

МИНОБРНАУКИ РОССИИ

**Федеральное государственное бюджетное образовательное
учреждение высшего образования "Пермский
государственный национальный исследовательский
университет"**

Кафедра социальной работы и конфликтологии

**Авторы-составители: Нарыкова Галина Валентиновна
Замараева Зинаида Петровна
Марголина Татьяна Ивановна
Метлякова Любовь Анатольевна**

Рабочая программа дисциплины

УПРАВЛЕНИЕ КОНФЛИКТАМИ В ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ СРЕДЕ

Код УМК 91659

Утверждено
Протокол №1
от «25» сентября 2019 г.

Пермь, 2019

1. Наименование дисциплины

Управление конфликтами в профессиональной среде

2. Место дисциплины в структуре образовательной программы

Дисциплина входит в вариативную часть Блока « М.1 » образовательной программы по направлениям подготовки (специальностям):

Направление: **01.04.02** Прикладная математика и информатика
направленность Технологии разработки программного обеспечения

3. Планируемые результаты обучения по дисциплине

В результате освоения дисциплины **Управление конфликтами в профессиональной среде** у обучающегося должны быть сформированы следующие компетенции:

01.04.02 Прикладная математика и информатика (направленность : Технологии разработки программного обеспечения)

УК.1 Способен осуществлять критический анализ проблемных ситуаций на основе системного подхода, вырабатывать стратегию действий

Индикаторы

УК.1.3 Анализирует проблемную ситуацию как систему, выявляя ее составляющие и связи между ними

УК.1.4 Разрабатывает и аргументирует стратегию разрешения проблемной ситуации на основе системного и междисциплинарного подходов

УК.3 Способен организовывать и руководить работой команды, вырабатывая командную стратегию для достижения поставленной цели

Индикаторы

УК.3.2 Разрешает противоречия и конфликты, возникающие в ходе командной работы, корректирует работу команды и перераспределяет роли с учетом интересов сторон

4. Объем и содержание дисциплины

Направления подготовки	01.04.02 Прикладная математика и информатика (направленность: Технологии разработки программного обеспечения)
форма обучения	очная
№№ триместров, выделенных для изучения дисциплины	5
Объем дисциплины (з.е.)	3
Объем дисциплины (ак.час.)	108
Контактная работа с преподавателем (ак.час.), в том числе:	36
Проведение лекционных занятий	24
Проведение практических занятий, семинаров	12
Проведение лабораторных работ, занятий по иностранному языку	0
Самостоятельная работа (ак.час.)	72
Формы текущего контроля	Итоговое контрольное мероприятие (1) Письменное контрольное мероприятие (2)
Формы промежуточной аттестации	Зачет (5 триместр)

5. Аннотированное описание содержания разделов и тем дисциплины

Управление конфликтами в профессиональной среде

Дисциплина направлена на формирование у студентов магистратуры готовности к осуществлению профессиональных задач в области социально-технологической профессиональной деятельности в части реализации технологий разрешения и профилактики социальных конфликтов, обеспечения гарантий безопасности человека, общества, государства.

В рамках освоения дисциплины студенты изучают общие вопросы социальной конфликтологии, а также знакомятся с понятием и видами примирительных процедур, используемыми в социальной сфере. Курс носит практико-ориентированный характер.

1. Теоретические основы управления конфликтами в профессиональной сфере

Конфликт как социально-психологическое явление и способ социального взаимодействия.

Методологические основы управления конфликтами. Понятие современной концепции прав человека и человеческого достоинства. Условия для возможного разрешения конфликтов. (Р. Дарендорф, понятие толерантности)

Понятие конфликта, его структурные, функциональные и динамические характеристики. Стратегия поведения в конфликтной ситуации. Виды конфликтов и их особенности: внутриличностный конфликт, межличностный конфликт, межгрупповые конфликты. Типология конфликтов по Гришиной Н.В. Инновационный конфликт. Типология конфликтов по сферам жизнедеятельности человека: в профессиональной среде (в сфере трудовых отношений в коллективе, в отрасли, в бюджетной сфере, конфликты на государственной гражданской и муниципальной службе, в отношениях с клиентами, с партнёрами, с конкурентами). Причины деловых (профессиональных) конфликтов. Конфликтные ситуации делового общения .

Понятие управления конфликтами, его структура. Прогнозирование, профилактика, предупреждение конфликтов в коллективе и в профессиональной среде. Анализ конфликтной ситуации. Модели (психологическое консультирование, арбитраж, посредничество), этапы и способы разрешения конфликтных ситуаций.

Преодоление стрессовых последствий конфликтов.

2. Понятие примирительных процедур

Понятие примирения (философский, этнический, религиозный, социологический, психологический аспекты). Примирение как естественная составляющая культуры мира. Примирение как умение примириться с действительностью и с самим собой при разрешении внутреннего психологического конфликта. Примирение как установление согласованности противоположных взглядов и позиций, как признание разности другого, как согласие разногласных в работе по предупреждению конфликтов. Примирение как достижение или восстановление согласия различных противоречивых взглядов, позиций, разрешение спорных ситуаций, конфликтов мирным путем.

3. Виды примирительных процедур

Актуальные практики примирения в России. Примирительные процедуры как процесс по достижению взаимоприемлемого, взаимовыгодного результата урегулирования сторонами возникшего спора либо иной правовой неопределенности в правоотношении путем непосредственных переговоров сторон или с привлечением примирителя.

Виды примирительных процедур: посредничество, медиация, переговоры, мини-процессы. мировое соглашение.

4. Правовое регулирование управления конфликтами в профессиональной сфере

Правовые основы для предупреждения, профилактики противоправного поведения (конфликтов с законом) несовершеннолетних, по гармонизации межнациональных, межконфессиональных отношений.

Специфика примирительных процедур в соответствии с гражданско-процессуальным, арбитражно-процессуальным и трудовым законодательством. Федеральный закон 193 «Об альтернативной процедуре урегулирования споров с участием посредника (процедуре медиации)». Специфика правового регулирования примирительных процедур в системе образования. Правовые основы заключения мирового соглашения в случае конфликтов и споров в профессиональной среде.

5. Мировое соглашение как инструмент управления конфликтами в профессиональной сфере

Условия заключения мирового соглашения. Процедура заключения мирового соглашения. Правовые последствия заключения мирового соглашения. Практика заключения мировых соглашений при урегулировании конфликтов и споров в профессиональной среде.

6. Посредничество и медиация в урегулировании конфликтов в профессиональной сфере

Понятие, специфика, практика посредничества. Понятие и виды медиации. Особенности медиации при урегулировании конфликтов и споров в социальной сфере. Принципы медиации. Процедура проведения медиации. Методы и техники, используемые в процессе медиации. Переговоры, мини-процессы, третейский суд в урегулировании конфликтов и споров в профессиональной сфере. Переговоры как процедура урегулирования спора, проводящаяся сторонами и направленная на урегулирование спора на компромиссной основе. Мини-процессы, третейский суд как процедура переговоров в форме, подражающей судебному заседанию, с участием представителей сторон и нейтрального посредника-председательствующего. Проблемы (барьеры) и возможности использования переговоров и мини-процессов в урегулировании конфликтов и споров в профессиональной среде.

6. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины

Освоение дисциплины требует систематического изучения всех тем в той последовательности, в какой они указаны в рабочей программе.

Основными видами учебной работы являются аудиторские занятия. Их цель - расширить базовые знания обучающихся по осваиваемой дисциплине и систему теоретических ориентиров для последующего более глубокого освоения программного материала в ходе самостоятельной работы. Обучающемуся важно помнить, что контактная работа с преподавателем эффективно помогает ему овладеть программным материалом благодаря расстановке необходимых акцентов и удержанию внимания интонационными модуляциями голоса, а также подключением аудио-визуального механизма восприятия информации.

Самостоятельная работа преследует следующие цели:

- закрепление и совершенствование теоретических знаний, полученных на лекционных занятиях;
- формирование навыков подготовки текстовой составляющей информации учебного и научного назначения для размещения в различных информационных системах;
- совершенствование навыков поиска научных публикаций и образовательных ресурсов, размещенных в сети Интернет;
- самоконтроль освоения программного материала.

Обучающемуся необходимо помнить, что результаты самостоятельной работы контролируются преподавателем во время проведения мероприятий текущего контроля и учитываются при промежуточной аттестации.

Обучающимся с ОВЗ и инвалидов предоставляется возможность выбора форм проведения мероприятий текущего контроля, альтернативных формам, предусмотренным рабочей программой дисциплины. Предусматривается возможность увеличения в пределах 1 академического часа времени, отводимого на выполнение контрольных мероприятий.

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.

При проведении текущего контроля применяются оценочные средства, обеспечивающие передачу информации, от обучающегося к преподавателю, с учетом психофизиологических особенностей здоровья обучающихся.

7. Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине

При самостоятельной работе обучающимся следует использовать:

- конспекты лекций;
- литературу из перечня основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины (модуля);
- текст лекций на электронных носителях;
- ресурсы информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", необходимые для освоения дисциплины;
- лицензионное и свободно распространяемое программное обеспечение из перечня информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине;
- методические указания для обучающихся по освоению дисциплины.

8. Перечень основной и дополнительной учебной литературы

Основная:

1. 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, 2020. — 264 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-12570-2. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. <https://urait.ru/bcode/447817>
2. Афанасьева, Е. А. Основы конфликтологии : учебное пособие / Е. А. Афанасьева. — Саратов : Вузовское образование, 2014. — 159 с. — ISBN 2227-8397. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. <http://www.iprbookshop.ru/19276>

Дополнительная:

1. Чумиков, А. Н. Переговоры - фасилитация - медиация : учебное пособие для студентов вузов / А. Н. Чумиков. — Москва : Аспект Пресс, 2014. — 159 с. — ISBN 978-5-7567-0738-0. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. <http://www.iprbookshop.ru/56797.html>
2. Клачкова, О. А. Конфликтология : практикум / О. А. Клачкова. — 2-е изд. — Комсомольск-на-Амуре, Саратов : Амурский гуманитарно-педагогический государственный университет, Ай Пи Ар Медиа, 2019. — 136 с. — ISBN 978-5-4497-0127-5. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт] <http://www.iprbookshop.ru/85814.html>

9. Перечень ресурсов сети Интернет, необходимых для освоения дисциплины

<http://conflictmanagement.ru> Сайт Московской школы конфликтологии

<http://www.hr-portal.ru> Проект HR-Portal

<http://www.conflictology.spb.ru/> Сайт Санкт-Петербургских конфликтологов-практиков

<https://elibrary.ru/> Научная электронная библиотека «Elibrary»

<http://znanium.com/spec/catalog/author/?id=3cb5bc14-9c67-11e7-a9c4-90b11c31de4c> Гришина Н. В. Психология конфликта. – Издательский дом " Питер", 2015.

10. Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине

Образовательный процесс по дисциплине **Управление конфликтами в профессиональной среде** предполагает использование следующего программного обеспечения и информационных справочных систем:

1. доступ в режиме on-line в Электронную библиотечную систему (ЭБС);
2. доступ в электронную информационно-образовательную среду университета;
3. интернет-сервисы и электронные ресурсы (поисковые системы, электронная почта, профессиональные тематические чаты и форумы).

Перечень необходимого лицензионного и (или) свободно распространяемого программного обеспечения:

1. справочно-правовые системы «КонсультантПлюс»;
2. офисный пакет приложений (текстовый процессор, программа для подготовки электронных презентаций);
3. программа демонстрации видеоматериалов (проигрыватель);
4. приложение, позволяющее просматривать и воспроизводить медиаконтент PDF-файлов «Adobe Acrobat Reader DC».

Дисциплина не предусматривает использование специального программного обеспечения

При освоении материала и выполнении заданий по дисциплине рекомендуется использование материалов, размещенных в Личных кабинетах обучающихся ЕТИС ПГНИУ (**student.psu.ru**).

При организации дистанционной работы и проведении занятий в режиме онлайн могут использоваться:

система видеоконференцсвязи на основе платформы BigBlueButton (<https://bigbluebutton.org/>).

система LMS Moodle (<http://e-learn.psu.ru/>), которая поддерживает возможность использования текстовых материалов и презентаций, аудио- и видеоконтент, а так же тесты, проверяемые задания, задания для совместной работы.

система тестирования Indigo (<https://indigotech.ru/>).

11. Описание материально-технической базы, необходимой для осуществления образовательного процесса по дисциплине

Для проведения занятий лекционного и семинарского типа по дисциплине необходима аудитория, оснащенная специализированной мебелью, демонстрационным оборудованием (проектор, экран, компьютер/ноутбук) с соответствующим программным обеспечением, меловой (и) или маркерной доской.

Для проведения мероприятий текущего контроля и промежуточной аттестации, групповых и индивидуальных консультаций необходима аудитория, оснащенная специализированной мебелью, демонстрационным оборудованием (проектор, экран, компьютер/ноутбук) с соответствующим

программным обеспечением, меловой (и) или маркерной доской.

Для самостоятельной работы необходимы компьютерный класс, помещения Научной библиотеки ПГНИУ. Состав оборудования указанных помещений определен в Паспортах компьютерного класса и помещения Научной библиотеки ПГНИУ, обеспечивающими доступ к информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» и информационным технологиям.

Помещения научной библиотеки ПГНИУ для обеспечения самостоятельной работы обучающихся:

1. Научно-библиографический отдел, корп.1, ауд. 142. Оборудован 3 персональными компьютера с доступом к локальной и глобальной компьютерным сетям.

2. Читальный зал гуманитарной литературы, корп. 2, ауд. 418. Оборудован 7 персональными компьютерами с доступом к локальной и глобальной компьютерным сетям.

3. Читальный зал естественной литературы, корп.6, ауд. 107а. Оборудован 5 персональными компьютерами с доступом к локальной и глобальной компьютерным сетям.

4. Отдел иностранной литературы, корп.2 ауд. 207. Оборудован 1 персональным компьютером с доступом к локальной и глобальной компьютерным сетям.

5. Библиотека юридического факультета, корп.9, ауд. 4. Оборудована 11 персональными компьютерами с доступом к локальной и глобальной компьютерным сетям.

6. Читальный зал географического факультета, корп.8, ауд. 419. Оборудован 6 персональными компьютерами с доступом к локальной и глобальной компьютерным сетям.

Все компьютеры, установленные в помещениях научной библиотеки, оснащены следующим программным обеспечением:

Операционная система ALT Linux;

Офисный пакет Libreoffice.

Справочно-правовая система «КонсультантПлюс»

**Фонды оценочных средств для аттестации по дисциплине
Управление конфликтами в профессиональной среде**

**Планируемые результаты обучения по дисциплине для формирования компетенции.
Индикаторы и критерии их оценивания**

УК.1

Способен осуществлять критический анализ проблемных ситуаций на основе системного подхода, вырабатывать стратегию действий

Индикатор	Планируемые результаты обучения	Критерии оценивания результатов обучения
-----------	---------------------------------	--

УК.3

Способен организовывать и руководить работой команды, вырабатывая командную стратегию для достижения поставленной цели

Индикатор	Планируемые результаты обучения	Критерии оценивания результатов обучения
<p>УК.3.2 Разрешает противоречия и конфликты, возникающие в ходе командной работы, корректирует работу команды и перераспределяет роли с учетом интересов сторон</p>	<p>ЗНАТЬ: понятие и виды конфликтов, возникающих в ходе командной работы; УМЕТЬ: корректировать работу команды и перераспределять роли с учетом интересов сторон в процессе управления конфликтом в профессиональной сфере; ВЛАДЕТЬ: навыками разрешения конфликтов, возникающих в ходе командной работы в профессиональной среде.</p>	<p align="center">Неудовлетворител</p> <p>Не знает понятие и виды конфликтов, возникающих в ходе командной работы; Не умеет корректировать работу команды и перераспределять роли с учетом интересов сторон в процессе управления конфликтом в профессиональной сфере; Не владеет навыками разрешения конфликтов, возникающих в ходе командной работы в профессиональной среде.</p> <p align="center">Удовлетворительн</p> <p>Демонстрирует поверхностные знания о понятии и видах конфликтов, возникающих в ходе командной работы; Демонстрирует умение корректировать работу команды и перераспределять роли с учетом интересов сторон в процессе управления конфликтом в профессиональной сфере, но допускает ошибки и неточности; Не в полной мере владеет навыками разрешения конфликтов, возникающих в ходе командной работы в профессиональной среде.</p> <p align="center">Хорошо</p> <p>Демонстрирует достаточные знания о понятии и видах конфликтов, возникающих в ходе командной работы; Демонстрирует умение корректировать</p>

Индикатор	Планируемые результаты обучения	Критерии оценивания результатов обучения
		<p style="text-align: center;">Хорошо</p> <p>работу команды и перераспределять роли с учетом интересов сторон в процессе управления конфликтом в профессиональной сфере;</p> <p>В достаточной мере владеет навыками разрешения конфликтов, возникающих в ходе командной работы в профессиональной среде.</p> <p style="text-align: center;">Отлично</p> <p>Демонстрирует уверенные и глубокие знания о понятии и видах конфликтов, возникающих в ходе командной работы;</p> <p>Демонстрирует умение безошибочно корректировать работу команды и перераспределять роли с учетом интересов сторон в процессе управления конфликтом в профессиональной сфере;</p> <p>В полной мере владеет навыками разрешения конфликтов, возникающих в ходе командной работы в профессиональной среде.</p>

Оценочные средства текущего контроля и промежуточной аттестации

Схема доставки : Базовая

Вид мероприятия промежуточной аттестации : Зачет

Способ проведения мероприятия промежуточной аттестации : Оценка по дисциплине в рамках промежуточной аттестации определяется на основе баллов, набранных обучающимся на контрольных мероприятиях, проводимых в течение учебного периода.

Максимальное количество баллов : 100

Конвертация баллов в отметки

«отлично» - от 81 до 100

«хорошо» - от 61 до 80

«удовлетворительно» - от 43 до 60

«неудовлетворительно» / «незачтено» менее 43 балла

Компетенция (индикатор)	Мероприятие текущего контроля	Контролируемые элементы результатов обучения
УК.3.2 Разрешает противоречия и конфликты, возникающие в ходе командной работы, корректирует работу команды и перераспределяет роли с учетом интересов сторон	3. Виды примирительных процедур Письменное контрольное мероприятие	Знать специфику примирительных процедур в соответствии с гражданско-процессуальным, арбитражно-процессуальным и трудовым законодательством. Знать и уметь ориентироваться в содержании Федерального закона №193 «Об альтернативной процедуре урегулирования споров с участием посредника (процедуре медиации)». Знать специфику правового регулирования примирительных процедур в профессиональной сфере.
УК.3.2 Разрешает противоречия и конфликты, возникающие в ходе командной работы, корректирует работу команды и перераспределяет роли с учетом интересов сторон	5. Мировое соглашение как инструмент управления конфликтами в профессиональной сфере Письменное контрольное мероприятие	Знать понятие и специфику посредничества. Знать и уметь интерпретировать особенности медиации как посреднической технологии при урегулировании конфликтов и споров в социальной сфере. Знать и уметь применять принципы медиации. Знать содержание и порядок процедуры проведения медиации. Знать и уметь использовать методы и техники медиации. Знать современную практику посредничества при урегулировании конфликтов и споров в социальной сфере.

Компетенция (индикатор)	Мероприятие текущего контроля	Контролируемые элементы результатов обучения
УК.3.2 Разрешает противоречия и конфликты, возникающие в ходе командной работы, корректирует работу команды и перераспределяет роли с учетом интересов сторон	6. Посредничество и медиация в урегулировании конфликтов в профессиональной сфере Итоговое контрольное мероприятие	Знать понятие и виды примирительных процедур. Знать особенности правового регулирования управления конфликтами в профессиональной сфере. Знать порядок заключения, функции и роль мирового соглашения в управлении конфликтами в профессиональной сфере. Знать особенности и уметь организовывать процедуру посредничества (медиации) в урегулировании конфликтов в профессиональной сфере. Уметь использовать переговоры и мини-процессы в урегулировании конфликтов и споров в профессиональной сфере.

Спецификация мероприятий текущего контроля

3. Виды примирительных процедур

Продолжительность проведения мероприятия промежуточной аттестации: **2 часа**

Условия проведения мероприятия: **в часы аудиторной работы**

Максимальный балл, выставляемый за мероприятие промежуточной аттестации: **30**

Проходной балл: **13**

Показатели оценивания	Баллы
Знает специфику примирительных процедур в соответствии с гражданско-процессуальным, арбитражно-процессуальным и трудовым законодательством.	10
Знает содержание и может применять нормы Федерального закона 193 «Об альтернативной процедуре урегулирования споров с участием посредника (процедуре медиации)».	10
Знает специфику правового регулирования примирительных процедур в профессиональной сфере.	10
За допущенную ошибку снимается 1 балл	1

5. Мировое соглашение как инструмент управления конфликтами в профессиональной сфере

Продолжительность проведения мероприятия промежуточной аттестации: **2 часа**

Условия проведения мероприятия: **в часы аудиторной работы**

Максимальный балл, выставляемый за мероприятие промежуточной аттестации: **30**

Проходной балл: **13**

Показатели оценивания	Баллы
Знает понятие и специфику посредничества.	10

Знает и понимает особенности медиации как посреднической технологии при урегулировании конфликтов и споров в социальной сфере.	10
Владеет навыками практики посредничества (медиации) при урегулировании конфликтов и споров в социальной сфере.	10
За допущенную ошибку снимается 1 балл	1

6. Посредничество и медиация в урегулировании конфликтов в профессиональной сфере

Продолжительность проведения мероприятия промежуточной аттестации: **2 часа**

Условия проведения мероприятия: **в часы аудиторной работы**

Максимальный балл, выставляемый за мероприятие промежуточной аттестации: **40**

Проходной балл: **17**

Показатели оценивания	Баллы
Знает теоретические основы управления конфликтами в профессиональной сфере.	10
Знает понятие примирительных процедур и виды примирительных процедур.	10
Подробно характеризует правовое регулирование управления конфликтами в профессиональной сфере. Может использовать мировое соглашение как инструмент управления конфликтами в профессиональной сфере.	10
Умеет использовать посредничество (медиация) в урегулировании конфликтов в профессиональной сфере. Может проводить переговоры и мини-процессы в урегулировании конфликтов и споров в профессиональной сфере	10
За допущенную ошибку снимается 1 балл	1