


САНКТ–ПЕТЕРБУРГСКОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ  
АВТОНОМНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ

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

**КАФЕДРА ПРИКЛАДНОЙ СОЦИАЛЬНОЙ ПСИХОЛОГИИ И КОНФЛИКТОЛОГИИ**

**УТВЕРЖДЕНО**  
Руководитель ОПОП  
д-р психол. наук, профессор  
**\*Ю.П. Платонов\***  
«29» мая 2020 г.



**Рабочая программа дисциплины**

**КОНФЛИКТОЛОГИЧЕСКОЕ КОНСУЛЬТИРОВАНИЕ**

по образовательной программе 37.03.02 Конфликтология

«Психология конфликтного поведения»

Разработчик: канд. экон. наук, доцент Сатикова Светлана Валентиновна

Согласовано: зав. кафедрой, д-р психол. наук, профессор Платонов Юрий Петрович

**Санкт-Петербург**

**2020**

## **РАЗДЕЛ 1. Учебно-методический раздел рабочей программы дисциплины**

### **1.1. Аннотация рабочей программы дисциплины КОНФЛИКТОЛОГИЧЕСКОЕ КОНСУЛЬТИРОВАНИЕ**

**Цель изучения дисциплины:** освоение студентами методов, принципов и навыков консультирования людей, групп, организаций и других участников конфликта для эффективного урегулирования или управления этим конфликтом.

**Задачи дисциплины:**

1. Уточнить задачи и специфику конфликтологического консультирования, отличия конфликтологического консультирования от психологического и управленческого.
2. Определить принципы, возможности и ограничения конфликтологического консультирования.
3. Освоить основные методы, приемы и техники конфликтологического консультирования.
4. Сформировать навыки ведения индивидуальных и групповых консультаций по конфликтам.

**Содержание дисциплины:**

Конфликтологическое консультирование как форма работы с конфликтом.  
 Специфика конфликтологического консультирования и его основные направления.  
 Принципы и подходы конфликтологического консультирования  
 Основные этапы конфликтологического консультирования  
 Методы и техники работы конфликтолога-консультанта.  
 Использование техник конфликтологического консультирования в других видах консалтинга.  
 Основные компетенции конфликтолога-консультанта.  
 Профилактика ошибок конфликтологического консультирования.

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

**Цель** - освоение студентами методов, принципов и навыков консультирования людей, групп, организаций и других участников конфликта для эффективного урегулирования или управления этим конфликтом.

**Задачи:**

1. Уточнить задачи и специфику конфликтологического консультирования, отличия конфликтологического консультирования от психологического и управленческого.
2. Определить принципы, возможности и ограничения конфликтологического консультирования.
3. Освоить основные методы, приемы и техники конфликтологического консультирования.
4. Сформировать навыки ведения индивидуальных и групповых консультаций по конфликтам.

В случае успешного освоения дисциплины студенты **должны:**

**знать:**

- основные принципы, возможности и ограничения конфликтологического консультирования;

- виды и подходы конфликтологического консультирования к решению проблем клиентов;

- существующие методы конфликтологического консультирования;

- основные этапы консультирования и задачи консультанта на каждом этапе;

**уметь:**

- организовать процесс консультации;

- диагностировать тип и характер конфликта клиента;

- заключать психологические контракты с клиентами;

- выбрать направление работы с клиентом;

**иметь навыки:**

- применения основных методов, техник, приемов консультирования для разных видов конфликтов;

- работы с клиентами в рамках конфликтологического консультирования;

- применения техник, снижающих риски развития конфликта и защищающих консультанта и его клиентов от психологических травм и деструктивного развития ситуации.

### 1.3. Язык обучения

Язык обучения – русский.

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

Форма обучения	Общий объём дисциплины			Объем в академических часах									
	В зач.ед.	В астрон. часах	В академ. часах	Объем самостоятельной работы	Объем контактной работы обучающихся с преподавателем							В том числе контактная работа (занятия) в интерактивных формах	Промежуточная аттестация (экзамен)
					Всего	Виды учебных занятий							
						Всего учебных занятий	Занятия лекционного типа	Занятия семинарского типа	Групповые консультации	Индивидуальные консультации			
Очная	4	108	144	76	68	64	26	38	-	-	20	4	
Заочная	4	108	144	124	20	16	-	-	16	-	6	4	

\* 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**

Планируемые результаты обучения по образовательной программе (перечень компетенций в соответствии с ФГОС и ОПОП)	Планируемые результаты обучения по дисциплине (перечень компетенций по дисциплине)
ОК-1 - ОК-9; ОПК-1- ОПК-5; ПК-1 - ПК-4, ПК-7, ПК-8, ПК-11 - ПК-14; ВПК-1	- способность определять необходимые технологии урегулирования конфликтов и поддержания мира (ПК-7); - способность и готовность соблюдать профессиональные этические нормы и границы профессиональной компетентности конфликтолога (ПК-8).

**РАЗДЕЛ 2. Структура и содержание дисциплины**

**2.1. Учебно-тематический план дисциплины**

**Очная форма обучения**

Тема (раздел) дисциплины (указывается номер темы, название)	Общее кол-во аудиторных часов	Общее кол-во часов на занятия лекционного типа	Общее кол-во часов на занятия семинарского типа	
			Всего	Из них интерактивные формы
Тема 1. Конфликтологическое консультирование как форма работы с конфликтом.	8	4	4	-
Тема 2. Специфика конфликтологического консультирования и его основные направления.	8	4	4	4
Тема 3. Принципы и подходы конфликтологического консультирования	8	2	6	
Тема 4. Основные этапы конфликтологического консультирования	8	2	6	6
Тема 5. Методы и техники работы конфликтолога-консультанта.	8	2	6	6
Тема 6. Использование техник конфликтологического консультирования в других видах консалтинга.	8	4	4	-
Тема 7. Основные компетенции конфликтолога-консультанта.	8	4	4	4
Тема 8. Профилактика ошибок конфликтологического консультирования.	8	4	4	-
<b>Итого:</b>	<b>64</b>	<b>26</b>	<b>38</b>	<b>20</b>

## Заочная форма обучения

Тема (раздел) дисциплины (указывается номер темы, название)	Общее кол-во аудиторных часов	Общее кол-во часов на занятия лекционного типа	Общее кол-во часов на занятия семинарского типа	
			Всего	Из них интерактивные формы
Тема 1. Конфликтологическое консультирование как форма работы с конфликтом	2	-	-	-
Тема 2. Специфика конфликтологического консультирования и его основные направления	2	-	-	-
Тема 3. Принципы и подходы конфликтологического консультирования	2	-	-	-
Тема 4. Основные этапы конфликтологического консультирования	2	-	-	-
Тема 5. Методы и техники работы конфликтолога-консультанта	2	-	-	-
Тема 6. Использование техник конфликтологического консультирования в других видах консалтинга	2	-	-	-
Тема 7. Основные компетенции конфликтолога-консультанта	2	-	-	-
Тема 8. Профилактика ошибок конфликтологического консультирования	2	-	-	-
<b>Итого:</b>	<b>16</b>	-	-	-

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

#### Тема 1. Конфликтологическое консультирование как форма работы с конфликтом

Основные задачи конфликтологического консультирования. Подходы и принципы конфликтологического консультирования. Возможности конфликтологического консультирования в работе с разными видами и уровнями конфликтов.

#### Тема 2. Специфика конфликтологического консультирования и его основные направления

Особенности конфликтологического консультирования. Сходства и отличия конфликтологического консультирования от психологического консультирования, семейного консультирования, управленческого консультирования. Специфика работы консультанта в условиях конфликта. Основные направления конфликтологического консультирования: прояснение ситуации, работа с отношениями, изменение позиции, подготовка к медиации и др.

#### Тема 3. Принципы и подходы конфликтологического консультирования

Аксиомы конфликтологии. Принципы конфликтологического консультирования: добровольность, прозрачность, безопасность, конфиденциальность, безобвинительность. Направленность конфликтологического консультирования на будущее. Основные подходы в конфликтологическом консультировании: информационный, моделирующий, метафорический, нарративный, трансформирующий и другие.

#### **Тема 4. Основные этапы конфликтологического консультирования**

Консультирование как процесс. Основные этапы консультирования при работе с конфликтом. Специфика каждого этапа. Особенности контрактирования со сторонами конфликта. Проблемы искажения информации сторонами конфликта. Признаки необходимости и достаточности односторонней интервенции в конфликт. Проблемы справедливости, ложных ожиданий, коммуникативных искажений. Выход из консультации без эскалации конфликта.

#### **Тема 5. Методы и техники работы конфликтолога-консультанта**

Особенности применения коммуникативных техник в ходе конфликтологического консультирования. Техники прояснения информации. Особенности применения вопросов при работе с конфликтами. Рефрейминг, инверсия и другие техники переформулирования проблемы и изменения взгляда на события. Работа с эмоциями стороны в конфликте. Обучение клиента в ходе консультации. Техники управления поведением стороны. Проверка на реалистичность и конкретизация задач. Техники планирования и другие.

#### **Тема 6. Использование техник конфликтологического консультирования в других видах консалтинга**

Возможности применения техник конфликтологического консультирования в других видах консалтинга. Использование конфликтологических приемов и техник при семейном консультировании. Конфликтологические подходы в организационном консультировании.

Опасность увлечения поиском конфликта.

#### **Тема 7. Основные компетенции конфликтолога-консультанта**

Требования к конфликтологу консультанту при работе с разными видами и уровнями конфликта. Основные компетенции конфликтолога-консультанта. Специфические компетенции для разных подходов и видов конфликтов. Методы развития базовых компетенций. Направления профессионального роста конфликтолога-консультанта. Профилактика профессиональной деформации конфликтолога-консультанта.

#### **Тема 8. Профилактика ошибок конфликтологического консультирования**

Основные виды ошибок конфликтологического консультирования. Риски для клиентов. Риски конфликтолога-консультанта в разных ситуациях. Техника безопасности при работе с конфликтом. Техника безопасности в процессе консультирования. Эмоциональный и информационный самоконтроль конфликтолога-консультанта. Методы выявления и коррекции своих ошибок в процессе конфликтологического консультирования.

### 2.3. Описание занятий семинарского типа

#### СЕМИНАРСКОЕ ЗАНЯТИЕ 1.

#### ТЕМА: КОНФЛИКТОЛОГИЧЕСКОЕ КОНСУЛЬТИРОВАНИЕ КАК ФОРМА РАБОТЫ С КОНФЛИКТОМ

**Цель:** обсудить основные задачи и возможности конфликтологического консультирования в работе с разными типами конфликтов.

**Понятийный аппарат:** конфликт, консультирование, типы конфликтов.

**Вопросы для обсуждения:**

1. Понятие конфликтологического консультирования.
2. Задачи консультирования по конфликтам.
3. Основные принципы конфликтологического консультирования.
4. Специфика консультирования по проблеме:
  - межличностных конфликтов
  - семейных конфликтов
  - любовных конфликтов
  - бытовых конфликтов
  - организационных конфликтов
  - конфликтов с клиентами и др.
5. Возможности конфликтологического консультирования для разных типов конфликтов.
6. Ограничения конфликтологического консультирования: этические, технические, коммуникативные и т.д.

#### СЕМИНАРСКОЕ ЗАНЯТИЕ 2.

#### ТЕМА: СПЕЦИФИКА КОНФЛИКТОЛОГИЧЕСКОГО КОНСУЛЬТИРОВАНИЯ И ЕГО ОСНОВНЫЕ НАПРАВЛЕНИЯ

**Цель:** рассмотреть специфику конфликтологического консультирования, его принципиальные отличия от других видов консультирования, обсудить основные направления конфликтологического консультирования.

**Понятийный аппарат:** конфликт, консультирование, консультант, специфика, семья, организация, ситуация, отношения, интересы, позиция, консилиация.

**Вопросы для обсуждения:**

1. Особенности конфликтологического консультирования.
2. Сходства и отличия конфликтологического консультирования:
  - от психологического консультирования,
  - семейного консультирования,

- управленческого консультирования,
  - коучинга.
3. Специфика работы консультанта в условиях конфликта.
  4. Основные направления конфликтологического консультирования:
    - прояснение ситуации,
    - работа с отношениями,
    - изменение позиции,
    - рост осознанности интересов,
    - подготовка к медиации и др.
  5. Консультирование как форма консилиации.

### **СЕМИНАРСКОЕ ЗАНЯТИЕ 3.**

#### **ТЕМ: ПРИНЦИПЫ И ПОДХОДЫ КОНФЛИКТОЛОГИЧЕСКОГО КОНСУЛЬТИРОВАНИЯ**

**Цель:** сформировать представление о принципах и подходах в конфликтологическом консультировании, о специфике и сфере применения каждого подхода.

**Понятийный аппарат:** конфликт, аксиомы конфликтологии, конфиденциальность, безобвинительность, информация, моделирование, метафора, нарративный подход, трансформация.

#### **Вопросы для обсуждения:**

1. Аксиомы конфликтологии и особенности их применения в консалтинге.
2. Принципы конфликтологического консультирования, проявления в консультировании:
  - добровольность,
  - прозрачность,
  - безопасность,
  - конфиденциальность,
  - безобвинительность,
  - недирективность и др..
3. Направленность конфликтологического консультирования на будущее.
4. Основные подходы в конфликтологическом консультировании и их специфика:
  - информационный,
  - моделирующий,
  - метафорический,
  - нарративный,
  - трансформирующий и другие.



#### СЕМИНАРСКОЕ ЗАНЯТИЕ 4.

### ТЕМА: ОСНОВНЫЕ ЭТАПЫ КОНФЛИКТОЛОГИЧЕСКОГО КОНСУЛЬТИРОВАНИЯ

**Цель:** определить специфику и освоить базовые навыки ведения различных этапов конфликтологического консультирования.

**Понятийный аппарат:** консультирование, процесс, клиент, интервенция, коммуникация.

#### Вопросы для обсуждения:

1. Консультирование как процесс.
2. Причины обращения клиента (ов) за конфликтологическим консультированием.
3. Основные этапы консультирования при работе с конфликтом.
4. Специфика каждого этапа.
5. Вход в консультирование.
6. Особенности контрактирования со сторонами конфликта.
7. Информационный обмен в консультировании клиента.
8. Проблемы искажения информации сторонами конфликта.
9. Признаки необходимости и достаточности односторонней интервенции в конфликт.
10. Проблемы справедливости, ложных ожиданий, коммуникативных искажений.
11. Поддержка клиента при выборе модели поведения в конфликте.
12. Принятие решения клиентом.
13. Выход из консультации без эскалации конфликта.
14. Безопасность и удовлетворенность при завершении консультации.

#### СЕМИНАРСКОЕ ЗАНЯТИЕ 5.

### ТЕМА: МЕТОДЫ И ТЕХНИКИ РАБОТЫ КОНФЛИКТОЛОГА-КОНСУЛЬТАНТА

**Цель:** получить представление и освоить базовые навыки использования различных методов, приемов, техник в процессе конфликтологического консультирования.

**Понятийный аппарат:** конфликт, коммуникация, информация, техника, рефрейминг, инверсия, переформулирования, эмоции, поведение, реалистичность.

#### Вопросы для обсуждения:

1. Особенности применения коммуникативных техник в ходе конфликтологического консультирования.
2. Техники прояснения информации.
3. Особенности применения вопросов при работе с конфликтами.
4. Рефрейминг, инверсия и другие техники переформулирования проблемы и изменения взгляда на события.

5. Роль эмоций в возникновении и развитии конфликта.
6. Проявления эмоций клиентами в ходе конфликтологического консультирования: причины, функции, специфика.
7. Работа с эмоциями сторон в конфликте: направления и техники.
8. Обучение клиента в ходе консультации.
9. Техники управления поведением сторон в ходе конфликтологического консультирования.
10. Проверка на реалистичность и конкретизация задач.
11. Техники планирования и другие управленческие приемы для локализации и урегулирования конфликта.

#### **СЕМИНАРСКОЕ ЗАНЯТИЕ 6.**

#### **ТЕМА: ИСПОЛЬЗОВАНИЕ ТЕХНИК КОНФЛИКТОЛОГИЧЕСКОГО КОНСУЛЬТИРОВАНИЯ В ДРУГИХ ВИДАХ КОНСАЛТИНГА**

**Цель:** обсудить возможности применения техник конфликтологического консультирования в других видах консалтинга.

**Понятийный аппарат:** конфликт, консалтинг, приемы и техники, организация.

#### **Вопросы для обсуждения:**

1. Общие и специфические приемы, методы, техники конфликтологического консультирования.
2. Использование конфликтологических приемов и техник при семейном консультировании.
3. Конфликтологические подходы в организационном консультировании.
4. Опасность увлечения поиском конфликта в ходе консультирования по проблемам.

#### **СЕМИНАРСКОЕ ЗАНЯТИЕ 7.**

#### **ТЕМА: ОСНОВНЫЕ КОМПЕТЕНЦИИ КОНФЛИКТОЛОГА-КОНСУЛЬТАНТА.**

**Цель:** уточнить требования и основные компетенции конфликтолога-консультанта.

**Понятийный аппарат:** конфликт, компетенции, конфликтолог, профессиональный рост, деформация.

#### **Вопросы для обсуждения:**

1. Требования к конфликтологу-консультанту при работе с разными видами и уровнями конфликта.
2. Основные компетенции конфликтолога-консультанта.
3. Специфические компетенции для разных подходов и видов конфликтов.
4. Методы развития базовых компетенций.

5. Направления профессионального роста конфликтолога-консультанта.
6. Причины и формы профессиональной деформации конфликтолога-консультанта.
7. Профилактика профессиональной деформации конфликтолога-консультанта.

### **СЕМИНАРСКОЕ ЗАНЯТИЕ 8.**

#### **ТЕМА: ПРОФИЛАКТИКА ОШИБОК КОНФЛИКТОЛОГИЧЕСКОГО КОНСУЛЬТИРОВАНИЯ**

**Цель:** обсудить виды и причины ошибок конфликтологического консультирования. Освоить технику безопасности в ходе конфликтологического консультирования.

**Понятийный аппарат:** конфликт, профилактика, ошибка, риск, безопасность, самоконтроль, коррекция.

#### **Вопросы для обсуждения:**

1. Основные виды ошибок конфликтологического консультирования.
2. Причины ошибок конфликтолога-консультанта.
3. Риски для клиентов в процессе конфликтологического консультирования.
4. Риски конфликтолога-консультанта в разных ситуациях.
5. Техника безопасности при работе с конфликтом.
6. Техника безопасности в процессе консультирования.
7. Эмоциональный и информационный самоконтроль конфликтолога-консультанта.
8. Техники самоконтроля и особенности их применения в ходе конфликтологического консультирования.
9. Методы выявления и коррекции своих ошибок в процессе конфликтологического консультирования.

#### **2.4. Описание занятий в интерактивных формах**

**Интерактивное занятие к теме 2. Специфика конфликтологического консультирования и его основные направления.**

**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 осознание студентами особенностей конфликтологического консультирования, его сходств и различий с другими видами консультирования, понимание специфики ключевых подходов и техник конфликтологического консультирования.*

**Интерактивное занятие к теме 4. Основные этапы 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.*

**Интерактивное занятие к теме 5. Методы и техники работы конфликтолога-консультанта.**

*Занятие проводится в форме серии деловых и ролевых игр.*

#### **Ролевая игра**

– воспроизведение действий и отношений других людей или персонажей какой-либо истории, как реальной, так и выдуманной.

– игра обучающего (в контексте данного учебного курса) назначения, вид драматического действия, участники которого действуют в рамках выбранных ими ролей, руководствуясь характером своей роли и внутренней логикой среды действия; вместе создают или следуют уже созданному сюжету.

Сам процесс игры представляет собой моделирование группой людей той или иной ситуации.

Идентифицируя себя с каким-либо персонажем, человек может отработать систему необходимых навыков, понять особенности каждого этапа взаимодействия.

Несмотря на осознание вымышленности роли, приобретаемый опыт вполне реален.

Ролевые игры развивают, в первую очередь, коммуникативные навыки консультанта.

**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 консультирования и позволяют студентам освоить принципы и базовые методы конфликтологического консультирования, освоить коммуникативные техники, эффективные на разных этапах консультирования, отработать технологию процесса консультирования целиком и особенности ее применения в разных ситуациях.

*Результатом интерактивного занятия становится освоение различных методов, приемов, техник в процессе конфликтологического консультирования, совершенствование коммуникативных и других необходимых навыков и уточнение особенностей их применения в процессе консультирования.*

**Интерактивное занятие к теме 7. Основные компетенции конфликтолога-консультанта**

*Занятие проводится в форме групповой дискуссии с элементами моделирования ситуации.*

Групповая дискуссия – от латинского «discussion» (рассмотрение, исследование):

- способ организации совместной деятельности с целью интенсификации процесса принятия решения в группе;
- метод обучения, повышающий интенсивность и эффективность процесса восприятия за счет активного включения обучаемых в коллективный поиск истины.

Групповое обсуждение позволяет выявить мнения всех членов группы, возможные пути достижения цели и найти общее групповое решение проблемы.

В групповой дискуссии каждый участник получает возможность прояснить свою собственную позицию, обнаружить многообразие подходов, обеспечить всестороннее видение предмета.

Кроме того, групповая дискуссия активизирует творческие возможности человека, его интерес к предмету обсуждения, является прекрасным средством сплочения и развития группы, обеспечивает принятие группой наиболее оптимальных решений.

На основе групповой дискуссии формируется более глубокое и системное понимание обсуждаемого вопроса, что позволяет перейти к игровому моделированию связанных с темой ситуаций.

Студенты рассматривают ситуации, когда необходимо определить наличие и характер конфликта, выявить его деструктивные особенности и предложить методы работы. Разыгрывают разные варианты развития событий без вмешательства в развитие конфликта и через разные формы интервенций и урегулирования конфликтов.

*Результатом интерактивного занятия становится понимание требований к конфликтологу-консультанту, уточнение основных и специфических компетенций конфликтолога-консультанта, а также направлений и методов развития компетенций, минимизации причин профессиональной деформации конфликтолога-консультанта.*

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

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

1) для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья по зрению:

- размещение в доступных для обучающихся, являющихся слепыми или слабовидящими, местах и в адаптированной форме справочной информации о расписании учебных занятий;
- присутствие ассистента, оказывающего обучающемуся необходимую помощь;
- выпуск альтернативных форматов методических материалов (крупный шрифт или аудиофайлы);

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

- надлежащими звуковыми средствами воспроизведение информации;

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

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

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

Перечень учебно-методического обеспечения самостоятельной работы обучающихся по дисциплине.

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

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

Данный перечень может быть конкретизирован в зависимости от контингента обучающихся.

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

Для студентов с ограниченными возможностями здоровья предусмотрены следующие оценочные средства:

<b>Категории студентов</b>	<b>Виды оценочных средств</b>	<b>Формы контроля и оценки результатов обучения</b>
С нарушением слуха	Тест	преимущественно письменная проверка
С нарушением зрения	Собеседование	преимущественно устная проверка (индивидуально)
С нарушением опорно-двигательного аппарата	Решение дистанционных тестов, контрольные вопросы	-



Студентам с ограниченными возможностями здоровья увеличивается время на подготовку ответов к зачёту, 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.

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.

Освоение дисциплины инвалидами и лицами с ограниченными возможностями здоровья осуществляется с использованием средств обучения общего и специального назначения:

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

## **2.7. 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 (конфликтологического консультирования).

## **2.8. 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.

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

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

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

Формы выполнения студентами самостоятельной работы могут быть разнообразны: как выполнение ряда заданий по темам, предложенным преподавателем, так и выполнение индивидуальных творческих заданий (в согласовании с преподавателем): составление библиографии, картотеки статей по определенной теме; составление опорных схем для осмысления и структурирования учебного материала; создание электронных презентаций; выступления на научно-практических конференциях и мн. др.

Типовые задания СРС:

- работа с первоисточниками;
- подготовка докладов;
- изучение отдельной темы и разработка опорного конспекта;
- решение исследовательских задач;
- составление понятийного тезауруса;
- подготовка презентации;
- написание эссе;
- составление аннотированного списка литературы по одной из тем;
- исследовательские работы (возможна разработка проекта).

Самостоятельная работа студентов – способ активного, целенаправленного приобретения студентом новых для него 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.

**Цель** выполнения самостоятельной творческой работы – приобретение опыта активной самостоятельной учебно-познавательной деятельности.

Целью СРС является овладение фундаментальными знаниями, профессиональными умениями и навыками деятельности по профилю, опытом творческой, исследовательской деятельности. СРС способствует развитию самостоятельности, ответственности и организованности, творческого подхода к решению проблем учебного и профессионального уровня.

В процессе выполнения самостоятельной работы студенты должны быть ориентированы на:

- систематизацию и закрепление полученных теоретических знаний и практических умений студентов;
- формирование умений использовать нормативную, правовую, справочную документацию и специальную литературу;
- развитие познавательных способностей и активности студентов: творческой инициативы, самостоятельности, ответственности и организованности;
- формирование самостоятельности мышления, способностей к саморазвитию, самосовершенствованию и самореализации;
- развитие исследовательских умений для эффективной подготовки к зачетам и экзаменам.

Успех студента в изучении курса зависит от систематической индивидуальной деятельности по овладению учебным материалом. Студентам целесообразно наладить творческий контакт с преподавателем, придерживаться его рекомендаций и советов по успешному овладению

### **Требования к структуре и оформлению работы.**

Данная работа в окончательном варианте, который предоставляется преподавателю, должна быть иметь следующую **структуру**:

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

Работа должна быть представлена на листах формата А4 в печатном варианте с выполнением основных требований оформления документов. Обязателен титульный лист и прилагаемый список литературы.

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**

#### **Тема 1. Конфликтологическое консультирование как форма работы с конфликтом**

##### **Задания к теме:**

1. Рассмотреть основные задачи конфликтологического консультирования.
2. Выделить основные подходы и принципы конфликтологического консультирования.
3. Определить и законспектировать возможности конфликтологического консультирования в работе с разными видами и уровнями конфликтов (минимум для 4 видов конфликтов).

#### **Тема 2. Специфика конфликтологического консультирования и его основные направления**

##### **Задания к теме:**

1. Определить особенности конфликтологического консультирования.
2. Выписать сходства и отличия конфликтологического консультирования от психологического консультирования, семейного консультирования, управленческого консультирования.
3. Сделать выводы по специфике каждого вида консультирования.
4. Рассмотреть основные направления конфликтологического консультирования: прояснение ситуации, работа с отношениями, изменение позиции, подготовка к медиации и для каждого подобрать пример обращения клиента.
5. Написать памятку: Специфика работы консультанта в условиях конфликта (7-10 пунктов).

#### **Тема 3. Принципы и подходы конфликтологического консультирования**

##### **Задания к теме:**

1. Записать основные аксиомы конфликтологии и привести примеры последствий их нарушения в консультировании..

2. Составить таблицу для обоснования необходимости каждого из принципов конфликтологического консультирования: добровольность, прозрачность, безопасность, конфиденциальность, безобвинительность.

3. Уточнить, как проявляется направленность конфликтологического консультирования на будущее.

4. Записать особенности и сферы применения основных подходов в конфликтологическом консультировании: информационного, моделирующего, метафорического, нарративного, трансформирующего (с примерами).

#### **Тема 4. Основные этапы конфликтологического консультирования**

##### **Задания к теме:**

1. Определить консультирование как процесс.
2. Выделить основные этапы консультирования при работе с конфликтом.
3. Уточнить специфику каждого этапа. Выписать задачи конфликтолога на каждом этапе.
4. Записать правила контрактирования со сторонами конфликта.
5. Рассмотреть проблемы искажения информации сторонами конфликта (выписать проявления и основные причины).
6. Перечислить признаки необходимости и достаточности односторонней интервенции в конфликт. (5-7 признаков)
7. Сделать анализ: в чем заключаются: проблемы справедливости, ложных ожиданий, коммуникативных искажений. (Детально, только одну из проблем).

8. Описать процесс выход из консультации без эскалации конфликта.

#### **Тема 5. Методы и техники работы конфликтолога-консультанта**

##### **Задания к теме:**

1. Рассмотреть особенности применения коммуникативных техник в ходе конфликтологического консультирования.
2. Уточнить, в чем заключаются техники прояснения информации.
3. Законспектировать, в чем состоят особенности применения вопросов при работе с конфликтами.
4. Дать определения и уточнить особенности применения таких техник, как рефрейминг, инверсия и другие техники переформулировки проблемы и изменения взгляда на события.
5. Описать методы работы с эмоциями стороны в конфликте.
6. Перечислить техники управления поведением стороны (4-6 техник).
7. Обосновать необходимость проверки на реалистичность и конкретизации задач клиента после консультирования

**Тема 6. Использование техник конфликтологического консультирования в других видах консалтинга**

**Задания к теме:**

1. Обосновать возможности применения техник конфликтологического консультирования в других видах консалтинга. (На примере одного из них)
2. Описать использование конфликтологических приемов и техник при семейном консультировании.
3. Раскрыть конфликтологические подходы в организационном консультировании.
4. Уточнить, в чем состоит опасность увлечения поиском конфликта для консультанта.

**Тема 7. Основные компетенции конфликтолога-консультанта**

**Задания к теме:**

1. Описать требования к конфликтологу консультанту при работе с разными видами и уровнями конфликта.
2. Законспектировать основные компетенции конфликтолога-консультанта.
3. Раскрыть, в чем состоят специфические компетенции для разных подходов и видов конфликтов.
4. Предложить методы развития базовых компетенций.
5. Перечислить направления профессионального роста конфликтолога-консультанта.
6. Предложить систему мер по профилактике профессиональной деформации конфликтолога-консультанта.

**Тема 8. Профилактика ошибок конфликтологического консультирования**

**Задания к теме:**

1. Назвать основные виды ошибок конфликтологического консультирования.
2. Уточнить риски ошибок консультанта для клиентов. (3-5 рисков)
3. Уточнить риски для самого конфликтолога-консультанта в разных ситуациях. (3-5 рисков).
4. Написать памятку «Техника безопасности при работе с конфликтом». (5-7 пунктов)
5. Законспектировать основные приемы техники безопасности в процессе консультирования.
6. Рассмотреть методы эмоционального и информационного самоконтроля для конфликтолога-консультанта.
7. Предложить методы выявления и коррекции своих ошибок в процессе конфликтологического консультирования.

### 3.2. Критерии оценки результатов выполнения самостоятельной работы

Критериями оценки результатов самостоятельной работы студента 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 работы достойны отличной оценки;
- 25 баллов – самостоятельная работа выполнена в срок, в полном объеме, все работы в среднем достойны хорошей оценки;
- 20 баллов – самостоятельная работа выполнена в срок, в полном объеме, все работы в среднем достойны удовлетворительной оценки;
- 10 баллов – самостоятельная работа выполнена в срок, в не полном объеме (не менее 75% заданий), все работы в среднем достойны оценки не ниже хорошей;
- 0 баллов – самостоятельная работа выполнена в срок, в полном или неполном объеме, все работы в среднем достойны неудовлетворительной оценки.

К основным формам контроля, определяющим процедуры оценивания знаний, умений, навыков, характеризующих этапы формирования компетенций по дисциплине «Конфликтологическое консультирование» относится рубежный контроль, итоговая 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;
- владение практикой применения методов профилактики конфликтов в социальных учреждениях.

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

- полное соответствие;
- частичное соответствие;
- несоответствие.



## РАЗДЕЛ 4. Фонд оценочных средств

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

К основным формам контроля, определяющим процедуры оценивания знаний, умений, навыков, характеризующих этапы формирования компетенций по дисциплине «Конфликтологическое консультирование» относится рубежный контроль (тест минимальной компетентности), промежуточная аттестация в форме экзамена по дисциплине.

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

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

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

- полное соответствие;
- частичное соответствие;
- несоответствие.

### 4.2. Перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения дисциплины

Тема (раздел) дисциплины (указывается номер темы, название)	Компетенции по дисциплине
Тема 1. Конфликтологическое консультирование как форма работы с конфликтом.	ПК-7, ПК-8
Тема 2. Специфика конфликтологического консультирования и его основные направления.	ПК-7, ПК-8
Тема 3. Принципы и подходы конфликтологического консультирования	ПК-7, ПК-8
Тема 4. Основные этапы конфликтологического консультирования	ПК-7, ПК-8
Тема 5. Методы и техники работы конфликтолога-консультанта.	ПК-7, ПК-8
Тема 6. Использование техник конфликтологического консультирования в других видах консалтинга.	ПК-7, ПК-8
Тема 7. Основные компетенции конфликтолога-консультанта.	ПК-7, ПК-8
Тема 8. Профилактика ошибок конфликтологического консультирования.	ПК-7, ПК-8

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

Основными документом регламентирующими порядок организации и проведения

текущего контроля успеваемости, промежуточной и итоговой аттестации студентов, обучающихся в СПбГИПСР, являются: Устав СПбГИПСР, Положение об аттестации учебной работы студентов института.

По дисциплине «Конфликтологическое консультирование» проводятся текущий и рубежный контроль успеваемости, а также промежуточная (итоговая) 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.

Конкретная форма проведения оценки уровня знаний студентов по данной дисциплине определяется преподавателем и доводится до сведения студентов на первом занятии по дисциплине.

**Задания по текущему контролю успеваемости** (раздел разрабатывается с учетом индивидуальных образовательных запросов студентов).

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 и утверждаются приказом Ректора или уполномоченного им лица.

#### **Промежуточная (итоговая) 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 из студентов получает два вопроса и один кейс (практико-ориентированное задание), который должен проанализировать, предложить вариант консультирования письменно и устно.

**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. Понятие конфликтологического консультирования.
2. Принципы конфликтологического консультирования.
3. Основные подходы конфликтологического консультирования.
4. Задачи конфликтологического консультирования.
5. Виды конфликтов, где эффективно применение конфликтологического консультирования.
6. Специфика консультирования для разных видов конфликтов.
7. Консультирование как процесс: характеристики, последовательность.
8. Роли и функции консультанта в процессе конфликтологического консультирования.
9. Первый контакт с потенциальным клиентом: особенности проведения.
10. Основные стадии и этапы конфликтологического консультирования.
11. Подготовка к консультированию: цели и задачи, основные характеристики.
12. Вступление в контакт с клиентом: цели и задачи, основные характеристики.
13. Контрактирование в конфликтологическом консультировании.
14. Сбор информации о конфликте клиента: цели и задачи, основные характеристики.
15. Сбор информации о конфликте клиента: методы и техники сбора информации.
16. Анализ конфликта: цели и задачи, основные характеристики.
17. Анализ конфликта: методы, техники, подходы к анализу конфликта в процессе консультирования.
18. Техники и методы работы с эмоциями клиента.
19. Инструменты изменения взглядов клиента.
20. Рефрейминг в конфликтологическом консультировании
21. Коучинг в конфликтологическом консультировании
22. Методы помощи клиенту в принятии решений, выработке плана действий.
23. Распределение ответственности консультант-клиент в ходе конфликтологического консультирования.
24. Методы проверки решений и планов клиента на реалистичность
25. Проверка на экологичность: цели и задачи, основные характеристики.
26. Завершение консультации: цели и задачи, основные характеристики.
27. Особенности взаимодействия с клиентом после консультации.

28. Консультирование по телефону: возможности и ограничения.

29. Отличия конфликтологического консультирования от других видов консультирования.

30. Ошибки консультирования: виды, причины, проявления, последствия.

31. Методы профилактики и коррекции ошибок конфликтологического консультирования.

32. Основные компетенции конфликтолога-консультанта.

33. Техники самоконтроля эмоционального состояния и безоценочного отношения к клиенту.

34. Техника безопасности в работе конфликтолога-консультанта.

35. Применение конфликтологического консультирования в рамках других направлений консалтинга.

36. Этический кодекс конфликтологического консультирования.

### **Пример практико-ориентированного задания**

**Задание:** составьте план консультации для предложенного кейса.

К Вам обратилась женщина 28 лет с вопросом о поведении в возникшей у нее сложной ситуации. Они недавно развелись с мужем-предпринимателем по его инициативе. Есть дочь 8 лет. Женщина никогда не работала. Живет на алименты от мужа, квартира и машина куплены им во время брака. Муж требует более частого общения с дочерью. Женщина боится, что он заберет дочь и оставит ее саму без жилья и средств к существованию. Поэтому прячет дочь и препятствует ее встречам с отцом. Но долго так продолжаться не может. Хочет понять, что ей делать, как выйти из конфликтной ситуации, наладить отношения с бывшим мужем.

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

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. Деятельность по определению сущности и особенностей конфликта на основе его исследования – это

- а) профилактика конфликта;
- б) фасилитация конфликта;
- в) диагностика конфликта;
- г) стимулирование конфликта.

3. Вмешательство консультанта необходимо, если:

- а) произошло столкновение, противоречие между людьми или группами людей;
- б) стороны конфликта или одна из них обратились к консультанту за помощью и готовы заключить контракт;
- в) группа людей считает, что кто-то должен прекратить деструктивные отношения между ними;
- г) он видит ссору, драку, обиду, недопонимание и другие негативные явления, происходящие во взаимоотношениях людей.

4. В процессе консультирования, в первую очередь, необходимо выяснить:

- а) какими были действия оппонентов, направленные на достижения их целей;
- б) принципы, ценности или системы убеждений, т.е. интересы сторон;
- в) процесс возникновения и развития конфликта;
- г) готовность клиентов платить за оказываемые услуги.

## **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 партнера 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 вступить 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.

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

**КОМПРОМИСС** - добровольное согласие сторон на примерно равное ущемление своих интересов ради решения проблемы.

**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.

**КОУЧИНГ** (англ. coaching) – подход или система методов в консультировании, когда коуч (консультант, тренер) через систему специальных вопросов помогает клиенту осознать свою проблему и поставить четкую цель по ее решению.

**МАНИПУЛЯЦИЯ** – преднамеренное и скрытое побуждение другого человека к переживанию определенных состояний, принятию решений и выполнению действий, необходимых для достижения инициатором его целей.

**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.

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

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

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

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

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

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

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



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

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

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

**РАЗДЕЛ 6. Информационное обеспечение дисциплины****6.1. Перечень рекомендуемой литературы, необходимой для освоения дисциплины**

№	Наименование издания	Тема 1	Тема 2	Тема 3	Тема 3	Тема 5	Тема 6	Тема 7	Тема 8
<b>Основная литература</b>									
1	Кашапов, М. М. Основы конфликтологии: учебное пособие для академического бакалавриата /М.М.Кашапов.-2-е изд., испр. и доп.- Москва: Издательство Юрайт, 2019.-116 с.- (Бакалавр. Академический курс).-ISBN 978-5-534-07564-9.-Текст: электрон-ный //ЭБСЮрайт[сайт].- URL: <a href="https://biblio-online.ru/bcode/439041">https://biblio-online.ru/bcode/439041</a>			+	+	+	+	+	+
2	Кашапов, М. М. Психологическое консультирование: учебник и практикум для академического бакалавриата / М. М. Кашапов. – 2-е изд., испр. и доп. – Москва: Издательство Юрайт, 2019. – 157 с. – (Бакалавр. Академический курс). – ISBN 978-5-534-06554-1. – Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. – URL: <a href="http://biblio-online.ru/bcode/437154">http://biblio-online.ru/bcode/437154</a>	+	+	+	+	+		+	
3	Консультирование и коучинг персонала в организации [Электронный ресурс]:учебник и практикум/Н.В.Антонова[и др.]; под ред.Н.В.Антоновой, Н.Л. Ивановой.-М.: Юрайт,2019.-370с.-Режим доступа: <a href="https://biblio-online.ru/book/konsultirovanie-i-kouching-personala-v-organizacii-43457">https://biblio-online.ru/book/konsultirovanie-i-kouching-personala-v-organizacii-43457</a>			+	+		+		+
<b>Дополнительная литература</b>									
1	Лебедева, Л. В. Организационное консультирование [Электрон-ный ресурс]:учебное пособие для вузов/Л.В.Лебедева.-М.: Юрайт,2019.-162с.- Режим доступа: <a href="https://biblio-online.ru/book/organizacionnoe-konsultirovanie-438300">https://biblio-online.ru/book/organizacionnoe-konsultirovanie-438300</a>	+			+				+
2	Немов, Р. С. Психологическое консультирование: учебник для академического бакалавриата / Р. С. Немов. – 2-е изд., перераб. и доп. – Москва: Издательство Юрайт, 2019. – 440 с. – (Бакалавр. Академический курс). – ISBN 978-5-534-02549-1. – Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. – URL: <a href="http://biblio-online.ru/bcode/431918">http://biblio-online.ru/bcode/431918</a>		+		+		+		+
3	Платонов Ю.П. Психологическая конфликтология [Электрон-ный ресурс]:учебное пособие/Ю.П. Платонов.–СПб.: СПбГИПСР, 2019.-237с.- Режим доступа: <a href="http://lib.gipsr.ru:8087/jirbis2/ndex.php?option=com_irbis&amp;view=irbis&amp;Itemid=108&amp;task=set_static_req&amp;req_irb=%3C.%3EИ=88.53/П37-037856590%3C.%3E">http://lib.gipsr.ru:8087/jirbis2/ndex.php?option=com_irbis&amp;view=irbis&amp;Itemid=108&amp;task=set_static_req&amp;req_irb=%3C.%3EИ=88.53/П37-037856590%3C.%3E</a>		+		+		+	+	
4	Хасан, Б. И. Конструктивная психология конфликта: учебное пособие для бакалавриата и магистратуры/ Б.И.Хасан.-2-е изд., стер.-Москва: Издательство Юрайт,2019.-204с.- (Авторский учебник).-ISBN 978-5-534-06474-2.-Текст: электронный // ЭБС Юрайт[сайт]. – URL: <a href="https://biblio-online.ru/bcode/438366">https://biblio-online.ru/bcode/438366</a>	+	+	+		+			+

**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/index.php?option=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](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)