

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 УЧАСТНИКОВ  
ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО ПРОЦЕССА**

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

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

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

Санкт-Петербург

2021

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

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

#### **КОНФЛИКТОЛОГИЧЕСКОЕ КОНСУЛЬТИРОВАНИЕ УЧАСТНИКОВ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО ПРОЦЕССА**

**Цель изучения дисциплины:** освоение студентами технологий, принципов и навыков консультирования людей, групп, подразделений образовательных учреждений для оказания конфликтологической помощи, эффективного разрешения, урегулирования и профилактики возникающих конфликтов.

**Задачи дисциплины:**

1. Развитие системного взгляда на роль конфликтов в образовании.
2. Углубление представлений о видах, причинах и формах протекания конфликтов участников образовательного процесса.
3. Освоение студентами методов и технологий конфликтологического консультирования участников образовательного процесса
4. Формирование практических навыков конфликтологического консультирования и конфликтологического сопровождения участников образовательного процесса.

**Содержание дисциплины:**

Специфика конфликтологического консультирования участников образовательного процесса.

Виды, источники и функции конфликтов в образовании.

Методы и техники работы конфликтолога-консультанта в образовательном учреждении.

Консультирование в системе конфликтологической помощи и конфликтологического сопровождения участников образовательного процесса.

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

**Цель<sup>1</sup>**

освоение студентами технологий, принципов и навыков консультирования людей, групп, подразделений образовательных учреждений для оказания конфликтологической помощи, эффективного разрешения, урегулирования и профилактики возникающих конфликтов.

**Задачи<sup>2</sup>:**

1. Развитие системного взгляда на роль конфликтов в образовании.
2. Углубление представлений о видах, причинах и формах протекания конфликтов участников образовательного процесса.
3. Освоение студентами методов и технологий конфликтологического консультирования участников образовательного процесса
4. Формирование практических навыков конфликтологического консультирования и конфликтологического сопровождения участников образовательного процесса.

---

<sup>1</sup> 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

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

### 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 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	3	81	108	15	66	60	24	36		4	2	27
Очно-заочная	3	81	108	35	46	40	16	24		4	2	27

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

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

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

Код компетенции наименование компетенции	Код, наименование и содержание индикатора достижения компетенции	Результаты обучения
ПК-2 Способен разрабатывать и организовывать необходимые мероприятия, направленные на конфликтологическое сопровождение персонала и руководства организаций, включая: информирование, конфликтологическое просвещение, принятие превентивных мер социального контроля	ИПК-2.1. Использует знания принципов, методов организации конфликтологического сопровождения персонала и руководства организаций. ИПК-2.2. Применяет различные методы и технологии работы с конфликтами в организации (прогнозирование, предупреждение, диагностика, урегулирование, разрешение) ИПК-2.3. Осуществляет	<b>На уровне знаний:</b> Знает принципы, методы организации конфликтологического сопровождения персонала и руководства организаций, в том числе образовательных учреждений.  <b>На уровне умений:</b> Умеет применять различные методы и технологии работы с конфликтами в образовательном учреждении  <b>На уровне навыков:</b> Владеет навыками конфликтологического

<p>возникновения конфликтов в организации и работу с существующими конфликтами</p>	<p>конфликтологическое сопровождение персонала и руководства организаций.</p>	<p>сопровождения участников образовательно процесса</p>
<p>ПК-6: Способен проводить индивидуальные и групповые конфликтологические консультации по вопросам предупреждения, разрешения и урегулирования конфликтов граждан и социальных сообществ, по конфликтологическому сопровождению клиентов с учетом специфики общественной сферы (семьи, социального учреждения, коммерческой организации и т.п.) и этапа развития группы или организации.</p>	<p>ИПК-6.1. Использует знания методов, принципов и технологий проведения конфликтологического консультирования ИПК-6.2. Проводит подготовку, организует и управляет процедурой консультации с клиентом (клиентами) ИПК-6.3. Применяет навыки диагностики и анализа конфликтов клиентов, формирования мотивации к завершению конфликта у клиента, применения технологий предупреждения, разрешения и урегулирования конфликтов, конфликтологического сопровождения после консультирования.</p>	<p><b>На уровне знаний:</b> Знает методы, принципы и технологии проведения конфликтологического консультирования <b>На уровне умений:</b> Умеет эффективно проводить подготовку, организовывать и управлять процедурой консультации участников образовательно процесса <b>На уровне навыков:</b> Владеет навыками диагностики и анализа конфликтов участников образовательно процесса, формирования мотивации к завершению конфликта у клиента, применения 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><b>На уровне знаний:</b> принципы и технологии взаимодействия с клиентами в процессе конфликтологического консультирования <b>На уровне умений:</b> выбирать оптимальные методы коммуникации для разрешения, урегулирования и сопровождения конфликтов участников образовательно процесса <b>На уровне навыков:</b> владение коммуникативными приемами и техниками 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	Специфика конфликтологического консультирования участников образовательного процесса.	17	6	8		3	
Тема 2	Виды, источники и функции конфликтов в образовании.	20	6	10		4	
Тема 3	Методы и техники работы конфликтолога-консультанта в образовательном учреждении.	20	6	10		4	
Тема 4	Консультирование в системе конфликтологической помощи и конфликтологического сопровождения участников образовательного процесса.	18	6	8		4	
	<b>Контроль самостоятельной работы</b>	<b>4</b>					
	<b>Консультация</b>	<b>2</b>					<b>Экзамен</b>
	<b>Контроль</b>	<b>27</b>					
	<b>ВСЕГО в академических часах</b>	<b>108</b>	<b>24</b>	<b>36</b>		<b>15</b>	

#### Очно-заочная форма обучения

Номер темы	Название темы	Объем дисциплины (модуля), час.				Форма текущего контроля и промежуточной аттестации	
		Всего	Контактная работа обучающихся с преподавателем по видам учебных занятий				СР
			Л	ПЗ	ПрП		
Тема 1	Специфика конфликтологического консультирования участников образовательного процесса.	18	4	6		8	
Тема 2	Виды, источники и функции конфликтов в	19	4	6		9	

	образовании.						
Тема 3	Методы и техники работы конфликтолога-консультанта в образовательном учреждении.	19	4	6		9	
Тема 4	Консультирование в системе конфликтологической помощи и конфликтологического сопровождения участников образовательного процесса.	19	4	6		9	
	<b>Контроль самостоятельной работы</b>	<b>4</b>					
	<b>Консультация</b>	<b>2</b>					<b>Экзамен</b>
	<b>Контроль</b>	<b>27</b>					
	<b>ВСЕГО в академических часах</b>	<b>108</b>	<b>16</b>	<b>24</b>		<b>35</b>	

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. Специфика конфликтологического консультирования участников образовательного процесса.*

Основные задачи конфликтологического консультирования в образовательном учреждении. Принципы конфликтологического консультирования: добровольность, прозрачность, безопасность, конфиденциальность, безобвинительность. Направленность конфликтологического консультирования на будущее. Консультирование как процесс. Основные этапы консультирования при работе с конфликтом. Особенности контрактирования с участниками образовательного процесса как сторонами конфликта.

*Тема 2. Виды, источники и функции конфликтов в образовании.*

Основные виды конфликтов в образовании. Участники образовательного процесса как субъекты конфликтного взаимодействия. Функции конфликтов в системе образования. Конструктивные и деструктивные конфликты в образовании. Причины и факторы возникновения конфликтов участников образовательного процесса. Возрастная и ролевая специфика конфликтов и противоречий в образовании.

*Тема 3. Методы и техники работы конфликтолога-консультанта в образовательном учреждении.*

Работа конфликтолога-консультанта в образовательном учреждении. Основные виды деятельности. Прогнозирование конфликтов. Оценка конфликтного потенциала участников образовательного процесса. Диагностика: задачи и методы. Анализ основных характеристик конфликта: факторы, условия и динамика конфликта в образовательном процессе. Использование диагностики и анализа в конфликтологическом консультировании участников образовательного процесса. Переход от консультирования к урегулированию и разрешению

конфликта. Работа по профилактике конфликтов участников образовательного процесса. Особенности применения коммуникативных техник в ходе конфликтологического консультирования.

*Тема 4. Консультирование в системе конфликтологической помощи и конфликтологического сопровождения участников образовательного процесса.*

Конфликтологическая помощь. Основные формы конфликтологической помощи участникам образовательного процесса. Конфликтологическое сопровождение как существенная часть системы конфликтологической помощи. Ведущая роль конфликтологического консультирования в системе конфликтологического сопровождения и конфликтологической помощи для участников образовательного процесса.

### **2.3. Описание занятий семинарского типа**

#### ***Семинарское занятие №1.***

Тема 1. Специфика конфликтологического консультирования участников образовательного процесса.

**Цель:** определить специфику конфликтологического консультирования для участников образовательного процесса.

**Понятийный аппарат:** конфликт, образовательное учреждение, конфликтологическое консультирование, принципы консультирования, этапы консультирования, контрактное консультирование.

#### **Вопросы для обсуждения:**

1. Виды образовательных учреждений и их особенности.
2. Основные задачи конфликтологического консультирования в образовательном учреждении.
3. Принципы конфликтологического консультирования: добровольность, прозрачность, безопасность, конфиденциальность, безобвинительность. Особенности применения принципов.
4. Направленность конфликтологического консультирования на будущее.
5. Консультирование как процесс. Основные этапы консультирования при работе с конфликтом.
6. Особенности контрактного консультирования с участниками образовательного процесса как сторонами конфликта.

#### ***Семинарское занятие №2.***

Тема 2. Виды, источники и функции конфликтов в образовании.

**Цель:** рассмотреть классификации, функции, причины и особенности конфликтов участников образовательного процесса

**Понятийный аппарат:** участники образовательного процесса, субъекты конфликтного взаимодействия, функции конфликта, факторы конфликта, условия конфликта

**Вопросы для обсуждения:**

1. Основные виды конфликтов в образовании.
2. Участники образовательного процесса как субъекты конфликтного взаимодействия:
  - конфликты учащихся
  - конфликты в педагогическом коллективе
  - конфликты администрации образовательных учреждений
  - конфликты с родителями
  - смешанные конфликты
3. Функции конфликтов в системе образования.
4. Конструктивные и деструктивные конфликты в образовании.
5. Причины и факторы возникновения конфликтов участников образовательного процесса.
6. Возрастная и ролевая специфика конфликтов и противоречий в образовании.

**Семинарское занятие №3.**

Тема 3. Методы и техники работы конфликтолога-консультанта в образовательном учреждении.

**Цель:** сформировать навыки применения техник консультирования

**Понятийный аппарат:** прогнозирование конфликтов, конфликтный потенциал, диагностика конфликта, мониторинг индикаторов конфликтов, наблюдение, опросы, интервью, анализ, урегулирование и разрешение конфликта, профилактика конфликтов, коммуникативные техники

**Вопросы для обсуждения:**

1. Задачи конфликтолога-консультанта в образовательном учреждении.
2. Основные виды деятельности конфликтолога в образовательном учреждении:
  - Прогнозирование конфликтов.
  - Оценка конфликтного потенциала участников образовательного процесса.
  - Диагностика конфликта.
  - Мониторинг индикаторов конфликтов.
  - Наблюдение Принципы и параметры .
  - Точечные опросы.

- Диагностирующие интервью.
  - Работа с документами.
3. Анализ основных характеристик конфликта: факторы, условия и динамика конфликта в образовательном процессе.
  4. Применение графических методов в анализе конфликтов участников образовательного процесса.
  5. Использование диагностики и анализа в конфликтологическом консультировании участников образовательного процесса.
  6. Переход от консультирования к урегулированию и разрешению конфликта.
  7. Работа по профилактике конфликтов участников образовательного процесса.
  8. Особенности применения коммуникативных техник в ходе конфликтологического консультирования.

#### ***Семинарское занятие №4.***

Тема 4. Консультирование в системе конфликтологической помощи и конфликтологического сопровождения участников образовательного процесса.

**Цель:** определить место, задачи и возможности конфликтологического консультирования в системе конфликтологической помощи и конфликтологического сопровождения участников образовательного процесса

**Понятийный аппарат:** конфликтологическая помощь, конфликтологическое сопровождение, конфликтологическое консультирование

#### **Вопросы для обсуждения:**

1. Конфликтологическая помощь: понятие, задачи.
2. Основные формы конфликтологической помощи участникам образовательного процесса.
3. Конфликтологическое сопровождение: понятие, задачи, основные этапы.
4. Конфликтологическое сопровождение как существенная часть системы конфликтологической помощи.
5. Роль конфликтологического консультирования в системе конфликтологического сопровождения и конфликтологической помощи для участников образовательного процесса.

#### **2.4. Организация планирования встреч с приглашенными представителями организаций**

Встречи с приглашенными представителями организаций не предусмотрены.

#### **2.5. Особенности освоения дисциплины инвалидами и лицами с ограниченными**

## **возможностями здоровья**

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

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

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

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

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

- надлежащими звуковыми средствами воспроизведение информации;

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

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

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

Перечень учебно-методического обеспечения самостоятельной работы обучающихся по дисциплине.

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

<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	- в печатной форме;

аппарата	- 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:

<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 экзамену, разрешается готовить ответы с использованием дистанционных образовательных технологий.

Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующие этапы формирования компетенций.

При проведении процедуры оценивания результатов обучения инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья предусматривается использование технических средств, необходимых им в связи с их индивидуальными особенностями. Процедура оценивания результатов обучения инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья по дисциплине предусматривает предоставление информации в формах, адаптированных к ограничениям их здоровья и восприятия информации:

Для лиц с нарушениями зрения:

- в печатной форме увеличенным шрифтом;
- в форме электронного документа;
- в форме аудиофайла.

Для лиц с нарушениями слуха:

- в печатной форме;
- в форме электронного документа.

Для лиц с нарушениями слуха:

- в печатной форме увеличенным шрифтом;
- в форме электронного документа;
- в форме аудиофайла.

Данный перечень может быть конкретизирован в зависимости от контингента обучающихся.

При проведении процедуры оценивания результатов обучения инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья по дисциплине (модулю) обеспечивается выполнение следующих дополнительных требований в зависимости от индивидуальных особенностей обучающихся:

- инструкция по порядку проведения процедуры оценивания предоставляется в доступной форме (устно, в письменной форме);
- доступная форма предоставления заданий оценочных средств (в печатной форме, в печатной форме увеличенным шрифтом, в форме электронного документа, задания зачитываются ассистентом);
- доступная форма предоставления ответов на задания (письменно на бумаге, набор ответов на компьютере, с использованием услуг ассистента, устно).

При необходимости для обучающихся с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов процедура оценивания результатов обучения по дисциплине (модулю) может проводиться в несколько этапов.

Проведение процедуры оценивания результатов обучения инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья допускается с использованием дистанционных образовательных технологий.

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

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

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

## **2.7. 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, с доступом к сети Интернет.

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 обучающихся в рамках дисциплины «Конфликтологическое консультирование участников образовательного процесса» является одним из базовых компонентом обучения, приобретения общекультурных и профессиональных компетенций, предусмотренных компетентностно-ориентированным учебным планом и рабочей программой дисциплины. В процессе самостоятельной работы обучающиеся проявляют свои творческие качества, поднимаются на более высокий уровень профессионализации.

При изучении дисциплины используются следующие формы самостоятельной работы:

- работа с книгой;
- работа со словарями;
- конспектирование;
- тезирование;
- аннотирование;
- рецензирование;
- составление этического кейса и его анализ;
- решение «кейс-методов».

#### **Оформление самостоятельной работы:**

Титульный лист.

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

Устанавливаются следующие требования к оформлению самостоятельной работы:

- параметры страницы (210x297 мм) А4;
- интервал полуторный;
- шрифт 12, Times New Roman;

- поля страницы: левое – 2 см, правое – 1,5 см, верхнее – 2 см, нижнее – 2 см.
- все страницы должны иметь сквозную нумерацию арабскими цифрами в верхнем правом углу.

**3.2. Задания для самостоятельной работы по каждой теме (разделу) учебно-тематического плана** (общее количество часов отведенных на выполнение самостоятельной работы для очной формы обучения – 44 часа, для очно-заочной формы обучения – 64 часа).

***Тема 1. Специфика конфликтологического консультирования участников образовательного процесса.***

**Задания:**

1. Запишите определения конфликтологического консультирования.
2. Раскройте, в чем специфика конфликтологического консультирования в образовательном учреждении.
3. Раскройте особенности применения основных принципов конфликтологического консультирования: добровольность, прозрачность, безопасность, конфиденциальность, безобвинительность. (Можно в виде таблицы)
4. Составьте подробный перечень основных этапов конфликтологического консультирования и действий конфликтолога на каждом этапе.

***Тема 2. Виды, источники и функции конфликтов в образовании.***

**Задания:**

1. Назовите основные виды конфликтов в образовании (с определениями).
2. Запишите функции конфликтов в системе образования.
3. На конкретном примере конфликтов в образовательном учреждении раскройте причины и факторы возникновения конфликтов участников образовательного процесса (2-4 примера).
4. Определите, в чем заключается возрастная специфика конфликтов в образовании.

***Тема 3. Методы и техники работы конфликтолога-консультанта в образовательном учреждении.***

**Задания:**

1. Перечислите основные виды деятельности конфликтолога-консультанта в образовательном учреждении.
2. Прогнозирование конфликтов: понятие, методы.

3. Запишите, в чем заключается оценка конфликтного потенциала участников образовательного процесса.
4. Диагностика: понятие, задачи и методы.
5. Запишите, в чем заключается использование диагностики и анализа в конфликтологическом консультировании участников образовательного процесса.
6. Что входит в работу конфликтолога по профилактике конфликтов участников образовательного процесса.
7. Приведите примеры применения коммуникативных техник в ходе конфликтологического консультирования (3-4 примера).

*Тема 4. Консультирование в системе конфликтологической помощи и конфликтологического сопровождения участников образовательного процесса.*

**Задания:**

1. Дайте определение понятию конфликтологическая помощь.
2. Запишите основные формы конфликтологической помощи участникам образовательного процесса.
3. Конфликтологическое сопровождение как существенная часть системы конфликтологической помощи: понятие, задачи, формы и методы
4. Обоснуйте ведущую роль конфликтологического консультирования в системе конфликтологического сопровождения и конфликтологической помощи для участников образовательного процесса.

### **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 участников образовательного процесса» относится рубежный контроль, промежуточная аттестация в форме экзамена по дисциплине.

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

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

### **Шкала оценивания<sup>3</sup>**

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 целостное представление о технологии, процедуре конфликтологического консультирования участников образовательного процесса и задачах консультанта на каждом этапе. Знает особенности, источники, виды и функции конфликтов участников образовательного процесса и понимает их взаимосвязи. Умеет применять различные методы и технологии работы с конфликтами в

---

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

образовательном учреждении, понимает роль конфликтологического консультирования в системе конфликтологического сопровождения участников образовательного процесса, умеет организовать основные этапы конфликтологического сопровождения участников образовательного процесса. Обладает навыками обоснования и применения методов, принципов и технологий проведения конфликтологического консультирования участников образовательного процесса; может выбирать оптимальные методы коммуникации для разрешения, урегулирования и сопровождения конфликтов клиентов. Владеет понятийным аппаратом дисциплины, развернуто аргументирует выдвигаемые положения, приводит убедительные примеры. Демонстрирует знание специальной литературы в рамках учебной программы и дополнительных источников информации. На вопросы отвечает четко, логично, уверенно, по существу.

Предлагает многоплановое решение профессионально-ориентированной задачи (кейса).

#### **ХОРОШО (4 балла)**

Обучающийся показывает хороший уровень теоретических знаний - в том числе, имеет представление о технологии, основных этапах конфликтологического консультирования участников образовательного процесса и задачах консультанта на большинстве этапов. Знает основные особенности, источники, виды и функции конфликтов участников образовательного процесса. Умеет применять методы и технологии работы с конфликтами в образовательном учреждении, понимает роль конфликтологического консультирования в системе конфликтологического сопровождения участников образовательного процесса, имеет представление об организации конфликтологического сопровождения участников образовательного процесса. Обладает навыками обоснования и применения ряда методов, принципов и технологий проведения конфликтологического консультирования участников образовательного процесса; может выбирать методы коммуникации для разрешения, урегулирования и сопровождения конфликтов клиентов. В целом владеет понятийным аппаратом дисциплины. При ответе допускает незначительные ошибки, неточности по критериям, которые не искажают сути ответа. В основном содержательно отвечает на дополнительные вопросы. При этом примеры, иллюстрирующие теоретическую часть ответа, приводит не вполне развернуто и обоснованно.

Решение профессионально-ориентированной задачи (кейса) с незначительными ошибками и неточностями.

#### **УДОВЛЕТВОРИТЕЛЬНО (3 балла)**

Обучающийся показывает не полное владение теоретическими знаниями, в том числе, имеет отрывочные представления о технологии, основных этапах конфликтологического консультирования участников образовательного процесса и задачах консультанта на каждом этапе. Знает не все особенности, источники, виды и функции конфликтов участников образовательного процесса, не вполне понимает их взаимосвязи. Умеет применять отдельные методы и технологии работы с конфликтами в образовательном учреждении, слабо понимает и не может обосновать роль конфликтологического консультирования в системе конфликтологического сопровождения участников образовательного процесса. Не имеет достаточных знаний и умений, чтобы организовать основные этапы конфликтологического сопровождения участников образовательного процесса. Не вполне владеет понятийным аппаратом дисциплины. Продемонстрированные базовые знания частичные, отрывочные, бессистемные, теоретические и практические аспекты проблем не связаны. В основном не может ответить на дополнительные вопросы и привести адекватные примеры.

Решение профессионально-ориентированной задачи (кейса) содержит существенные ошибки и неточности.

#### **НЕУДОВЛЕТВОРИТЕЛЬНО (2 балла)**

Обучающийся показывает недостаточный уровень компетентности, крайне неполное раскрытие профессиональных понятий, незнание большинства особенностей технологии, основных этапов конфликтологического консультирования участников образовательного процесса и задач консультанта на каждом этапе. Ответ содержит ряд серьезных неточностей, выводы поверхностны или неверны. Не может привести примеры из реальной практики. Неуверенно и логически непоследовательно излагает материал. Неправильно отвечает на дополнительные вопросы или затрудняется с ответом.

Профессионально-ориентированная задача (кейс) не решена или содержит грубые ошибки.

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

<b>Номер темы</b>	<b>Название темы</b>	<b>Код изучаемой компетенции</b>
Тема 1	Специфика конфликтологического консультирования участников образовательного процесса.	ПК-2, ПК-6, ПК-7
Тема 2	Виды, источники и функции конфликтов в образовании.	ПК-2, ПК-6, ПК-7
Тема 3	Методы и техники работы конфликтолога-консультанта в	ПК-2, ПК-6, ПК-7

	образовательном учреждении.	
Тема 4	Консультирование в системе конфликтологической помощи и конфликтологического сопровождения участников образовательного процесса.	ПК-2, ПК-6, ПК-7

#### **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 участников образовательного процесса» проводятся текущий и рубежный контроль успеваемости, а также промежуточная аттестация знаний.

**Текущий контроль** проводится в конце каждого практического занятия: активность участия в обсуждении вопросов и наличие обработанных протоколов по методикам с написанными заключениями.

Текущий контроль успеваемости проводится в течение семестра в часы, отведенные для изучения дисциплины, и может осуществляться в следующих формах:

- устного ответа;
- письменного ответа.

Обязательным требованием для объективной оценки уровня знаний и участия студента в учебных мероприятиях, предусмотренных рабочей программой является посещаемость учебных занятий в объеме 75% от общего числа занятий.

Рубежный контроль успеваемости проводится либо в середине курса, либо на последних занятиях данного курса (по усмотрению преподавателя).

Сроки рубежного контроля определяются графиком учебного процесса компетентностно-ориентированного учебного плана.

**Промежуточная аттестация** по дисциплине.

Рейтинговая оценка знаний складывается из следующих компонентов:

- посещаемости занятий и активности на них;
- результатов рубежного контроля;
- результатов аттестации самостоятельной работы.

Промежуточная аттестация по дисциплине проводится в виде экзамена.

Каждый студент в результате жеребьевки получает два теоретических вопросов, которые должен раскрыть письменно и представить устно. А также практическое задание, связанное с выбором метода, применимого в конкретной ситуации, требующей анализа конфликта.

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

##### **Примерные вопросы к экзамену:**

1. Понятие конфликтологического консультирования.
2. Принципы конфликтологического консультирования.
3. Задачи конфликтологического консультирования участников образовательного процесса.
4. Виды образовательных учреждений и их особенности.
5. Основные типы конфликтов в образовании. Функции конфликтов в образовании.
6. Причины, факторы и особенности возникновения и протекания конфликтов участников образовательного процесса.
7. Специфика консультирования для разных видов конфликтов участников образовательного процесса.
8. Консультирование как процесс: характеристики, последовательность.
9. Роли и функции консультанта в процессе конфликтологического консультирования.
10. Основные стадии и этапы конфликтологического консультирования.
11. Подготовка к консультированию: цели и задачи, основные характеристики.
12. Первый контакт с потенциальным клиентом: особенности проведения.
13. Контрактирование в конфликтологическом консультировании участников образовательного процесса.
14. Применение графических методов в анализе конфликтов участников образовательного процесса.
15. Анализ конфликта: цели и задачи, основные характеристики, методы, техники, подходы к анализу конфликта в процессе консультирования.
16. Влияние возрастных особенностей на поведение в конфликте участников образовательного процесса.
17. Конфликты адаптации в обучении: особенности, необходимость профилактики и конфликтологического сопровождения.
18. Межличностные конфликты в обучении: особенности, необходимость профилактики и конфликтологического сопровождения.
19. Прогнозирование конфликтов в образовании.

20. Технологии профилактики конфликтов участников образовательного процесса.
21. Обучение детей и подростков разного возраста конструктивному поведению в конфликте как форма профилактики.
22. Индикаторы конфликтов в образовательной системе. Методы мониторинга конфликтов в образовательных учреждениях:
23. Диагностика конфликтов как технология: сбор информации, определение типа конфликта, уточнение специфики возникновения и этапа развития конфликта.
24. Использование диагностики и анализа в конфликтологическом консультировании участников образовательного процесса.
25. Особенности применения коммуникативных техник в ходе конфликтологического консультирования.
26. Переход от консультирования к урегулированию и разрешению конфликта.
27. Технологии переговоров по урегулированию конфликтов в образовании.
28. Особенности медиации в образовательных учреждениях.
29. Школьная конфликтологическая служба: требования, задачи, возможности.
30. Консультирование и урегулирование конфликтов в вузе.
31. Конфликтологическая помощь: понятие, задачи. Основные формы конфликтологической помощи участникам образовательного процесса.
32. Конфликтологическое сопровождение: понятие, задачи, основные этапы. Конфликтологическое сопровождение как существенная часть системы конфликтологической помощи.
33. Роль конфликтологического консультирования в системе конфликтологического сопровождения и конфликтологической помощи для участников образовательного процесса.
34. Техника безопасности в работе конфликтолога-консультанта с участниками образовательного процесса.

### **Примеры практико-ориентированных задач (кейсов)**

#### *Задача 1.*

К Вам обратился классный руководитель выпускного класса в связи с тем, что у учащихся разделились мнения по поводу организации и проведения «последнего звонка». Классный руководитель считает, что назревает серьезный конфликт, при этом попытки узнать ситуацию в классе не увенчались успехом, т.к. учащиеся отмалчиваются.

*Предложите план консультирования и других действий конфликтолога.*

## *Задача 2.*

В учебной группе вуза в средней полосе появился новый студент, переведшийся по семейным обстоятельствам из престижного столичного вуза. Он сразу начал подчеркивать разницу между собой и другими студентами, свою «элитарность». Попытался создать вокруг себя группу поддержки, что привело к расколу в ранее дружной группе. К Вам обратились староста и два активных студента группы.

*Предложите план консультирования и других действий конфликтолога.*

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

### **Пример типового задания в форме теста**

1. Конфликтологическое консультирование – это
  - а) частный вид консультирования, осуществляемый при обращении клиентов к специалисту- конфликтологу по поводу трудностей, возникающих у них в связи с конфликтной ситуацией.
  - б) процесс (технология) целенаправленного собеседования с клиентом для помощи в исследовании проблем и поиске решений в конфликтной ситуации.
  - в) 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.
  - г) Все названное верно
  
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. 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

5. Конфликтологическая помощь - это

а) предвидение возможности возникновения конфликта в той или иной социальной системе, в том числе в системах отношений, и предсказание особенностей его развития в будущем

б) такая организация общения и деятельности людей, которая исключает или сводит к минимуму вероятность возникновения нежелательных конфликтов между ними

в) область практического применения конфликтологических знаний и методов, направленная на повышение конфликтологической компетентности людей и оказание конфликтологической поддержки, как отдельному человеку, так и семье, группе или организации

г) деятельность по определению сущности и особенностей конфликта на основе исследования условий и факторов возникновения конфликтов, динамики его протекания

## РАЗДЕЛ 5. Глоссарий

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

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

**АРГУМЕНТАЦИЯ** – это высказывание и обсуждение доводов в пользу предлагаемого решения или позиции с целью формирования или изменения отношения собеседника к данному решению или позиции.

**«ВЕНТИЛЯЦИЯ» ЭМОЦИЙ** – набор специальных техник, применяемый посредником на различных этапах переговоров для снятия эмоционального напряжения сторон и переводу сторон к более объективному взгляду на проблему и партнера по переговорам. Часто используются техники «выговаривания», «снятия напряжения» и т.д.

**ВОЗРАЖЕНИЯ** – показатель того, что какая-то потребность клиента не удовлетворена или не замечена вами.

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

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

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

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

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

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

**КОММУНИКАЦИЯ** -

- процесс обмена информацией между двумя и более людьми, в течение и/или в результате которого информация может изменяться, теряться, создаваться и т.п., что влияет на понимание, отношение к чему-либо и поведение людей, может оказывать мотивирующий или демотивирующий и конфликтогенный эффект.

- смысловой, содержательный аспект человеческого взаимодействия. Предполагает взаимодействие источника информации (коммуникатора) и приемника (реципиента) по определенному каналу коммуникации с целью передачи информационного сообщения. Часто используется как не вполне точный синоним делового (профессионального) общения.

**КОНСЕНСУС** – это основная цель конструктивных переговоров, добровольное соглашение между всеми сторонами по обсуждаемой проблеме, при котором, однако, отдельные участники (или группы участников внутри команды) проявляют различную степень удовлетворенности и приверженности к соглашению. Консенсус не означает полного единодушия.

**КОНСУЛЬТИРОВАНИЕ КОНФЛИКТОЛОГИЧЕСКОЕ** – особая форма работы конфликтолога, направленная на совместный с клиентом (клиентами) анализ возникшей у него (у них) спорной ситуации и поиск устраивающей клиента формы разрешения или урегулирования конфликта. Может включать в себя: информирование клиента, диагностику конфликта, обучение клиента эффективным формам поведения в конфликте, работу с мотивацией и системой ценностей клиента (смена приоритетов), подготовку к переговорам или медиации и другие формы деятельности.

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

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

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

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

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

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

**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.

Приложение 1 к рабочей программе дисциплины

## **РАЗДЕЛ 6. Информационное обеспечение дисциплины «Конфликтологическое консультирование участников образовательного процесса»**

### **6.1. Перечень рекомендуемой литературы, необходимой для освоения дисциплины.**

№	Наименование издания	Тема 1	Тема 2	Тема 3	Тема 4
<b>Основная литература</b>					
1	Белинская, А. Б. Педагогическая конфликтология : учебное пособие для вузов / А. Б. Белинская. — 2-е изд. — Москва : Издательство Юрайт, 2021. — 206 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-10769-2. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <a href="https://urait.ru/bcode/475593">https://urait.ru/bcode/475593</a> (дата обращения: 28.03.2021).	+	+	+	+
2	Емельянов, С. М. Конфликтология : учебник и практикум для вузов / С. М. Емельянов. — 4-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2021. — 322 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-06003-4. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <a href="https://urait.ru/bcode/472365">https://urait.ru/bcode/472365</a> (дата обращения: 28.03.2021).	+	+	+	+
3	Леонов, Н. И. Психология конфликта: методы изучения конфликтов и конфликтного поведения : учебник для вузов / Н. И. Леонов. — 3-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2021. — 264 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-12570-2. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <a href="https://urait.ru/bcode/474356">https://urait.ru/bcode/474356</a> (дата обращения: 28.03.2021).		+	+	+
4	Шнейдер, Л. Б. Основы консультативной психологии : учебное пособие для вузов / Л. Б. Шнейдер. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2021. — 228 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-12235-0. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <a href="https://urait.ru/bcode/473669">https://urait.ru/bcode/473669</a> (дата обращения: 28.03.2021).	+		+	+
<b>Дополнительная литература</b>					
1	Кашапов, М. М. Основы конфликтологии : учебное пособие для вузов / М. М. Кашапов. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2021. — 116 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-07564-9. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <a href="https://urait.ru/bcode/473112">https://urait.ru/bcode/473112</a> (дата обращения: 28.03.2021).	+			+
2	Леонов, Н. И. Конфликтология: общая и прикладная : учебник и практикум для вузов / Н. И. Леонов. — 4-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2021. — 395 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-09672-9. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. —	+	+	+	+

	URL: <a href="https://urait.ru/bcode/474358">https://urait.ru/bcode/474358</a> (дата обращения: 28.03.2021).				
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 // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <a href="https://urait.ru/bcode/474735">https://urait.ru/bcode/474735</a> (дата обращения: 28.03.2021).		+		+
4	Чернова, Г. Р. Конфликтология : учебное пособие для вузов / Г. Р. Чернова, М. В. Сергеева, А. А. Беляева. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2021. — 203 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-08423-8. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <a href="https://urait.ru/bcode/474662">https://urait.ru/bcode/474662</a> (дата обращения: 28.03.2021).		+		+
5	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 // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <a href="https://urait.ru/bcode/476261">https://urait.ru/bcode/476261</a> (дата обращения: 28.03.2021).	+	+	+	

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

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

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

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

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

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

Электронная библиотека СПбГИПСР // Библиотека СПбГИПСР: [сайт]. – Санкт-Петербург, [2014] – URL: [http://lib.gipsr.ru:8087/jirbis2/index.php?option=com\\_irbis&view=irbis&Itemid=456](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](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)