

САНКТ-ПЕТЕРБУРГСКОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ
АВТОНОМНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ

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

КАФЕДРА ПРИКЛАДНОЙ СОЦИАЛЬНОЙ ПСИХОЛОГИИ И КОНФЛИКТОЛОГИИ

УТВЕРЖДАЮ

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

_____ С.В.Сатикова

«30» апреля 2021 г

Рабочая программа дисциплины

КОНФЛИКТОЛОГИЧЕСКОЕ КОНСУЛЬТИРОВАНИЕ

основной профессиональной образовательной программы
«Психология конфликтного поведения»
по направлению подготовки 37.03.02 Конфликтология

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

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

Санкт-Петербург
2021 г.

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. Цели и задачи обучения по дисциплине «Конфликтологическое консультирование».

Цель¹:

Сформировать у обучающихся знания методов, принципов и навыков консультирования людей, групп, организаций и других участников конфликта для эффективного урегулирования или управления этим конфликтом.

Задачи²:

1. Изучить 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.

1.3. Язык обучения

Язык обучения – русский.

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

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

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

Форма обучения	Общий объем дисциплины			Объем в академических часах							Контроль	
	в зач.ед.	в астрон. часах	в ака дем. часах	Объем самостоятельной работы	Всего	Виды учебных занятий			Практическая подготовка	Контроль самостоятельной работы		Консультация к промежуточной аттестации (ЭКЗАМЕН)
						Всего учебных занятий	Занятия лекционного типа	Практические занятия				
Очная	6	162	216	57	132	126	48	78		4	2	27
Очно-заочная	6	162	216	99	90	84	32	52		4	2	27

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

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

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

Код компетенции наименование компетенции	Код, наименование и содержание индикатора достижения компетенции	Результаты обучения
ОПК-4. Способен реализовывать технологии разрешения межличностных, корпоративных и социально-трудовых конфликтов, конструирования социально-партнерских отношений	ИОПК -4. 1. Использует знания основных технологии разрешения межличностных, корпоративных и социально-трудовых конфликтов. ИОПК -4.2 Реализует и оценивает эффективность применения конкретных технологий, методов и приемов разрешения конфликтов различных типов. ИОПК -4.3. Устанавливает и поддерживает эффективное взаимодействие в процессе разрешения конфликтов.	На уровне знаний: Знает основные технологии разрешения межличностных, корпоративных и социально-трудовых конфликтов На уровне умений: Умеет реализовывать и оценивать эффективность применения конкретных технологий, методов и приемов разрешения конфликтов различных типов. На уровне навыков: Владеет навыками устанавливать и поддерживать эффективное взаимодействие в процессе разрешения конфликтов
ОПК-6. Способен поддерживать уровень профессиональной компетенции, в том числе за счет понимания и	ИОПК -6.1. Использует знания основных принципов и задач супервизии для поддержания уровня профессиональной компетенции.	На уровне знаний: Знает основные принципы и задачи супервизии для поддержания уровня профессиональной компетенции.

<p>готовности работать под супервизией</p>	<p>ИОПК -6.2. Настраивается на эффективную работу и работает под супервизией ИОПК -6.3. Поддерживает уровень профессиональной компетенции, понимает необходимость супервизии</p>	<p>На уровне умений: Умеет настраиваться на эффективную работу и работать под супервизией</p> <p>На уровне навыков: Владеет навыками поддерживать уровень профессиональной компетенции, понимать необходимость супервизии</p>
<p>ПК-6. Способен проводить индивидуальные и групповые конфликтологические консультации по вопросам предупреждения, разрешения и урегулирования конфликтов граждан и социальных сообществ, по конфликтологическому сопровождению клиентов с учетом специфики общественной сферы (семьи, социального учреждения, коммерческой организации и т.п.) и этапа развития группы или организации.</p>	<p>ИПК-6.1. Использует знания методов, принципов и технологий проведения конфликтологического консультирования ИПК-6.2. Проводит подготовку, организует и управляет процедурой консультации с клиентом (клиентами) ИПК-6.3. Применяет навыки диагностики и анализа конфликтов клиентов, формирования мотивации к завершению конфликта у клиента, применения технологий предупреждения, разрешения и урегулирования конфликтов, конфликтологического сопровождения после консультирования.</p>	<p>На уровне знаний: Знает методы, принципы и технологии проведения конфликтологического консультирования</p> <p>На уровне умений: Умеет проводить подготовку, организовывать и управлять процедурой консультации с клиентом (клиентами)</p> <p>На уровне навыков: Владеет навыками проводить диагностику и анализ конфликтов клиентов, формировать мотивацию к завершению конфликта у клиента, применять технологий предупреждения, разрешения и урегулирования конфликтов, конфликтологического сопровождения после консультирования</p>
<p>ПК-7 Способен определять и использовать в ходе консультирования эффективные техники и методы коммуникации с клиентами</p>	<p>ИПК-7.1.Использует знания принципов и технологий взаимодействия с клиентами в процессе конфликтологического консультирования ИПК-7.2. Выбирает оптимальные методы коммуникации для разрешения, урегулирования и сопровождения конфликтов в разных общественных сферах. ИПК-7.3 Применяет коммуникативные приемы и техники при взаимодействии с клиентами – участниками конфликта и заинтересованными в его прекращении лицами.</p>	<p>На уровне знаний: Знает принципы и технологии взаимодействия с клиентами в процессе конфликтологического консультирования</p> <p>На уровне умений: Умеет выбирать оптимальные методы коммуникации для разрешения, урегулирования и сопровождения конфликтов в разных общественных сферах.</p> <p>На уровне навыков: Владеет навыками применять коммуникативные приемы и техники при взаимодействии с клиентами – участниками конфликта и заинтересованными в его прекращении лицами.</p>

РАЗДЕЛ 2. Структура и содержание дисциплины

2.1. Учебно-тематический план дисциплины

Очная форма обучения

Номер темы	Название темы	Объем дисциплины (модуля), час.					Форма текущего контроля и промежуточной аттестации
		Всего	Контактная работа обучающихся с преподавателем по видам учебных занятий			СР	
			Л	ПЗ	ПрП		
Тема 1	Конфликтологическое консультирование как форма работы с конфликтом.	21	6	8		7	
Тема 2	Специфика конфликтологического консультирования и его основные направления.	21	6	8		7	
Тема 3	Принципы и подходы конфликтологического консультирования.	21	6	8		7	
Тема 4	Основные этапы конфликтологического консультирования	27	6	14		7	
Тема 5	Методы и техники работы конфликтолога-консультанта.	29	6	16	4	7	Ролевая игра
Тема 6	Использование техник конфликтологического консультирования в других видах консалтинга.	21	6	8		7	
Тема 7	Основные компетенции конфликтолога-консультанта.	21	6	8		7	
Тема 8	Профилактика ошибок конфликтологического консультирования.	22	6	8		8	
	Контроль самостоятельной работы	4					
	Консультация	2					Экзамен
	Контроль	27					
	ВСЕГО в академических часах	216	48	78		57	

Очно-заочная форма обучения

Номер темы	Название темы	Объем дисциплины (модуля), час.			Форма текущего контроля и
		Всего	Контактная работа обучающихся с	СР	

			преподавателем по видам учебных занятий				промежуточной аттестации
			Л	ПЗ	ПрП		
Тема 1	Конфликтологическое консультирование как форма работы с конфликтом.	22	4	6		12	
Тема 2	Специфика конфликтологического консультирования и его основные направления.	22	4	6		12	
Тема 3	Принципы и подходы конфликтологического консультирования.	22	4	6		12	
Тема 4	Основные этапы конфликтологического консультирования	24	4	8		12	
Тема 5	Методы и техники работы конфликтолога-консультанта.	24	4	8	4	12	Ролевая игра
Тема 6	Использование техник конфликтологического консультирования в других видах консалтинга.	23	4	6		13	
Тема 7	Основные компетенции конфликтолога-консультанта.	23	4	6		13	
Тема 8	Профилактика ошибок конфликтологического консультирования.	23	4	6		13	
	Контроль самостоятельной работы	4					
	Консультация	2					Экзамен
	Контроль	27					
	ВСЕГО в академических часах	216	32	52		99	

Используемые термины:

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

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

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

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

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

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

Консультация – проводится перед промежуточной аттестацией в форме экзамена.

Образовательные технологии

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

2.2. Краткое содержание тем (разделов) дисциплины.

Тема 1. 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

Семинар №1.

Тема 1. 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.

Семинар №2.

Тема 2. 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.

Семинар №3.

Тема 3. 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.

Семинар № 4.

Тема 4. 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.

Семинар №5.

Тема 5. 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.

Семинар №6.

Тема 6. 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.

Семинар №7.

Тема 7. 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.

Семинар №8.

Тема 8. 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.

2.5. Практическая подготовка обучающихся

Практическая подготовка обучающихся может проходить

2.5.1. В рамках практических занятий с преподавателем

По теме 5 «Методы и техники работы конфликтолога-консультанта» проводится практическое занятие в форме ролевых игр.

Ролевая игра

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

— игра обучающего назначения (в контексте данного учебного курса), 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 различные коммуникативные навыки.

В данном курсе ролевые игры имитируют консультационные ситуации и позволяют студентам освоить принципы, методы и техники работы конфликтолога-консультанта, освоить коммуникативные техники, эффективные на разных этапах консультирования, отработать технологию ведения конфликтологической консультации 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.

2.5.2.В рамках запланированных встреч с приглашенными представителями организаций

В рамках обучения по дисциплине «Конфликтологическое консультирование» возможно приглашение сторонних специалистов, имеющих богатый, успешный и передовой опыт работы с конфликтами различного вида. Ориентировочно, в число таких представителей могут войти специалисты школьных служб примирения и медиации, служб управления персоналом, руководители и лидеры миротворческих общественных организаций, движений, объединений, консультанты по работе с семейными и организационными конфликтами и др.

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

Обучение студентов с ограниченными возможностями здоровья при необходимости осуществляется кафедрой 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 кафедра обеспечивает:

- 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 кафедры, а также пребывание в указанных помещениях.

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

Перечень учебно-методического обеспечения самостоятельной работы обучающихся по дисциплине.

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

Категории студентов	Формы
----------------------------	--------------

С нарушением слуха	- в печатной форме; - в форме электронного документа
С нарушением зрения	- в печатной форме увеличенным шрифтом; - в форме электронного документа; - в форме аудиофайла
С нарушением опорно-двигательного аппарата	- в печатной форме; - в форме электронного документа; - в форме аудиофайла

Данный перечень может быть конкретизирован в зависимости от контингента обучающихся.

Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине.

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

Для студентов с ограниченными возможностями здоровья предусмотрены следующие оценочные средства:

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

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

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

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

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

2.6. Методические указания для студентов по освоению дисциплины.

Основными принципами изучения данной дисциплины являются:

- принцип развивающего и воспитывающего обучения;
- принцип культуры-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).

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

Учебная аудитория, оборудованная мультимедийным оборудованием и аудио системой с возможностью демонстрации интерактивных пособий и учебных фильмов – проектор, компьютер с выходом в интернет, проекционный экран, аудиоусилитель, 4 колонки.

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 «Технологии конфликтологического консультирования» 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 т. д.

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 единым 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 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, Times New Roman;
- поля страницы: левое – 2 см, правое – 1,5 см, верхнее – 2 см, нижнее – 2 см.
- все страницы должны иметь сквозную нумерацию арабскими цифрами в

верхнем правом углу.

3.1. 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

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

Баллы БРС присваиваются следующим образом:

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

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

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

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

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

РАЗДЕЛ 4. Фонд оценочных средств

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

К основным формам контроля, определяющим процедуры оценивания знаний, умений, навыков, характеризующих этапы формирования компетенций по дисциплине «Конфликтологическое консультирование» 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 оценивания³

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

ОТЛИЧНО (5 баллов)

Обучающийся показывает **отличный уровень** теоретических знаний: имеет **системное представление** об особенностях основных видов конфликтов; **отлично представляет технологии разрешения конфликтов**; **точно знает** методы, принципы и технологии проведения конфликтологического консультирования, принципы и технологии взаимодействия с клиентами в процессе конфликтологического консультирования. **Умеет профессионально анализировать** конфликтные ситуации, реализовывать и оценивать эффективность применения конкретных технологий, методов и приемов разрешения конфликтов различных типов. **Может эффективно проводить** подготовку, организовывать и управлять процедурой консультации с клиентом (клиентами); **выбирать оптимальные методы коммуникации** для разрешения, урегулирования и сопровождения конфликтов. **Способен правильно проводить** диагностику и анализ конфликтов клиентов, формировать

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

мотивацию к завершению конфликта у клиента, применять технологии предупреждения, разрешения и урегулирования конфликтов, конфликтологического сопровождения после консультирования; устанавливать и поддерживать эффективное взаимодействие, применять коммуникативные приемы и техники при взаимодействии с клиентами – участниками конфликта и заинтересованными в его прекращении лицами. **Полностью владеет понятийным аппаратом** дисциплины, развернуто аргументирует выдвигаемые положения, приводит убедительные примеры. Демонстрирует знание специальной литературы в рамках учебной программы и дополнительных источников информации. На вопросы **отвечает четко, логично, уверенно, по существу**. Предлагает **многоплановое решение** профессионально-ориентированной задачи (кейса).

ХОРОШО (4 балла)

Обучающийся показывает **хороший уровень** теоретических знаний: **имеет представление** об особенностях основных видов конфликтов; технологиях разрешения конфликтов; **в основном знает** методы, принципы и технологии проведения конфликтологического консультирования, принципы и технологии взаимодействия с клиентами в процессе конфликтологического консультирования. **Умеет анализировать** конфликтные ситуации, реализовывать и оценивать эффективность применения конкретных технологий, методов и приемов разрешения конфликтов различных типов. **Может проводить** подготовку, организовывать и управлять процедурой консультации с клиентом (клиентами); выбирать методы коммуникации для разрешения, урегулирования и сопровождения конфликтов. **Способен проводить** диагностику и анализ конфликтов клиентов, формировать мотивацию к завершению конфликта у клиента, применять большинство технологий предупреждения, разрешения и урегулирования конфликтов, конфликтологического сопровождения после консультирования; **применять основные коммуникативные приемы и техники** при взаимодействии с клиентами – участниками конфликта и заинтересованными в его прекращении лицами. **В основном владеет понятийным аппаратом** дисциплины, аргументирует выдвигаемые положения. При ответе допускает **незначительные ошибки, неточности** по критериям, которые не искажают сути ответа. В целом содержательно отвечает на дополнительные вопросы. При этом примеры, иллюстрирующие теоретическую часть ответа, приводит не вполне развернуто и обоснованно. Решение профессионально-ориентированной задачи (кейса) с **незначительными ошибками и неточностями**.

УДОВЛЕТВОРИТЕЛЬНО (3 балла)

Обучающийся показывает **поверхностное владение** теоретическими знаниями об особенностях основных видов конфликтов; технологии разрешения конфликтов; **не полностью знает** методы, принципы и технологии проведения конфликтологического консультирования, принципы и технологии взаимодействия с клиентами в процессе конфликтологического консультирования. **Недостаточно умеет** анализировать конфликтные ситуации. **Может неэффективно проводить** подготовку, организовывать и управлять процедурой консультации с клиентом (клиентами); **неправильно выбирать** методы коммуникации для разрешения, урегулирования и сопровождения конфликтов. **Малоспособен проводить** диагностику и анализ конфликтов клиентов, формировать мотивацию к завершению конфликта у клиента, применять технологий предупреждения, разрешения и урегулирования конфликтов, конфликтологического сопровождения после консультирования; **с большим трудом может устанавливать и поддерживать эффективное взаимодействие**, применять коммуникативные приемы и техники при взаимодействии с клиентами – участниками конфликта и заинтересованными в его прекращении лицами. Продемонстрированные базовые знания **частичные, отрывочные, бессистемные**, теоретические и практические аспекты проблемы не связаны. В основном **не может ответить на дополнительные вопросы** и привести адекватные примеры. Решение профессионально-ориентированной задачи (кейса) содержит **существенные ошибки и неточности**.

НЕУДОВЛЕТВОРИТЕЛЬНО (2 балла)

Обучающийся показывает **низкий уровень компетентности, не знает** профессиональных понятий, категорий, концепций, подходов к ведению конфликтологического консультирования, основных принципов, технологий, процедуры конфликтологического консультирования. Ответ содержит **ряд серьезных ошибок и неточностей**, выводы поверхностны или неверны. Не может привести примеры из реальной практики. **Неуверенно и логически непоследовательно** излагает материал. Неправильно отвечает на дополнительные вопросы или затрудняется с ответом. Профессионально-ориентированная задача (кейс) не решена или содержит грубые ошибки.

4.2. Формирование компетенций в процессе освоения дисциплины

Номер темы	Название темы	Код изучаемой компетенции
Тема 1	Конфликтологическое консультирование как форма работы с конфликтом.	ОПК-4, ОПК-6, ПК-6, ПК-7
Тема 2	Специфика конфликтологического консультирования и его основные направления.	ОПК-4, ОПК-6, ПК-6, ПК-7
Тема 3	Принципы и подходы конфликтологического консультирования.	ОПК-4, ОПК-6, ПК-6, ПК-7
Тема 4	Основные этапы конфликтологического консультирования	ОПК-4, ОПК-6, ПК-6, ПК-7
Тема 5	Методы и техники работы конфликтолога-консультанта.	ОПК-4, ОПК-6, ПК-6, ПК-7
Тема 6	Использование техник конфликтологического консультирования в других видах консалтинга.	ОПК-4, ОПК-6, ПК-6, ПК-7
Тема 7	Основные компетенции конфликтолога-консультанта.	ОПК-4, ОПК-6, ПК-6, ПК-7
Тема 8	Профилактика ошибок конфликтологического консультирования.	ОПК-4, ОПК-6, ПК-6, ПК-7

4.3. Описание форм аттестации текущего контроля успеваемости (рубежного контроля) и итогового контроля знаний по дисциплине (промежуточной аттестация 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. 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. Конфликтологическое консультирование в системе конфликтологической помощи.
3. Принципы конфликтологического консультирования.
4. Основные подходы конфликтологического консультирования.
5. Задачи конфликтологического консультирования.
6. Виды конфликтов, где эффективно применение конфликтологического консультирования.
7. Специфика консультирования для разных видов конфликтов.
8. Консультирование как процесс: характеристики, последовательность.
9. Роли и функции консультанта в процессе конфликтологического консультирования.
10. Первый контакт с потенциальным клиентом: особенности проведения.
11. Основные стадии и этапы конфликтологического консультирования.
12. Подготовка к консультированию: цели и задачи, основные характеристики.
13. Вступление в контакт с клиентом: цели и задачи, основные характеристики.
14. Контрактирование в конфликтологическом консультировании.
15. Сбор информации о конфликте клиента: цели и задачи, основные характеристики.
16. Сбор информации о конфликте клиента: методы и техники сбора информации.
17. Анализ конфликта: цели и задачи, основные характеристики.
18. Анализ конфликта: методы, техники, подходы к анализу конфликта в процессе консультирования.
19. Техники и методы работы с эмоциями клиента.
20. Инструменты изменения взглядов клиента.
21. Рефрейминг в конфликтологическом консультировании
22. Коучинг в конфликтологическом консультировании
23. Методы помощи клиенту в принятии решений, выработке плана действий.

24. Распределение ответственности консультант-клиент в ходе конфликтологического консультирования.
25. Методы проверки решений и планов клиента на реалистичность
26. Проверка на экологичность: цели и задачи, основные характеристики.
27. Завершение консультации: цели и задачи, основные характеристики.
28. Особенности взаимодействия с клиентом после консультации.
29. Консультирование по телефону: возможности и ограничения.
30. Место конфликтологического консультирования в системе конфликтологического сопровождения.
31. Отличия конфликтологического консультирования от других видов консультирования.
32. Ошибки консультирования: виды, причины, проявления, последствия.
33. Методы профилактики и коррекции ошибок конфликтологического консультирования.
34. Основные компетенции конфликтолога-консультанта.
35. Техники самоконтроля эмоционального состояния и безоценочного отношения к клиенту.
36. Техника безопасности в работе конфликтолога-консультанта.
37. Применение конфликтологического консультирования в рамках других направлений консалтинга.
38. Этический кодекс конфликтологического консультирования.

Пример профессионально-ориентированной задачи (кейса)

Задание: составьте план консультации для предложенного кейса.

На консультацию пришел мужчина, у которого возникли трудности в воспитании дочери его жены от первого брака. Мужчина требует, чтобы девочка 13 лет выполняла какую-либо домашнюю работу (убирала, мыла посуду или что-то подобное). Она отказывается. Мать и бабушка поддерживают и защищают ребенка. Мужчина не хочет ссор с женой, и не хочет растить из приемной дочери бездельницу

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

1. Исследование проявлений, причин и особенностей конфликтов между людьми и группами, направленное на определение структуры конфликта, этапа его эскалации, степени конструктивности и направлений развития
 - а) Урегулирование конфликта
 - б) Прекращение конфликта
 - в) Разрешение конфликта
 - г) Диагностика конфликта

2. 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.

3. 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.

4. Анализ конфликта –

- а) практический процесс исследования и понимания реальности конфликта с множества точек зрения
- б) сбор информации о виноватых в конфликте и возможностях их наказать
- в) прямая и непосредственная регистрация конфликтологом событий и условий возникновения конфликта
- г) количественная обработка информации, собранной другими методами

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 вступать в конфликтные отношения.

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

ИНФОРМАЦИЯ - значимые, осмысленные данные, изменяющие понимание вопроса, отношение к нему и/или поведение получателя. Информация используется консультантами для понимания, контроля и интерпретации событий, связанных с конфликтом.

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 завершения противоречия во внутренней (психологической) или внешней (социально-психологической, социальной) реальности человека либо группы людей.

КОНФЛИКТОЛОГИЧЕСКАЯ ПОМОЩЬ – это область практического применения конфликтологических знаний, методов и технологий, направленная на повышение конфликтологической компетентности людей и оказание конфликтологической поддержки как отдельному человеку, так и семье, группе или организации.

Это работа с людьми, предполагающая решение различного рода проблем, связанных с трудностями и конфликтами в межличностных отношениях, в семьях, урегулирование организационных и многих других противоречий.

Формами конфликтологической помощи являются: прогнозирование, профилактика конфликтов, конфликтологическое просвещение, Конфликтологическое сопровождение, конфликтологическое консультирование, переговоры по урегулированию конфликта, медиация.

КОНФЛИКТОЛОГИЧЕСКОЕ СОПРОВОЖДЕНИЕ – система профессиональной деятельности конфликтолога, направленная на минимизацию рисков возникновения конфликтов в различных социальных системах. Сопровождение включает в себя диагностику факторов возникновения конфликтов, анализ предконфликтной ситуации и самого конфликта, конфликтологическое консультирование, формирование навыков конструктивного поведения в конфликтных ситуациях и конфликтологической компетентности, при необходимости – урегулирование конфликтов и постконфликтное сопровождение.

Сопровождение означает комплексное оказание конфликтологической помощи специалистом в области работы с конфликтами обратившимся к нему за конфликтологической помощью людям и группам.

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 (Приложение)

6.1. Перечень рекомендуемой литературы, необходимой для освоения дисциплины

№	Наименование издания	Тема 1	Тема 2	Тема 3	Тема 3	Тема 5	Тема 6
Основная литература							
1	Анцупов А.Я. Конфликтология [Электронный ресурс]: учебник / А.Я. Анцупов, А.И. Шипилов. – Электрон. текстовые дан. – СПб.: Питер, 2020. – 560 с. – (ЭБС «ibooks.ru»). – Режим доступа: https://ibooks.ru/reading.php?productid=344637	+	+	+	+	+	+
2	Кашапов, М. М. Психологическое консультирование : учебник и практикум для вузов / М. М. Кашапов. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2021. — 157 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-06554-1. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: https://urait.ru/bcode/491239 (дата обращения: 26.03.2021).	+	+	+	+	+	
3	Лебедева, Л. В. Организационное консультирование : учебное пособие для вузов / Л. В. Лебедева. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2021. — 162 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-00009-2. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: https://urait.ru/bcode/492358 (дата обращения: 26.03.2021).			+	+	+	+

Дополнительная литература						
1	Забродин, В. Ю. Управленческий консалтинг. Социологический подход : учебное пособие для вузов / В. Ю. Забродин. — Москва : Издательство Юрайт, 2021. — 130 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-10127-0. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: https://urait.ru/bcode/492287 (дата обращения: 26.03.2021).	+	+	+	+	
2	Клюева, Н. В. Этика в психологическом консультировании : учебник для вузов / Н. В. Клюева, Е. Г. Руновская, А. Б. Армашова ; под редакцией Н. В. Клюевой. — Москва : Издательство Юрайт, 2021. — 186 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-13644-9. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: https://urait.ru/bcode/496628 (дата обращения: 26.03.2021).	+	+		+	+
3	Хухлаева, О. В. Групповое психологическое консультирование : учебное пособие для вузов / О. В. Хухлаева, О. Е. Хухлаев. — Москва : Издательство Юрайт, 2021. — 195 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-08434-4. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: https://urait.ru/bcode/494478 (дата обращения: 26.03.2021).		+	+		
4	Шарапов, А. О. Технологии психологического консультирования : учебное пособие для вузов / А. О. Шарапов, О. В. Матвеев. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2021. — 178 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-12011-0. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: https://urait.ru/bcode/495890 (дата обращения: 26.03.2021).		+	+	+	+

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Заведующая библиотекой

Г.Л. Горохова
(подпись, расшифровка)