

САНКТ-ПЕТЕРБУРГСКОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ
АВТОНОМНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ

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

КАФЕДРА ПРИКЛАДНОЙ СОЦИАЛЬНОЙ ПСИХОЛОГИИ И КОНФЛИКТОЛОГИИ



Рабочая программа дисциплины

ТЕХНОЛОГИИ КОНФЛИКТОЛОГИЧЕСКОГО КОНСУЛЬТИРОВАНИЯ

по образовательной программе 37.03.02 Конфликтология

«Психология конфликтного поведения»

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

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

Санкт-Петербург

2020

РАЗДЕЛ 1. Учебно-методический раздел рабочей программы дисциплины

1.1. Аннотация рабочей программы дисциплины ТЕХНОЛОГИИ КОНФЛИКТОЛОГИЧЕСКОГО КОНСУЛЬТИРОВАНИЯ

Цель изучения дисциплины: совершенствование студентами навыков конфликтологического консультирования людей, групп, организаций и других участников конфликта для эффективного урегулирования или управления этим конфликтом.

Задачи курса:

1. Углубить понимание задач и специфики конфликтологического консультирования.
2. Уточнить принципы, возможности и ограничения конфликтологического консультирования.
3. Освоить алгоритм применения основных технологий, приемов и методов конфликтологического консультирования.
4. Закрепить и усовершенствовать навыки ведения индивидуальных и групповых консультаций по конфликтам.

Содержание дисциплины:

Принципы и предпосылки конфликтологического консультирования.

Алгоритм конфликтологического консультирования

Методы и техники работы конфликтолога-консультанта.

Взаимовлияние консультанта и клиента

Психолого-социальные аспекты конфликтологического консультирования.

Предупреждение и коррекция ошибок конфликтолога-консультанта.

1.2. Цели и задачи обучения по дисциплине

Цель – совершенствование студентами навыков конфликтологического консультирования людей, групп, организаций и других участников конфликта для эффективного урегулирования или управления этим конфликтом.

Задачи:

1. Углубить понимание задач и специфики конфликтологического консультирования.
2. Уточнить принципы, возможности и ограничения конфликтологического консультирования.
3. Освоить алгоритм применения основных технологий, приемов и методов конфликтологического консультирования.
4. Закрепить и усовершенствовать навыки ведения индивидуальных и групповых консультаций по конфликтам.

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

знать:

- принципы, возможности и ограничения конфликтологического консультирования;
- существующие технологии конфликтологического консультирования
- основные этапы консультирования и задачи консультанта на каждом этапе;

уметь:

- организовать процесс консультации с учетом особенностей конфликта и клиента;

- диагностировать тип и характер конфликта клиента;
- использовать различные методы анализа конфликта;
- определять наиболее эффективные направления работы с клиентом;
- полностью реализовывать алгоритм консультирования;

иметь навыки:

- применения основных методов, техник, приемов консультирования для разных видов конфликтов;
- работы с клиентами в рамках конфликтологического консультирования;
- заключения психологических контрактов с клиентами;
- эффективной защиты от попыток воздействия (влияния, манипулирования) со стороны клиента;
- применения техник, снижающих риски развития конфликта и защищающих консультанта и его клиентов от психологических травм и деструктивного развития ситуации.

1.3. Язык обучения

Язык обучения – русский.

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

Форма обучения	Общий объём дисциплины			Объем в академических часах									
	В зач.ед.	В астрон. часах	В академ. часах	Объем самостоятельной работы	Объем контактной работы обучающихся с преподавателем								Промежуточная аттестация (экзамен)
					Всего	Виды учебных занятий					В том числе контактная работа (занятия) в интерактивных формах		
						Всего учебных занятий	Занятия лекционного типа	Занятия семинарского типа	Групповые консультации	Индивидуальные консультации			
Очная	3	81	108	56	52	48	18	30	-	-	16	4	
Заочная	3	81	108	92	16	12	-	-	12	-	6	4	

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

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

Планируемые результаты обучения по образовательной программе (перечень компетенций в соответствии с ФГОС и ОПОП)	Планируемые результаты обучения по дисциплине (перечень компетенций по дисциплине)
ОК-1 - ОК-9; ОПК-1- ОПК-5; ПК-1 - ПК-4, ПК-7, ПК-8, ПК-11 - ПК-14; ВПК-11	-способность разрабатывать планы развития организаций, осуществлять конфликтологическое сопровождение деятельности организаций (ПК-13); -способность анализировать конфликтные ситуации в организациях, давать экспертные заключения о конфликтогенном потенциале организации, получать информацию о состоянии организации с использованием методов прикладных исследований, разрабатывать технологии разрешения корпоративных конфликтов, минимизировать конфликтогенный потенциал тактических и стратегических решений в управлении (ПК-14)

РАЗДЕЛ 2. Структура и содержание дисциплины

2.1. Учебно-тематический план дисциплины

Очная форма обучения

Тема (раздел) дисциплины (указывается номер темы, название)	Общее количество аудиторных часов	Общее кол-во часов на занятия лекционного типа	Общее кол-во часов на занятия семинарского типа	
			Всего	Из них интерактивные формы
Тема 1. Принципы и предпосылки конфликтологического консультирования	8	4	4	-
Тема 2. Алгоритм конфликтологического консультирования	8	2	6	6
Тема 3. Методы и техники работы конфликтолога-консультанта	8	2	6	6
Тема 4. Взаимовлияние консультанта и клиента	8	4	4	4
Тема 5. Психолого-социальные аспекты конфликтологического консультирования	8	4	4	-
Тема 6. Предупреждение и коррекция ошибок конфликтолога-консультанта	8	2	6	-
Итого:	48	18	30	16

Заочная форма

Тема (раздел) дисциплины (указывается номер темы, название)	Общее количество аудиторных часов	Общее кол-во часов на занятия лекционного типа	Общее кол-во часов на занятия семинарского типа	
			Всего	Из них интерактивные формы
Тема 1. Принципы и предпосылки конфликтологического консультирования	2	-	-	-
Тема 2. Алгоритм конфликтологического консультирования	-	-	-	-
Тема 3. Методы и техники работы конфликтолога-консультанта	2	-	-	-
Тема 4. Взаимовлияние консультанта и клиента	2	-	-	-
Тема 5. Психолого-социальные аспекты конфликтологического консультирования	2	-	-	-
Тема 6. Предупреждение и коррекция ошибок конфликтолога-консультанта	4	-	-	-
Итого:	12	-	-	-

2.2. Краткое содержание тем (разделов) дисциплины

Тема 1. Принципы и предпосылки конфликтологического консультирования

Принципы конфликтологического консультирования: добровольность, прозрачность, безопасность, конфиденциальность, безобвинительность. Направленность конфликтологического консультирования на будущее. Основные задачи конфликтологического консультирования. Аксиомы конфликтологии. Подходы к осуществлению конфликтологического консультирования. Возможности конфликтологического консультирования в работе с разными видами и уровнями конфликтов.

Тема 2. Алгоритм конфликтологического консультирования

Консультирование как процесс. Алгоритм конфликтологического консультирования: основные этапы консультирования при работе с конфликтом. Специфика подготовительного этапа. Признаки необходимости и достаточности односторонней интервенции в конфликт. Возможности различных вариантов начала консультирования. Предварительное и основное контрактирование. Диагностическая беседа и прояснение интересов. Особенности завершения консультирования.

Тема 3. Методы и техники работы конфликтолога-консультанта

Особенности применения коммуникативных техник в ходе конфликтологического консультирования. Техники сбора и 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

конflikте. Обучение клиента в ходе консультации. Проверка на реалистичность и конкретизация задач. Техники планирования и другие.

Тема 4. Взаимовлияние консультанта и клиента

Особенности взаимодействия и взаимовлияния консультанта и клиента. Проблемы искажения информации клиентом: неосознанные заблуждения и целенаправленные попытки влияния на консультанта. Проблемы справедливости, ложных ожиданий, привлечения в союзники, манипуляции, перекладывания ответственности. Осознание собственных негативных установок консультантом. Защита от некорректного влияния клиента. Оценка эффективности процесса консультирования. Методы прекращения неэффективной консультации без эскалации конфликта.

Тема 5. Психолого-социальные аспекты конфликтологического консультирования

Основные проблемы, возникающие в процессе консультирования в психолого-социальной сфере. Изменение состояния психики клиента в процессе консультирования и влияние этих изменений на его жизнь и отношения с окружающими. Прекращение конфликта как изменение образа жизни. Необходимость создания долгосрочных целей и планов «бесконфликтного существования клиента». Проблемы влияния ближнего окружения на клиента: негативные воздействия, побуждение к «мести», требования «настоящей справедливости» и т.д. Трудности смены привычной социальной роли. Техники минимизации негативных воздействий социального окружения.

Тема 6. Предупреждение и коррекция ошибок конфликтолога-консультанта

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

2.3. Описание занятий семинарского типа

СЕМИНАРСКОЕ ЗАНЯТИЕ 1.

Тема 1. Принципы и предпосылки конфликтологического консультирования

Цель: обсудить основные принципы, предпосылки и возможности конфликтологического консультирования в работе с разными типами конфликтов.

Понятийный аппарат: конфликт, аксиомы конфликтологии консультирование, типы конфликтов.

Вопросы для обсуждения:

1. Понятие конфликтологического консультирования.
2. Задачи консультирования по конфликтам.
3. Аксиомы конфликтологии и особенности их применения в консалтинге.
4. Основные принципы конфликтологического консультирования.
5. Возможности конфликтологического консультирования для разных типов конфликтов.
6. Ограничения конфликтологического консультирования: этические, технические, коммуникативные и т.д.

СЕМИНАРСКОЕ ЗАНЯТИЕ 2.

Тема 2. Алгоритм конфликтологического консультирования

Цель: освоить алгоритм конфликтологического консультирования, углубить навыки ведения различных этапов конфликтологического консультирования.

Понятийный аппарат: алгоритм, процесс, клиент, интервенция, техники коммуникации, контрактное взаимодействие, диагностическая беседа.

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 контрактного взаимодействия со сторонами конфликта.
7. Информационный обмен в консультировании клиента.
8. Признаки необходимости и достаточности односторонней интервенции в конфликт.
9. Проблемы справедливости, ложных ожиданий, коммуникативных искажений.
10. Поддержка клиента при выборе модели поведения в конфликте.
11. Принятие решения клиентом.
12. Выход из консультации без эскалации конфликта.
13. Безопасность и удовлетворенность при завершении консультации.

СЕМИНАРСКОЕ ЗАНЯТИЕ 3.

Тема 3. Методы и техники работы конфликтолога-консультанта

Цель: сформировать системное представление о работе конфликтолога-консультанта и углубить навыки использования различных методов, приемов, техник в процессе конфликтологического консультирования.

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

Вопросы для обсуждения:

1. Особенности применения коммуникативных техник в ходе конфликтологического консультирования.
2. Техники прояснения информации.
3. Особенности применения вопросов при работе с конфликтами.
4. Рефрейминг, инверсия и другие техники переформулирования проблемы и изменения взгляда на события.
5. Роль эмоций в возникновении и развитии конфликта.
6. Проявления эмоций клиентами в ходе конфликтологического консультирования: причины, функции, специфика.
7. Работа с эмоциями сторон в конфликте: направления и техники.
8. Обучение клиента в ходе консультации.
9. Техники управления поведением сторон в ходе конфликтологического консультирования.
10. Проверка на реалистичность и конкретизация задач.
11. Техники планирования и другие управленческие приемы для локализации и урегулирования конфликта.

СЕМИНАРСКОЕ ЗАНЯТИЕ 4.

Тема 4. Взаимовлияние консультанта и клиента

Цель: обсудить специфику взаимодействия и взаимовлияния консультанта и клиента.

Понятийный аппарат: искажения информации, влияние, манипуляция, ответственность, справедливость, ожидания, эффективность, корректность.

Вопросы для обсуждения:

1. Особенности взаимодействия консультанта и клиента.
2. Причины искажения информации клиентом.
3. Осознанные способы воздействия клиента на консультанта: влияние, перекладывание ответственности, манипуляция и другие.
4. Проблемы справедливости, ложных ожиданий во взаимодействии клиента и консультанта.
5. Негативные установки консультанта по отношению к клиенту: причины, особенности проявления, методы контроля.
6. Техники защиты консультанта от некорректного влияния клиента.

7. Оценка эффективности процесса консультирования.
8. Методы прекращения неэффективной консультации без эскалации конфликта.

СЕМИНАРСКОЕ ЗАНЯТИЕ 5.

Тема 5. Психолого-социальные аспекты конфликтологического консультирования

Цель: рассмотреть влияние психологических и социальных изменений клиента в ходе консультирования на его жизнь и отношения с окружающими.

Понятийный аппарат: конфликт, психика, отношения, окружение, социальная роль, цели, планы.

Вопросы для обсуждения:

1. Проблемы, возникающие в процессе консультирования в психолого-социальной сфере клиента.
2. Изменение состояния психики клиента в процессе консультирования
3. Влияние изменений психики, принятых решений по завершению конфликта на жизнь клиента и его отношения с окружающими.
4. Прекращение конфликта как изменение образа жизни.
5. Необходимость создания долгосрочных целей и планов «бесконфликтного существования клиента».
6. Проблемы влияния ближнего окружения на клиента: негативные воздействия, побуждение к «мести», требования «настоящей справедливости» и т.д.
7. Трудности смены привычной социальной роли.
8. Техники минимизации негативных воздействий социального окружения на клиента.

СЕМИНАРСКОЕ ЗАНЯТИЕ 6.

Тема 6. Предупреждение и коррекция ошибок конфликтолога-консультанта

Цель: обсудить виды и причины ошибок конфликтологического консультирования. Освоить технику безопасности и коррекции ошибок 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 ситуациях консультирования.
5. Техника безопасности при работе с конфликтом.

6. Техника безопасности в процессе консультирования.
7. Эмоциональный и информационный самоконтроль конфликтолога-консультанта.
8. Техники самоконтроля и особенности их применения в ходе конфликтологического консультирования.
9. Методы выявления и коррекции своих ошибок в процессе конфликтологического консультирования.

2.4. Описание занятий в интерактивных формах

Интерактивное занятие к теме № 2.

Тема 2. Алгоритм конфликтологического консультирования

Занятие проводится в форме серии деловых и ролевых игр.

Ролевая игра

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

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

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

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

Несмотря на осознание вымышленности роли, приобретаемый опыт вполне реален.

Ролевые игры развивают различные коммуникативные навыки, позволяют освоить роли консультанта на разных этапах алгоритма консультирования.

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

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

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

В данном курсе деловые игры имитируют ситуации консультирования и позволяют студентам освоить принципы и базовые методы взаимодействия с клиентом, освоить коммуникативные техники, эффективные на разных этапах консультации, отработать алгоритм и технологию консультирования целиком и особенности их применения в разных ситуациях.

Результатом интерактивного занятия становится освоение алгоритма конфликтологического консультирования, совершенствование коммуникативных и других необходимых навыков и уточнение особенностей их применения в процессе консультирования.

Интерактивное занятие к теме №3.

Тема 3. Методы и техники работы конфликтолога-консультанта.

Занятие проводится в форме деловой игры.

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

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

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

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

Результатом интерактивного занятия становится понимание задач и особенностей каждого этапа конфликтологического консультирования, совершенствование

необходимых навыков и уточнение особенностей их применения в процессе консультирования.

Интерактивное занятие к теме №4.

Тема 4. Взаимовлияние консультанта и клиента

Занятие проводится в форме групповой дискуссии с элементами моделирования ситуации.

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

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

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

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

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

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

Студенты рассматривают ситуации, когда необходимо определить взаимовлияния консультанта и клиента, выявить его особенности и предложить методы работы.

Разыгрывают разные варианты развития событий с учетом ассертивного и неассертивного поведения консультанта, понимания причин и механизмов действий клиента по отношению к консультанту, выбора адекватных ситуации методов защиты и перехода к конструктивному диалогу.

Результатом интерактивного занятия становится понимание специфики взаимодействия и взаимовлияния конфликтолога-консультанта и клиента, развитие коммуникативной и конфликтологической компетентности, минимизации причин профессиональной деформации конфликтолога-консультанта.

2.5. Организация планирования встреч с приглашенными представителями организаций

Встречи с приглашенными представителями организаций не предусмотрены.

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

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

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

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

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

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

- надлежащими звуковыми средствами воспроизведение информации;

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

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

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

Перечень учебно-методического обеспечения самостоятельной работы обучающихся по дисциплине.

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

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).

2.7. Методические указания для студентов по освоению дисциплины

Основными принципами изучения данной дисциплины являются:

- принцип развивающего и воспитывающего обучения;
- принцип культуру-природосообразности;
- принцип научности и связи теории с практикой;
- принцип систематичности;
- принцип наглядности;
- принцип доступности;
- принцип положительной мотивации и благоприятного климата обучения.

Методическое обеспечение дисциплины осуществляется за счёт использования современных учебников (учебных комплексов, справочной литературы, словарей, интернет-сайтов специальных зданий и организаций) и учебных пособий, касающихся проблематики изучаемой дисциплины (конфликтологического консультирования).

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

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

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

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

Самостоятельная работа студентов в рамках дисциплины «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 мн. др.

Типовые задания СРС:

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

Самостоятельная работа студентов – способ активного, целенаправленного приобретения студентом новых для него знаний, умений и компетенций без непосредственного участия в этом процессе преподавателей. Самостоятельная работа по дисциплине является 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.psycwork.ru раздел «Учебный процесс» / «самостоятельная работа»).

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

Устанавливаются следующие требования к **оформлению самостоятельной работы**:

- параметры страницы (210x297 мм) А4;
- интервал полуторный;
- шрифт 12, TimesNewRoman;
- поля страницы: левое – 2 см, правое – 1,5 см, верхнее – 2 см, нижнее – 2 см.
- все страницы должны иметь сквозную нумерацию арабскими цифрами в верхнем правом углу.

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

Тема 1. Принципы и предпосылки конфликтологического консультирования

Задания к теме:

1. Определить особенности конфликтологического консультирования

2. Рассмотреть основные задачи конфликтологического консультирования.

3. Для каждого из основных принципов конфликтологического консультирования (добровольность, прозрачность, безопасность, конфиденциальность, безобвинительность) написать особенности его применения в консультировании и обосновать необходимость следовать этому принципу.

4. Определить и законспектировать возможности конфликтологического консультирования в работе с разными видами и уровнями конфликтов (минимум для 4 видов конфликтов).

Тема 2. Алгоритм конфликтологического консультирования

Задания к теме:

1. Нарисовать алгоритм конфликтологического консультирования:

2. Подробно рассмотреть основные этапы консультирования при работе с конфликтом и для каждого этапа записать его задачи и специфику.

3. Написать памятку: Специфика работы консультанта в условиях конфликта (7-10 пунктов).

Тема 3. Методы и техники работы конфликтолога-консультанта

Задания к теме:

1. Перечислить основные техники работы конфликтолога-консультанта.

2. Рассмотреть особенности применения коммуникативных техник в ходе конфликтологического консультирования.

3. Уточнить, в чем заключаются техники прояснения информации.

4. Составить таблицу, где указать основные виды вопросов и особенности их применения при работе с конфликтами.

5. Уточнить особенности применения таких техник, как рефрейминг, инверсия, сравнение, акцентировка, варианты развития событий, картография, диаграммы пути ии других.

6. Описать методы работы с эмоциями стороны в конфликте.

7. Перечислить техники управления поведением стороны (4-6 техник).

8. Обосновать необходимость проверки на реалистичность и конкретизации задач клиента в ходе и после консультирования.

Тема 4. Взаимовлияние консультанта и клиента

Задания к теме:

1. Определить понятия взаимодействия и взаимовлияния консультанта и клиента..

2. Рассмотреть проблемы искажения информации сторонами конфликта (выписать проявления и основные причины).

3. Сделать анализ: в чем заключаются: проблемы справедливости, ложных ожиданий, коммуникативных искажений.
4. Сделать схему распределения ответственности за процесс и результат консультирования между клиентом и консультантом.
5. Как предупредить перекалывание ответственности клиентом на консультанта? Зачем это необходимо делать?
6. Записать определение и виды психологического влияния.
7. По каким признакам (индикаторам) можно определить попытки скрытого влияния клиента на консультанта?
8. Составьте Памятку: защита от скрытых и некорректных способов влияния (7-10 пунктов).
9. Рассмотрите, каким образом консультант может осознать собственные негативные установки по отношению к клиенту? Что делать в таком случае?
10. Описать процесс выход из консультации без эскалации конфликта.

Тема 5. Психолого-социальные аспекты конфликтологического консультирования

Задания к теме:

1. Обосновать причины изменения состояния психики клиента в процессе консультирования.
2. Рассмотреть несколько вариантов влияния этих изменений на стиль жизни клиента и его отношения с окружающими.
3. Обосновать необходимость создания долгосрочных целей и планов «бесконфликтного существования клиента» в процессе консультирования. Для каких видов конфликтов это особенно нужно?
4. В связи с чем окружающие могут «давить» на клиента и мешать ему выйти из конфликта, примириться с оппонентом? (Назовите 5-7 причин)
5. Предложите список техник минимизации негативных воздействий социального окружения. Обоснуйте эффективность 3-4 из них.

Тема 6. Предупреждение и коррекция ошибок конфликтолога-консультанта

Задания к теме:

1. Назвать основные виды ошибок конфликтолога-консультанта.
2. Описать, в чем состоят риски ошибок консультанта для клиентов. (3-5 рисков)

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

3.2. Критерии оценки результатов выполнения самостоятельной работы

Критериями оценки результатов самостоятельной работы студента является оценка сформированности компетенций.

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

Баллы БРС присваиваются следующим образом:

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

К основным формам контроля, определяющим процедуры оценивания знаний, умений, навыков, характеризующих этапы формирования компетенций по дисциплине «Технологии конфликтологического консультирования» относится рубежный контроль, итоговая аттестация в форме зачета по дисциплине.

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

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

- знание специальной литературы по дисциплине;
- владение практикой применения методов профилактики конфликтов в социальных учреждениях.

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

- полное соответствие;
- частичное соответствие;
- несоответствие.

РАЗДЕЛ 4. Фонд оценочных средств

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

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

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

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

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

- полное соответствие;
- частичное соответствие;
- несоответствие.

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

Тема (раздел) дисциплины (указывается номер темы, название)	Компетенции по дисциплине
Тема 1. Принципы и предпосылки конфликтологического консультирования.	ПК-13, ПК-14
Тема 2. Алгоритм конфликтологического консультирования	ПК-13, ПК-14
Тема 3. Методы и техники работы конфликтолога-консультанта.	ПК-13, ПК-14
Тема 4. Взаимовлияние консультанта и клиента	ПК-13, ПК-14
Тема 5. Психолого-социальные аспекты конфликтологического консультирования.	ПК-13, ПК-14
Тема 6. Предупреждение и коррекция ошибок конфликтолога-консультанта.	ПК-13, ПК-14

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 «Технологии конфликтологического консультирования» 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. Конфликтологическое консультирование: понятие, специфика, подходы.
2. Необходимость соблюдения принципов конфликтологического консультирования.
3. Алгоритм конфликтологического консультирования.
4. Консультирование как процесс: характеристики, последовательность.
5. Задачи конфликтологического консультирования.
6. Специфика консультирования для разных видов конфликтов.
7. Роли и функции консультанта в процессе конфликтологического консультирования.
8. Первый контакт с потенциальным клиентом: особенности проведения.
9. Подготовка к консультированию: цели и задачи, основные характеристики.
10. Вступление в контакт с клиентом: цели и задачи, основные характеристики.
11. Контрактирование в конфликтологическом консультировании.
12. Методы и техники сбора информации о конфликте клиента.
13. Диагностика конфликта: цели и задачи, основные характеристики.
14. Методы, техники, подходы к анализу конфликта в процессе консультирования.

15. Техники и методы работы с эмоциями клиента.
16. Инструменты изменения взглядов клиента.
17. Рефрейминг в конфликтологическом консультировании
18. Коучинг в конфликтологическом консультировании
19. Методы помощи клиенту в принятии решений, выработке плана действий.
20. Распределение ответственности консультант-клиент в ходе конфликтологического консультирования.
21. Работа с проблемами справедливости и нереалистичными ожиданиями клиента.
22. Методы проверки решений и планов клиента на реалистичность
23. Проверка на экологичность: цели и задачи, основные характеристики.
24. Завершение консультации: цели и задачи, основные характеристики.
25. Влияние ближнего окружения клиента на эффективность консультации по завершению конфликта.
26. Особенности взаимодействия с клиентом после консультации.
27. Консультирование по телефону: возможности и ограничения.
28. Ошибки консультирования: виды, причины, проявления, последствия.
29. Методы профилактики и коррекции ошибок конфликтологического консультирования.
30. Техники защиты от скрытого влияния клиента.
31. Техники самоконтроля эмоционального состояния и безоценочного отношения к клиенту.
32. Техника безопасности в работе конфликтолога-консультанта.
33. Применение конфликтологического консультирования в рамках других направлений консалтинга.
34. Этический кодекс конфликтологического консультирования.

Пример практико-ориентированного задания

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.

Примеры тестовых заданий:

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

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

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

МЕДИАЦИЯ - одна из возможных процедур по урегулированию конфликта, особая форма переговоров, включающая участие третьего лица (стороны) нейтрального по отношению к участникам конфликта и независимого от них. Задача этого нейтрального третьего лица (стороны) помочь конфликтующим самостоятельно найти взаимоприемлемое соглашение по урегулированию спорных вопросов и достигнуть его, т.е. медиатор не дает советов и рекомендаций, а занимается максимально эффективной организацией процесса переговоров.

ОБРАТНАЯ СВЯЗЬ – реакция на слова, поступки, иные проявления внутренних состояний других людей; информация, которую мы даем другим для того, чтобы:

- внести коррективы в их поведение;
- дать им информацию о нашей реакции на их слова и поступки;
- дать им возможность по-другому увидеть свои действия и при необходимости изменить их.

их.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

№	Наименование издания	Тема 1	Тема 2	Тема 3	Тема 3	Тема 5	Тема 6
Основная литература							
1	Анцупов А.Я. Конфликтология [Электронный ресурс]: учебник / А.Я. Анцупов, А.И. Шипилов. – Электрон.текстовые дан. – СПб.: Питер, 2019. – 560 с. – (ЭБС «ibooks.ru»). – Режим доступа: https://ibooks.ru/reading.php?productid=344637			+	+	+	+
2	Кашапов, М. М. Психологическое консультирование [Электронный ресурс]: учебник и практикум для академического бакалавриата / М. М. Кашапов. – М.:Юрайт, 2019. – 157 с. – Режим доступа: https://biblio-online.ru/book/psihologicheskoe-konsultirovanie-437154	+	+	+	+	+	
3	Консультирование и коучинг персонала в организации [Электронный ресурс]: учебник и практикум / Н. В. Антонова [и др.] ; под ред. Н. В. Антоновой, Н. Л. Ивановой. – М.:Юрайт, 2019. – 370 с. – Режим доступа: https://biblio-online.ru/book/konsultirovanie-i-kouching-personala-v-organizacii-436457			+	+		+
Дополнительная литература							
1	Лебедева, Л. В. Организационное консультирование [Электронный ресурс]: учебное пособие для вузов / Л.В. Лебедева. – М.:Юрайт, 2019. – 162 с. – Режим доступа: https://biblio-online.ru/book/organizacionnoe-konsultirovanie-438300	+			+		
2	Немов, Р. С. Психологическое консультирование [Электронный ресурс]: учебник для бакалавриата / Р. С. Немов. – М.:Юрайт, 2019. – 440 с. – Режим доступа: https://biblio-online.ru/book/psihologicheskoe-konsultirovanie-431918		+		+		+
3	Платонов Ю.П. Психологическая конфликтология [Электронный ресурс]: учебное пособие / Ю.П. Платонов. – СПб.: СПбГИПСР, 2019. – 237 с. - Режим доступа: http://lib.gipsr.ru:8087/jirbis2/index.php?option=com_irbis&view=irbis&Itemid=108&task=set_static_req&req_irb=%3C.%3EI=88.53/П37-037856590%3C.%3E&bns_string=IBIS		+		+	+	+
4	Хасан, Б. И. Конструктивная психология конфликта: учебное пособие для бакалавриата и магистратуры / Б. И. Хасан. – 2-е изд., стер. – Москва: Издательство Юрайт, 2019. – 204 с. – (Авторский учебник). – ISBN 978-5-534-06474-2. – Текст: электронный // ЭБСЮрайт [сайт]. – URL: https://biblio-online.ru/bcode/438366	+	+	+		+	

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

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

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

В рамках дисциплины используется следующее лицензионное программное обеспечение: MS OFFICE – Word, Excel, PowerPoint.

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

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

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

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

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

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

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

Заведующая библиотекой

_____ Г.Л. Горохова
(подпись, расшифровка)