

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

_____ О.Н. Сошина
«15» апреля 2023 г.

Рабочая программа дисциплины

КОНФЛИКТОЛОГИЧЕСКИЙ КОНСАЛТИНГ В ОРГАНИЗАЦИИ
основной профессиональной образовательной программы
«Организационная психология и HR-менеджмент»
по направлению подготовки 37.04.01 Психология

Разработчик: канд. экон. наук Сатикова Светлана Валентиновна

Согласовано: зав. кафедрой, докт. психол. наук, доцент Горбатов Дмитрий Сергеевич

Санкт-Петербург

2023

РАЗДЕЛ 1. Учебно-методический раздел рабочей программы дисциплины

1.1. Аннотация рабочей программы дисциплины

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

Задачи курса:

1. Определить задачи и специфику конфликтологического консалтинга сотрудников и руководства организации.
2. Разобрать принципы, возможности и ограничения конфликтологического консультирования в организации.
3. Освоить основные технологии, методы и приемы конфликтологического консультирования в организации.
4. Сформировать базовые навыки ведения индивидуальных и групповых конфликтологических консультаций персонала и руководства организации.

Содержание дисциплины:

Принципы и задачи конфликтологического консалтинга в системе работы с конфликтами в организации.

Организационные и этические аспекты работы с конфликтами в организации.

Алгоритм конфликтологического консультирования и специфика его применения в организации.

Деятельность консультанта в системе конфликтологического сопровождения организации.

1.2. Цель и задачи обучения по дисциплине

Цель¹: освоение обучающимися принципов и методов конфликтологического консультирования людей, групп, подразделений в организации для эффективного разрешения или урегулирования возникающих конфликтов, конфликтологической помощи в предупреждении и управлении конфликтами сотрудников и руководства организации.

Задачи²:

1. Определить задачи и специфику конфликтологического консалтинга сотрудников и руководства организации.
2. Разобрать принципы, возможности и ограничения конфликтологического консультирования в организации.

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

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

3. Освоить основные технологии, методы и приемы конфликтологического консультирования в организации.
4. Сформировать базовые навыки ведения индивидуальных и групповых конфликтологических консультаций персонала и руководства организации.

1.2. Язык обучения

Язык обучения – русский.

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

Форма обучения	Общий объём 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	2	54	72	28	44	42	16	26		2		18

*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 и наименование индикатора достижения компетенции	Результаты обучения
---	--	---------------------

Код компетенции наименование компетенции	Код и наименование индикатора достижения компетенции	Результаты обучения
<p>ПК-4. Способен консультировать руководителей организации, а также работников, занимающихся кадровыми и трудовыми вопросами, по социально-психологическим проблемам HR-менеджмента и развития коллектива.</p>	<p>ИПК-4.1 Создает программы, направленные на предупреждение рисков в различных видах профессиональной деятельности, коррекции отклонений в реализации социальных ролей и дефектов личностного развития персонала организации с применением современного психологического инструментария.</p> <p>ИПК-4.2 Осуществляет экспертную деятельность и консультирование руководства организации и работников кадровых и иных управленческих служб в сфере организационной психологии и HR-менеджмента.</p>	<p>На уровне знаний: Знает способы разработки и реализации научно обоснованных программ предупреждение рисков в различных видах профессиональной деятельности, коррекции отклонений в реализации социальных ролей и дефектов личностного развития персонала организации.</p> <p>На уровне умений: Умеет применять основные стратегии, виды и формы вмешательства для создания программ вмешательства профилактического, развивающего, коррекционного или реабилитационного характера с применением современного психологического инструментария.</p> <p>На уровне навыков: Применяет базовые приемы психологической помощи, развивающие и коррекционные технологии, методы индивидуальной и групповой работы в работе с конфликтами в организации.</p>
<p>ПК-7. Способен подготовить рекомендации и предложения по внедрению результатов психологических исследований в практику, а также проектировать мероприятия по конкретным направлениям совершенствования управления социальным развитием организаций, оптимизации трудовых процессов, улучшения</p>	<p>ИПК 7.1 Готовит научные отчеты, обзоры и публикации, формулирует практические рекомендации по результатам выполненных исследований в сфере организационной психологии и HR-менеджмента, а также планирует, организует и осуществляет на практике психологическое сопровождение внедрения научных разработок.</p>	<p>На уровне знаний: Ориентирован в способах разработки и реализации комплексных программ предоставления психологических услуг по индивидуальному и групповому конфликтологическому консультированию в соответствии с потребностями и целями клиента в современной организационной психологии и в сфере HR-.</p> <p>На уровне умений: Умеет применять концепции и методы консультирования (индивидуального, группового) в работе с конфликтами организации.</p>

Код компетенции наименование компетенции	Код и наименование индикатора достижения компетенции	Результаты обучения
социально-психологического климата, осуществлять контроль за их выполнением.	ИПК 7.2 Организует научные конференции, семинары, симпозиумы по конкретным направлениям совершенствования управления социальным развитием организаций, оптимизации трудовых процессов, улучшения социально-психологического климата.	На уровне навыков: Оценивает проблемы и потребности клиента, формулирует задачи и выбирает методы консультирования в современной организационной психологии и в сфере HR-менеджмента, осуществляет контроль за их выполнением.

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 консалтинга в системе работы с конфликтами в организации.		4	6		6	
Тема 2	Организационные и этические аспекты работы с конфликтами в организации.		4	6		8	
Тема 3	Алгоритм конфликтологического консультирования и специфика его применения в организации.		4	8		6	
Тема 4	Деятельность консультанта в системе конфликтологического сопровождения организации.		4	6		8	
	Контроль самостоятельной работы	4					
	Консультация						Зачет
	Контроль	18					
	ВСЕГО в академических	72	16	26		28	2

	часах						
--	--------------	--	--	--	--	--	--

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 обучающихся в информационной образовательной среде.

2.2. Краткое содержание тем (разделов) дисциплины

Тема 1. Принципы и задачи конфликтологического консалтинга в системе работы с конфликтами в организации.

Виды организационного консалтинга. Конфликтологический консалтинг 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 как направление кадровой политики в системе HR-менеджмента.

Тема 2. Организационные и этические аспекты работы с конфликтами в организации.

Этические аспекты работы с конфликтами в организации. Функции консультаций по конфликтам 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 конфликты в консультировании.

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 консультанта по работе с конфликтами в организации. Трудности доступа к информации о конфликтах персонала. Особенности contracting 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 консультанта в системе конфликтологического сопровождения персонала организации.

Система конфликтологического сопровождения деятельности организации: основные направления и задачи. Методы оценки конфликтогенного потенциала организации и ее подразделений при осуществлении конфликтологического консультирования. 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 консалтинга в системе работы с конфликтами в 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 консалтинга 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 работы с конфликтами в организации.

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

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

Вопросы для обсуждения:

1. Этические аспекты работы с конфликтами в организации.

2. Роли и функции консультанта в организации.
3. Возможности и ограничения деятельности конфликтолога-консультанта при работе с организационными конфликтами.
4. Задачи консультанта при работе с конфликтами в системе HR-менеджмента.
5. Организация процесса индивидуального конфликтологического консультирования.
6. Организация процесса группового конфликтологического консультирования.
7. Специфика консультирования руководства по проблемам конфликтов в организации.
8. Этические конфликты в консультировании.
9. Типичные ошибки консультантов.
10. 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 в системе HR-менеджмента.
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. Влияние факторов внутренней среды организации на выбор методов управления и завершения конфликта.
 9. Прямые и косвенные участники конфликтов в организации. Работа с косвенными участниками конфликта в организации.
 10. Причины эскалации конфликтов персонала в организации. Завершение консультации без эскалации конфликта.

Семинар №4.

Тема 4. Деятельность 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 сотрудников и руководства организации.
3. Специфика конфликтологического сопровождения персонала.
4. Организация деятельности системы конфликтологического сопровождения персонала: направления, задачи, методы работы.
5. Функции консультанта при работе в системе конфликтологического сопровождения персонала организации.

2.4. Описание занятий в интерактивных формах

Интерактивное занятие к теме № 2. Организационные и этические аспекты работы с конфликтами в организации.

Занятие проводится в формате круглого стола.

Под **круглым столом** понимается форма публичного обсуждения или освещения каких-либо вопросов, когда участники высказываются в определенном порядке, первоначально — сидя за столом, имеющим круглую форму. Представление о круглом столе как символе равенства и благородства восходит к легендам о рыцарях Круглого стола. Круглый стол также понимается как коммуникативная технология, позволяющая, используя систему логически обоснованных доводов, воздействовать на мнения, позиции и установки участников дискуссии в процессе непосредственного общения.

Круглый стол направлен на равноправное обсуждение всеми участниками различных аспектов заявленной темы.

В учебном процессе задача круглого стола – активизировать учащихся, привлечь их к разностороннему обсуждению каких-либо сложных вопросов, способствовать выработке самостоятельного мнения по различным профессионально значимым темам, развивать коммуникативные навыки и творческий потенциал.

Проведение круглого стола предполагает реализацию нескольких технологических стадий. Это, прежде всего, подготовительная стадия, затем дискуссионная, т.е. собственно обсуждение в рамках круглого стола, а завершать процесс может аналитическая стадия.

Студенты заранее готовятся к обсуждению обозначенной темы, формируют свое мнение, работают с информационными источниками.

Затем проводится обсуждение. Преподаватель выступает как модератор круглого стола, управляя обменом мнениями. Возможна передача роли модератора одному из студентов, пользующемуся авторитетом среди товарищей.

Дополнительным элементом круглого стола для данного занятия являются заранее подготовленные презентации студентов по каждой теме, которые становятся основой для общего обсуждения.

Результатом интерактивного занятия становится понимание студентами особенностей организационных и этических аспектов работы с конфликтами современных организаций.

Интерактивное занятие к теме № 3. Алгоритм конфликтологического консультирования.

Занятие проводится в форме деловой игры.

Деловая игра - метод активного обучения, в котором путем воссоздания (имитации) предметного и социального содержания какой-либо деятельности, поведения и отношений занятых в ней людей производится усвоение необходимых знания и выработка устойчивых навыков в данном виде деятельности, при чем это происходит быстрее и адекватнее ситуации, чем в традиционных видах обучения.

Деловая игра рассматривается как имитация определенных форм взаимодействия людей, максимально соответствующая характеру той деятельности, которую необходимо освоить или улучшить.

Деловые игры помогают освоить процессы принятия решений в заданных ситуациях, отработать принципы и особенности делового взаимодействия при решении определенных задач, освоении процессов и технологий, опробовать методы организации деятельности и подходы к оценке результатов.

В данном курсе деловые игры имитируют ситуации конфликтологического консультирования и позволяют студентам освоить принципы и базовые методы ведения консультирования, освоить коммуникативные техники, эффективные на разных этапах консультирования, отработать технологию конфликтологического консультирования целиком и особенности его применения в разных ситуациях.

Результатом интерактивного занятия становится понимание задач и особенностей каждого этапа конфликтологического консультирования, совершенствование необходимых навыков и уточнение особенностей их применения в процессе консультирования.

2.5. Организация планирования встреч с приглашенными представителями организаций

Встречи с приглашенными представителями организаций не предусмотрены.

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

Обучение лиц 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 обучающихся	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 обучающихся с ограниченными возможностями здоровья предусмотрены следующие оценочные средства:

Категории обучающихся	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	-

Обучающимся 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 обучающихся с нарушениями слуха);
- учебная аудитория для практических занятий (семинаров)

2.7. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины

Основным понятийным аппаратом и наиболее значимыми вопросами изучения данной программы являются: формирование системы представлений в области конфликтологического консалтинга в организации.

Магистранты овладевают знаниями современного понятийного аппарата психологии и конфликтологии.

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.

Теоретико-методологической основой данного курса выступают современные научные достижения в сфере психологических, конфликтологических и междисциплинарных исследований.

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.

Для проведения занятий по данной дисциплине используются презентации материалов по ключевым темам курса. При изложении учебных тем используется мультимедийная аппаратура, учебные фильмы, видеоролики и презентации.

При изучении делается акцент на активные и интерактивные формы проведения занятий, а так же методы образовательного процесса (лекции-диалоги, дискуссии, деловые и ролевые игры, «мозговые штурмы» для выделения продуктивных идей, моделирование вариантов ситуации с последующей саморефлексией и т. д.).

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

Для преподавания дисциплины необходим доступ к электронному каталогу библиотеки института, а также оборудование для мультимедийных компьютерных презентаций.

Освоение дисциплины предполагает использование академической аудитории для проведения лекционных и семинарских занятий с необходимыми техническими

средствами (оборудование для мультимедийных компьютерных презентаций и доступом к Интернету).

В процессе обучения предполагается использование аудио-, видеотехники, а также информация из сети «Интернет».

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

Самостоятельная работа обучающихся – способ активного, целенаправленного приобретения новых знаний, умений и компетенций без непосредственного участия в этом процессе преподавателей. Самостоятельная работа по дисциплине является единственным видом работы, которая может состоять из нескольких заданий.

Методические рекомендации по выполнению самостоятельной работы

Самостоятельная работа магистрантов в рамках дисциплины «Конфликтологический консалтинг в организации» является одним из базовых компонентом обучения, приобретения общекультурных и профессиональных компетенций, предусмотренных компетентностно-ориентированным учебным планом и рабочей программой учебной дисциплины. В процессе самостоятельной работы магистранты проявляют свои творческие качества, поднимаются на более высокий уровень профессионализации.

При изучении курса используются следующие формы самостоятельной работы:

- работа с книгой;
- работа со словарями;
- конспектирование;
- тезирование;
- аннотирование;
- рецензирование.

Оформление самостоятельной работы:

Образец титульного листа определяется Положением об аттестации учебной работы студентов института, и опубликован на сайте www.psysocwork.ru раздел «Учебный процесс» / «самостоятельная работа».

Оформление самостоятельной работы:

1. Титульный лист.

Образец титульного листа (см. ниже).

2. Устанавливаются следующие требования к оформлению самостоятельной работы:

- параметры страницы (210x297 мм) А4;
- интервал полуторный;

- шрифт 12, TimesNewRoman;
- 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.

3.1. Задания для самостоятельной работы по каждой теме (разделу) учебно-тематического плана

Для очной формы обучения: общее время на изучение и выполнение заданий 28 часов.

Тема 1. Принципы и задачи конфликтологического консалтинга в системе работы с конфликтами в 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 работы с конфликтами в организации.

Задания к теме:

1. Назовите роли и функции консультанта в организации (минимум 5).
2. Составьте список задач консультанта при работе с конфликтами персонала.
3. Чем отличаются индивидуальное и групповое конфликтологическое консультирования.
4. В чем специфика консультирования руководства по проблемам конфликтов в организации.
5. С какими этическими проблемами сталкивается конфликтолог-консультант в организации (минимум 5).
6. 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 консультанта в системе конфликтологического сопровождения организации.

Задания к теме:

1. Запишите основные направления и задачи системы конфликтологического сопровождения деятельности организации.
2. Предложите методы оценки конфликтогенного потенциала организации в процессе конфликтологического консультирования.
3. Определите и запишите, в чем заключается специфика конфликтологического сопровождения сотрудников и руководства организации.

3.2. Критерии оценки результатов выполнения самостоятельной работы

Критериями оценки результатов самостоятельной работы обучающегося является оценка сформированности компетенций.

Оценка самостоятельной работы осуществляется в соответствии с Разделом 4 об аттестации учебной работы студентов института.

Баллы БРС присваиваются следующим образом:

- 30 баллов – самостоятельная работа выполнена в срок, в полном объеме, все составляющие достойны отличной оценки;
- 25 баллов – самостоятельная работа выполнена в срок, в полном объеме, все составляющие - в среднем достойны хорошей оценки;

- 20 баллов – самостоятельная работа выполнена в срок, в достаточном объеме, все составляющие работы в среднем достойны удовлетворительной оценки;

- 10 баллов – самостоятельная работа выполнена в срок, но не в полном объеме (не менее 75% заданий), все работы в среднем соответствуют оценке не ниже «удовлетворительно»;

- 0 баллов – самостоятельная работа либо не выполнена, либо выполнена не в срок, либо не в полном объеме, все составляющие работы не соответствуют положительной оценке.

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, относятся рубежный контроль (тест минимальной компетенции), промежуточная аттестация в форме зачета по дисциплине.

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

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

Шкала оценивания³

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

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

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

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

практические задачи.

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

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

ОТЛИЧНО (5 баллов)

Обучающийся показывает высокий уровень теоретических знаний, владения понятийным аппаратом дисциплины, умения решать проблемные ситуации и устанавливать междисциплинарные связи. Демонстрирует знание профессиональных терминов, понятий, категорий, концепций и теорий по дисциплине, устанавливает содержательные междисциплинарные связи, развернуто аргументирует выдвигаемые положения, приводит убедительные примеры, обнаруживает аналитический подход в освещении различных концепций, делает содержательные выводы, демонстрирует знание специальной литературы в рамках учебной программы и дополнительных источников информации. На вопросы отвечает четко, логично, уверенно, по существу. Способен принимать быстрые и нестандартные решения.

Оценка «отлично» выставляется, когда обучающийся способен к эффективной самореализации в сфере профессиональной деятельности, используя основные стратегии, виды и формы вмешательства для создания программ психологического вмешательства профилактического, развивающего, коррекционного или реабилитационного характера. При этом он демонстрирует глубокие знания и умеет применять концепции и методы консультирования (индивидуального, группового) для работы с конфликтами в организации.

ХОРОШО (4 балла)

Обучающийся показывает достаточный уровень владения понятийным аппаратом и знанием основ теории и закономерности учебной дисциплины. При ответе допускает незначительные ошибки, неточности по критериям, которые не искажают сути ответа. В целом содержательно отвечает на дополнительные вопросы. При этом примеры, иллюстрирующие теоретическую часть ответа, приводит не вполне развернуто и обоснованно.

Оценка «хорошо» выставляется, когда обучающийся способен к самореализации в сфере профессиональной деятельности, используя основные стратегии, виды и формы вмешательства для создания программ психологического вмешательства профилактического, развивающего, коррекционного или реабилитационного характера. При этом он демонстрирует знания и в основном умеет применять концепции и методы консультирования (индивидуального, группового) для работы с конфликтами в организации.

УДОВЛЕТВОРИТЕЛЬНО (3 балла)

Обучающийся показывает поверхностное владение теоретическими знаниями и понятийным аппаратом дисциплины. Продемонстрированные базовые знания частичные, отрывочные, бессистемные, теоретические и практические аспекты проблемы не связаны. В основном не может ответить на дополнительные вопросы и привести адекватные примеры

Оценка «удовлетворительно» выставляется, когда обучающийся в целом способен к эффективной самореализации в сфере профессиональной деятельности, используя основные стратегии, виды и формы вмешательства для создания программ психологического вмешательства профилактического, развивающего, коррекционного или реабилитационного характера. При этом он с некоторыми неточностями демонстрирует знания и умеет применять основные концепции и методы консультирования (индивидуального, группового) для работы с конфликтами в организации.

НЕУДОВЛЕТВОРИТЕЛЬНО (2 балла)

Обучающийся показывает низкий уровень компетентности, недостаточное раскрытие профессиональных понятий, категорий, концепций, теорий. Ответ содержит ряд серьезных неточностей, выводы поверхностны или неверны. Не может привести примеры из реальной исследовательской практики. Неуверенно и логически непоследовательно излагает материал. Неправильно отвечает на дополнительные вопросы или затрудняется с ответом.

Оценка «неудовлетворительно» выставляется, когда обучающийся не способен к эффективной самореализации в сфере профессиональной деятельности, используя основные стратегии, виды и формы вмешательства для создания программ психологического вмешательства профилактического, развивающего, коррекционного или реабилитационного характера. При этом он демонстрирует отсутствие знаний и не умеет

применять концепции и методы консультирования (индивидуального, группового) для работы с конфликтами в организации.

4.2. Формирование компетенций в процессе освоения дисциплины

Номер темы	Название темы	Код изучаемой компетенции
Тема 1	Принципы и задачи конфликтологического консалтинга в системе работы с конфликтами в организации.	ПК-4, ПК-7
Тема 2	Организационные и этические аспекты работы с конфликтами в организации.	ПК-4, ПК-7
Тема 3	Алгоритм конфликтологического консультирования и специфика его применения в организации.	ПК-4, ПК-7
Тема 4	Деятельность консультанта в системе конфликтологического сопровождения организации.	ПК-4, ПК-7

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

По дисциплине «Конфликтологический консалтинг в организации» проводится текущий контроль в середине семестра, рубежный контроль в форме контрольной работы и промежуточная аттестация знаний в форме зачета.

Рубежный контроль (текущий контроль успеваемости) – задания или иные варианты контроля успеваемости обучающихся, проводимые преподавателем в процессе изучения дисциплины в форме теста минимальной компетентности.

Рубежный контроль проводится в соответствии с требованиями Положения об аттестации учебной работы студентов института.

Примеры вопросов теста минимальной компетенции:

1. Конфликт в организации -
 - а) возникновение в организации неприятного инцидента, вызванного каким-либо фактором;
 - б) столкновение из-за несовпадения, противоречия интересов, целей, позиций людей и групп, влияющее на эффективность деятельности организации.
 - в) отсутствие взаимопонимания между людьми или группами людей, склоки, интриги, карьерные войны;
 - г) выяснение отношений.

2. Целенаправленное воздействие по предупреждению, устранению либо минимизации причин, порождающих конфликт, коррекции поведения реальных и потенциальных участников конфликта, поддержанию необходимого уровня конфликтности, не выходящего за контролируемые пределы, называется

- а) эскалация конфликта
- б) информирование
- в) работа с персоналом.
- г) управление конфликтами

3. 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

4. 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

4.4. Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения дисциплины

Промежуточная аттестация по дисциплине является итоговой проверкой знаний и компетенций, полученных обучающимся в ходе изучения дисциплины.

Промежуточная аттестация по дисциплине проводится в виде зачета. Промежуточная аттестация проводится в соответствии с требованиями Положения об аттестации учебной работы студентов института.

Примерные вопросы к зачету:

1. Принципы, цели, задачи конфликтологического консалтинга в организации.
2. Виды и особенности конфликтов в организации. Влияние конфликтов на эффективность работы персонала организации.
3. Причины, факторы и особенности возникновения и протекания конфликтов в организации.
4. Методы работы с конфликтами в организации.
5. Роли и функции консультанта в процессе конфликтологического консалтинга.
6. Основные стадии и этапы конфликтологического консультирования.
7. Подготовка к консультированию: цели и задачи, основные характеристики.
8. Первый контакт с потенциальным клиентом: особенности проведения.

9. Контрактирование в конфликтологическом консультировании персонала и руководства организации.
10. Анализ конфликта: цели и задачи, основные характеристики, методы, техники, подходы к анализу конфликта в процессе консультирования.
11. Конфликтологическое консультирование персонала как направление HR-менеджмента
12. Специфика консультирования руководства по проблемам конфликтов в организации.
13. Конфликты адаптации персонала в организации: особенности, необходимость профилактики и конфликтологического сопровождения.
14. Роль консалтинга в профилактике конфликтов в организации.
15. Этические аспекты деятельности консультанта в организации.
16. Методы оценки конфликтогенного потенциала организации при осуществлении конфликтологического консультирования персонала.
17. Использование диагностики и анализа в конфликтологическом консультировании персонала в организации.
18. Особенности применения коммуникативных техник в ходе конфликтологического консультирования.
19. Переход от консультирования к урегулированию и разрешению конфликта.
20. «Конфликтные личности», «трудные люди» и «проблемные сотрудники» в работе конфликтолога-консультанта в организации.
21. Конфликтологическая помощь: понятие, задачи. Основные формы конфликтологической помощи персоналу и руководству в организации.
22. Конфликтологическое сопровождение: понятие, задачи, основные этапы. Конфликтологическое сопровождение как существенная часть системы конфликтологической помощи.
23. Роль конфликтологического консультирования в системе конфликтологического сопровождения и конфликтологической помощи персоналу и руководству в организации.
24. Причины эскалации конфликтов персонала в организации.
25. Технологии проведения и завершения конфликтологической консультации без эскалации конфликта.
26. Принципы и методы минимизации ошибок консультанта при работе с конфликтами сотрудников и руководства организации.

Типовые тестовые задания для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья (примерный вариант):

1. Форма выражения противоречий в рабочих отношениях в трудовом коллективе
 - а) инновационный конфликт
 - б) производственный конфликт
 - в) трудовой конфликт
 - г) этнический конфликт

2. 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

3. 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.

4. Структурно-организационные конфликты вызваны:
 - а) несоответствием внутренней структуры организации требованиям деятельности
 - б) неоптимальностью функциональных связей организации с внешней средой, внутри организации и между отдельными работниками
 - в) неполным соответствием работника требованиям занимаемой должности
 - г) ошибками руководителей в решении управленческих задач

5. Функционально-организационные причины конфликтов в организации заключаются в

- а) несоответствием внутренней структуры организации требованиям деятельности
- б) неоптимальностью функциональных связей организации с внешней средой, внутри организации и между отдельными работниками
- в) неполным соответствием работника требованиям занимаемой должности
- г) ошибками руководителей в решении управленческих задач

6. Личностно-функциональные причины конфликтов – это

- а) несоответствием внутренней структуры организации требованиям деятельности
- б) неоптимальностью функциональных связей организации с внешней средой, внутри организации и между отдельными работниками
- в) плохими отношениями в коллективе, потерей авторитета руководства
- г) ошибками руководителей в решении управленческих задач

7. Ситуативно-управленческие причины конфликтов обусловлены:

- а) несоответствием внутренней структуры организации требованиям деятельности
- б) ошибками, допускаемыми руководителями и подчиненными в процессе решения управленческих и других задач
- в) неполным соответствием работника требованиям занимаемой должности
- г) плохими отношениями в коллективе, потерей авторитета руководства

8. Целенаправленное воздействие по предупреждению, устранению либо минимизации причин, порождающих конфликт, коррекции поведения реальных и потенциальных участников конфликта, поддержанию необходимого уровня конфликтности, не выходящего за контролируемые пределы называется

- а) эскалация конфликта
- б) информирование
- в) работа с персоналом.
- г) управление конфликтами

9. Прогнозирование конфликтов в организации –

- а) поиск людей, настроенных отрицательно по отношению к организации
- б) предвидение возможности возникновения конфликта на основе сбора информации, анализа факторов и особенностей ситуации в организации, интуитивных догадок.
- в) привлечение специально обученных людей для выявления зон разногласий между сотрудниками, сотрудниками и клиентами и предупреждения столкновений

г) контроль за качеством и своевременностью выполнения работы сотрудниками, т.к. нарушения выполнения работы приводят к конфликтам

10. Предупреждать конфликты в организации необходимо

- а) всегда, когда появляется риск их возникновения,
- б) при любых новых задачах, внедрении инноваций, изменении требований, задач, характера деятельности
- в) при ухудшении условий труда, качества жизни сотрудников
- г) регулярно, повышая конфликтологическую компетентность персонала и внедряя программы профилактики.

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 извне, 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 неудачи 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**6.1. Перечень рекомендуемой литературы, необходимой для освоения дисциплины.**

№	Наименование издания	Тема 1	Тема 2	Тема 3	Тема 4
Основная литература					
1	Емельянов, С. М. Конфликтология : учебник и практикум для вузов / С. М. Емельянов. — 4-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2022. — 322 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-06003-4. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: https://urait.ru/bcode/472365 (дата обращения: 01.10.2022).	+	+	+	+
2	Забродин, В. Ю. Управленческий консалтинг. Социологический подход : учебное пособие для вузов / В. Ю. Забродин. — Москва : Издательство Юрайт, 2022. — 130 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-10127-0. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: https://urait.ru/bcode/472268 . (дата обращения: 01.10.2022).	+	+	+	+
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, 2022. — 264 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-12570-2. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: https://urait.ru/bcode/474356 (дата обращения: 01.10.2022).		+	+	+
4	Шнейдер, Л. Б. Основы консультативной психологии : учебное пособие для вузов / Л. Б. Шнейдер. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2022. — 228 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-12235-0. — Текст :	+		+	+

	электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: https://urait.ru/bcode/473669 (дата обращения: 01.10.2022).				
Дополнительная литература					
1	Голубкова, О. А. Организационное поведение : учебник и практикум для вузов / О. А. Голубкова, С. В. Сатикова. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2022. — 178 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-09014-7. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: https://urait.ru/bcode/470082 (дата обращения: 01.10.2022).	+		+	+
2	Лебедева, Л. В. Организационное консультирование : учебное пособие для вузов / Л. В. Лебедева. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2022. — 162 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-00009-2. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: https://urait.ru/bcode/472351 (дата обращения: 01.10.2022).	+		+	+
3	Немов, Р. С. Психологическое консультирование : учебник для вузов / Р. С. Немов. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2022. — 440 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-02549-1. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: https://urait.ru/bcode/468602 (дата обращения: 01.10.2022).	+	+		
4	Хухлаева, О. В. Групповое психологическое консультирование : учебное пособие для вузов / О. В. Хухлаева, О. Е. Хухлаев. — Москва : Издательство Юрайт, 2022. — 195 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-08434-4. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: https://urait.ru/bcode/474735 (дата обращения: 01.10.2022).			+	+

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.

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

EastView [Электронный ресурс]: informationservices. – Электрон. текстовые дан. – Режим доступа: <https://dlib.eastview.com/browse/udb/12> . – Загл. с экрана.

Ibooks.ru [Электронный ресурс]: электронно-библиотечная система. – Электрон. текстовые дан. – Режим доступа: <https://ibooks.ru> – Загл. с экрана.

Гарант [Электронный ресурс]: информационно-правовое обеспечение. – Электрон. текстовые дан. – Режим доступа: <http://cloud.garant.ru/#/startpage:0> . – Загл. с экрана.

Электронная библиотека СПбГИПСР [Электронный ресурс]. – Электрон. текстовые дан. – Режим доступа: http://lib.gipsr.ru:8087/jirbis2/index.php?option=com_irbis&view=irbis&Itemid=456 – Загл. с экрана.

Электронный каталог библиотеки СПбГИПСР [Электронный ресурс]. – Электрон. текстовые дан. – Режим доступа: http://lib.gipsr.ru:8087/jirbis2/index.php?option=com_irbis&view=irbis&Itemid=435. - Загл. с экрана.

ЮРАЙТ [Электронный ресурс]: электронно-библиотечная система. – Электрон. текстовые дан. – Режим доступа: <https://biblio-online.ru/> – Загл. с экрана.

Заведующая библиотекой

_____ Г.Л. Горохова
(подпись, расшифровка)