

НЕГОСУДАРСТВЕННОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ
ВЫСШЕГО ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ
«САНКТ-ПЕТЕРБУРГСКИЙ ГУМАНИТАРНЫЙ
УНИВЕРСИТЕТ ПРОФСОЮЗОВ»

Кафедра конфликтологии

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ
КОНФЛИКТОЛОГИЧЕСКОЕ КОНСУЛЬТИРОВАНИЕ

Основная профессиональная образовательная программа
высшего образования программы бакалавриата
по направлению подготовки

37.03.02 «Конфликтология»

Профиль подготовки «Социально-трудовые конфликты»

Квалификация:
Бакалавр

Согласовано:
Руководитель ОПОП по направлению
37.03.02 – «Конфликтология»
Профиль «Социально-трудовые
конфликты»

_____ Г. М. Бирженюк

Рассмотрена и утверждена на заседании кафедры
конфликтологии

«28» мая 2021г., протокол № 9
Зав. кафедрой _____ Г. М. Бирженюк

Рекомендована решением Методического совета

«20» мая 2021 г., протокол № 5

Секретарь МС _____ К.В. Газина

Авторы-разработчики:

_____ М. А. Бушмелева

Санкт-Петербург

СТРУКТУРА

1. Цель и задачи освоения дисциплины
2. Место дисциплины в структуре ОПОП
3. Требования к результатам освоения дисциплины
4. Тематический план изучения дисциплины
5. Содержание разделов и тем дисциплины
6. План практических (семинарских) занятий
7. Образовательные технологии
8. План самостоятельной работы студентов
9. Контроль знаний по дисциплине
10. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины
11. Материально-техническое обеспечение дисциплины

Учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы студентов

1. Методические рекомендации по организации самостоятельной работы студентов
2. Методические рекомендации по подготовке к практическим (семинарским) занятиям
3. Методические рекомендации по написанию контрольных работ
4. Методические рекомендации по написанию курсовой работы

Оценочные и методические материалы

1. Перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения образовательной программы
2. Описание показателей и критериев оценивания компетенций, шкал оценивания
3. Типовые контрольные задания и методические материалы, процедуры оценивания знаний, умений и навыков

Глоссарий

Методические рекомендации для преподавателя по дисциплине

1. Цель и задачи освоения дисциплины:

Целью освоения дисциплины «Конфликтологическое консультирование» является освоение студентами методов, принципов и навыков консультирования людей, групп, организаций и других участников конфликта для эффективного урегулирования или управления этим конфликтом.

Задачи освоения дисциплины:

1. Уточнить задачи и специфику конфликтологического консультирования, отличия конфликтологического консультирования от психологического и управленческого консультирования.

2. Определить принципы, возможности и ограничения конфликтологического консультирования.

3. Освоить основные методы, приемы и техники конфликтологического консультирования.

4. Сформировать навыки ведения индивидуальных и групповых консультаций по конфликтам.

2. Место дисциплины в структуре ОПОП

Междисциплинарные связи с обеспечиваемыми (последующими) дисциплинами

№ п/п	Наименование обеспечиваемых (последующих) дисциплин	№ тем данной дисциплины, необходимых для изучения обеспечиваемых дисциплин							
		1	2	3	4	5	6	7	8
1	Организационные конфликты				+	+		+	+
2	Тренинг коммуникации		+	+	+	+		+	+
3	Конфликтология организационно-трудовой сферы	+	+	+				+	

3. Требования к результатам освоения дисциплины

Процесс изучения дисциплины направлен на формирование следующих компетенций с установленными к ним индикаторами:

Компетенции и индикаторы их достижения

Категория компетенций	Код и наименование компетенции	Код и наименование индикатора достижения компетенции
Управление конфликтами	ПК-2. Способность к построению диагностической, динамической и прогностической моделей социально-трудовых конфликтов.	ПК-2.1. Знает: принципы, методы организации конфликтологического сопровождения персонала и руководства организаций.
		ПК-2.2. Умеет: применять различные методы и технологии работы с конфликтами в организации (прогнозирование, предупреждение, диагностика, урегулирование, разрешение)
		ПК-2.3. Владеет: навыками осуществления работы по конфликтологическому сопровождению персонала и руководства организаций.

Знания, умения и навыки характеризуют этапы формирования компетенций и обеспечивают достижение планируемых результатов освоения образовательной программы.

4. Тематический план изучения дисциплины

См. приложение

5. Содержание разделов и тем дисциплины

Тема 1. Конфликтологическое консультирование как метод работы с конфликтом

Понятие "конфликтологическое консультирование". Конфликтологическое консультирование, психологическое консультирование, коучинг, психотерапия, управленческий консалтинг, психологическая аналитика и другие формы работы с клиентом. Условия эффективности консультирования. Типы общения в процессе консультирования.

Тема 2. Процесс и структура конфликтологического консультирования

Роли и функции консультанта. Основные действия, задачи и основные технические приемы на каждом уровне: зеркало для рефлексии клиента; организатор, специалист по процессу; помощник в прояснении фактов; помощник в нахождении альтернатив; помощник в решении проблемы; инструктор и преподаватель; эксперт; агитатор. Стадии консультирования.

Тема 3. Требования к консультанту

Стадии консультирования и основные действия консультанта на каждой стадии. Профессионально значимые качества консультанта. Профессиональное мастерство консультанта. Эмоциональная компетентность консультанта и конфликтоустойчивость. Эмоциональный интеллект. Имидж консультанта. Коммуникативная толерантность.

Тема 4. Арсенал консультанта

Контакт с клиентом. Приемы эффективного слушания. Искусство постановки вопросов. Виды вопросов. Открытые и закрытые вопросы. Линейный и циркулярный подходы. Работа с интересами и целями. Содержательная интервенция консультанта в процессе работы с клиентом. Предоставление информации.

Интерпретация. Генерация идей консультантом. Инструктаж и советы. Рефрейминг и обратная связь. Уровни обратной связи. Поддержка и провоцирование клиента. Пробуждение потенциала клиента. Условия проведения конфронтации.

Тема 5. Методы и техники работы конфликтолога-консультанта

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

Тема 6. Использование техник конфликтологического консультирования в других видах консалтинга

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

Тема 7. Основные компетенции конфликтолога-консультанта

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

Тема 8. Профилактика ошибок конфликтологического консультирования

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

6. План практических (семинарских) занятий

№ п/п	Наименование темы дисциплины	Наименование и содержание практических (семинарских) занятий, литература для подготовки к занятиям	Формируемые компетенции	Формы контроля усвоения знаний
1.	Тема 1. Конфликтологическое консультирование как метод работы с конфликтом	Вопросы для обсуждения: 1. Понятие конфликтологического консультирования. 2. Задачи консультирования по конфликтам. 3. Основные принципы конфликтологического консультирования. 4. Специфика консультирования по проблеме: – межличностных конфликтов – семейных конфликтов – любовных конфликтов – бытовых конфликтов – организационных конфликтов – конфликтов с клиентами. 5. Возможности конфликтологического консультирования для разных типов конфликтов. 6. Ограничения	ПК-2	Доклады, эссе

		конфликтологического консультирования: этические, технические, коммуникативные . Литература: 3,4,5,8		
2.	Тема 2. Процесс и структура конфликтологического консультирования	Вопросы для обсуждения: 1. Особенности конфликтологического консультирования. 2. Сходства и отличия конфликтологического консультирования: - от психологического консультирования, - семейного консультирования, - управленческого консультирования, - коучинга. 3. Специфика работы консультанта в условиях конфликта. 4. Основные направления конфликтологического консультирования: – прояснение ситуации, – работа с отношениями, – изменение позиции, – рост осознанности интересов, – подготовка к медиации и др. 5. Консультирование как форма консультирования. Литература: 1,2,3,5,6,7,8	ПК-2	Доклады, диалого-дискуссионное обсуждение проблем
3.	Тема 3. Требования к консультанту	Вопросы для обсуждения: 1. Аксиомы конфликтологии и особенности их применения в консалтинге. 2. Принципы конфликтологического консультирования, проявления в консультировании: – добровольность, – прозрачность, – безопасность, – конфиденциальность, – безобвинительность, – недирективность и др. 3. Направленность конфликтологического консультирования на будущее. 4. Основные подходы в конфликтологическом консультировании и их специфика:	ПК-2	Доклады, ролевая игра, анализ кейсов, диалого-дискуссионное обсуждение проблем, устный опрос

		<ul style="list-style-type: none"> – информационный, – моделирующий, – метафорический, – нарративный, – трансформирующий и другие. <p>Литература: 1,2,3,5,6,7,8</p>		
4.	Тема 4. Арсенал консультанта	<p>Вопросы для обсуждения:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Консультирование как процесс. 2. Причины обращения клиента (ов) за конфликтологическим консультированием. 3. Основные этапы консультирования при работе с конфликтом. 4. Специфика каждого этапа. 5. Вход в консультирование. 6. Особенности контрактирования со сторонами конфликта. 7. Информационный обмен в консультировании клиента. 8. Проблемы искажения информации сторонами конфликта. 9. Признаки необходимости и достаточности односторонней интервенции в конфликт. 10. Проблемы справедливости, ложных ожиданий, коммуникативных искажений. 11. Поддержка клиента при выборе модели поведения в конфликте. 12. Принятие решения клиентом. 13. Выход из консультации без эскалации конфликта. 14. Безопасность и удовлетворенность при завершении консультации. <p>Литература: 1,3,5,6,7</p>	ПК-2	Доклады, круглый стол, деловая игра, анализ кейсов
5.	Тема 5. Методы и техники работы конфликтолога-консультанта	<p>Вопросы для обсуждения:</p> <ol style="list-style-type: none"> 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 	ПК-2	Доклады, круглый стол, деловая игра, анализ кейсов,

		<p>проблемы и изменения взгляда на события.</p> <p>5. Роль эмоций в возникновении и развитии конфликта.</p> <p>6. Проявления эмоций клиентами в ходе конфликтологического консультирования: причины, функции, специфика.</p> <p>7. Работа с эмоциями сторон в конфликте: направления и техники.</p> <p>8. Обучение клиента в ходе консультации.</p> <p>9. Техники управления поведением сторон в ходе конфликтологического консультирования.</p> <p>10. Проверка на реалистичность и конкретизация задач.</p> <p>11. Техники планирования и другие управленческие приемы для локализации и урегулирования конфликта.</p> <p>Литература: 1,3,5,6,7</p>		
6.	Тема 6. Использование техник конфликтологического консультирования в других видах консалтинга	<p>Вопросы для обсуждения:</p> <p>1. Общие и специфические приемы, методы, техники конфликтологического консультирования.</p> <p>2. Использование конфликтологических приемов и техник при семейном консультировании.</p> <p>3. Конфликтологические подходы в организационном консультировании.</p> <p>4. Опасность увлечения поиском конфликта в ходе консультирования по проблемам.</p> <p>Литература: 5,7,8</p>	ПК-2	Тестирование, анализ кейсов
7.	Тема 7. Основные компетенции конфликтолога-консультанта	<p>Вопросы для обсуждения:</p> <p>1. Требования к конфликтологу-консультанту при работе с разными видами и уровнями конфликта.</p> <p>2. Основные компетенции конфликтолога-консультанта.</p> <p>3. Специфические компетенции для разных подходов и видов конфликтов.</p> <p>4. Методы развития базовых</p>	ПК-2	анализ кейсов

		<p>компетенций.</p> <p>5. Направления профессионального роста конфликтолога-консультанта.</p> <p>6. Причины и формы профессиональной деформации конфликтолога-консультанта.</p> <p>7. Профилактика профессиональной деформации конфликтолога-консультанта.</p> <p>Литература: 1,2,3,5,6,7,8</p>		
8.	Тема 8. Профилактика ошибок конфликтологического консультирования	<p>Вопросы для обсуждения:</p> <p>1. Основные виды ошибок конфликтологического консультирования.</p> <p>2. Причины ошибок конфликтолога-консультанта.</p> <p>3. Риски для клиентов в процессе конфликтологического консультирования.</p> <p>4. Риски конфликтолога-консультанта в разных ситуациях.</p> <p>5. Техника безопасности при работе с конфликтом.</p> <p>6. Техника безопасности в процессе консультирования.</p> <p>7. Эмоциональный и информационный самоконтроль конфликтолога-консультанта.</p> <p>8. Техники самоконтроля и особенности их применения в ходе конфликтологического консультирования.</p> <p>9. Методы выявления и коррекции своих ошибок в процессе конфликтологического консультирования.</p> <p>Литература: 1,2,3,5,6,7,8</p>	ПК-2	Диалого-дискуссионное обсуждение проблем, анализ кейсов

7. Образовательные технологии

При проведении учебных занятий по дисциплине для успешного освоения применяются различные образовательные технологии, которые обеспечивают развитие навыков командной работы, межличностной коммуникации, принятия решений, лидерских качеств.

Изучение дисциплины «Конфликтологическое консультирование» основано на использовании технологии деловой игры, Case-study, поискового метода, позволяющих формировать навыки межличностных и групповых социально-психологических коммуникаций.

Методы / Формы	Лекции (Л)	Семинарские занятия (С)
Диалого-дискуссионное обсуждение проблем	+	+
Работа в команде		+
Case-study	+	+
Игра		+
Поисковый метод		+
Исследовательский метод		+
Выступление в роли обучающего		+

8. План самостоятельной работы студентов

№ п/п	Содержание самостоятельной работы студентов	Формируемые компетенции	Форма отчетности студента
1	Изучение литературы и нормативно правовых актов по теме.	ПК-2	Представление обоснованной и развернутой структуры работы
2	Подготовка к семинарскому занятию.	ПК-2	Деловая игра, круглый стол, диалого-дискуссионное обсуждение проблем
3	Работа над лекционным материалом	ПК-2	Письменный и устный опросы на практическом занятии
4	Подготовка к защите исследовательских проектов	ПК-2	Защита исследовательских проектов
5	Самотестирование	ПК-2	Тестирование

9. Контроль знаний по дисциплине

По дисциплине предусмотрены текущий контроль и промежуточная аттестация.

Текущий контроль успеваемости студента – одна из составляющих оценки качества усвоения образовательных программ. Текущий контроль проводится в течение семестра (практические занятия, опросы, решение и составление кейсов и т.п.).

Промежуточная аттестация проводится по окончании изучения дисциплины в виде зачета. Вопросы к промежуточной аттестации сформулированы в разделе «**Оценочные и методические материалы**».

10. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины:

а) Основная литература

1. Консультирование и коучинг персонала в организации: учебник и практикум для вузов / Н. В. Антонова [и др.]; под ред. Н. В. Антоновой, Н. Л. Ивановой. — Москва: Юрайт, 2022. — 370 с. — (Высшее образование). — Режим доступа: <https://urait.ru/bcode/489142>

2. Конфликтолог - профессия XXI века: учебное пособие / СПб Гуманит. ун-т профсоюзов; науч. ред. Г.М. Бирженюк. – СПб.: Изд-во СПбГУП, 2014. – Режим доступа: http://library.gup.ru/jirbis2/index.php?option=com_irbis&view=irbis&Itemid=108&task=set_static_req&sys_code=88.5/K64-927088&bns_string=IBIS

б) Дополнительная литература:

3. 3. Консультирование как технология урегулирования конфликтов в организации: монография / СПб Гуманит. ун-т профсоюзов; науч. ред. А. С. Запесоцкий. - СПб.: Изд-во СПбГУП, 2019. - 160 с. - (Социально-трудовые конфликты; вып. 15). - Режим доступа: http://library.gup.ru/jirbis2/index.php?option=com_irbis&view=irbis&Itemid=108&task=set_static_req&sys_code=65.05/К 65-672243357&bns_string=IBIS
4. Емельянов, С. М. Конфликтология: учебник и практикум для вузов / С. М. Емельянов. — 4-е изд., испр. и доп. — Москва: Юрайт, 2020. — Режим доступа: <https://urait.ru/bcode/453501>
5. Забродин, В. Ю. Управленческий консалтинг. Социологический подход: учебное пособие для академического бакалавриата / В. Ю. Забродин. — Москва: Юрайт, 2019. — 130 с. — (Бакалавр. Академический курс. Модуль). — Режим доступа: <https://urait.ru/bcode/438215>
6. Кибанов, А.Я. Управление персоналом организации: актуальные технологии найма, адаптации и аттестации: учебное пособие / А.Я. Кибанов, И.Б. Дуракова. — Москва: КноРус, 2016. — Режим доступа: <https://book.ru/book/919352>
7. Кочеткова, А. И. Организационное поведение и организационное моделирование в 3 ч. Часть 2. Психологические механизмы: учебник и практикум для вузов / А. И. Кочеткова, П. Н. Кочетков. — 6-е изд., испр. и доп. — Москва: Юрайт, 2020. — Режим доступа: <https://urait.ru/bcode/452253>
8. Леонов, Н. И. Психология конфликта: методы изучения конфликтов и конфликтного поведения: учебник для вузов / Н. И. Леонов. — 3-е изд., перераб. и доп. — Москва: Юрайт, 2020. — Режим доступа: <https://urait.ru/bcode/447817>
9. Неумоева-Колчеданцева, Е. В. Возрастно-педагогическое консультирование: практическое пособие / Е. В. Неумоева-Колчеданцева. — 2-е изд., стер. — Москва: Юрайт, 2020. — 307 с. — (Профессиональная практика). — Режим доступа: <https://urait.ru/bcode/456923>
10. Светлов, В. А. Управление конфликтом. Новые технологии принятия решений в конфликтных ситуациях: учебное пособие / В. А. Светлов. — 2-е изд. — Саратов: Ай Пи Эр Медиа, 2019. — Режим доступа: http://library.gup.ru/jirbis2/index.php?option=com_irbis&view=irbis&Itemid=108&task=set_static_req&sys_code=88.5/C 24-590106671&bns_string=IBIS
11. Смолова, Л. В. Психологическое консультирование: учебное пособие для вузов / Л. В. Смолова. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва: Юрайт, 2021. — 356 с. — (Высшее образование). — Режим доступа: <https://urait.ru/bcode/471731>

в) Периодические издания

1. Конфликтология: ежеквартальный научно-практический журнал/ Фонд развития конфликтологии. - СПб.: Фонд развития конфликтологии, 2015... - ISSN 1818-1198

Периодические издания открытого доступа

2. Интернет-журнал «Науковедение». ISSN 2223-5167 <http://naukovedenie.ru/>

г) Лицензионное программное обеспечение

1. Семейство программ Microsoft Office Standart Russian (Включает набор продуктов: Word, Excel, PowerPoint, Publisher, Outlook);
2. Mirapolis Virtual Room;
3. Антиплагиат;
4. КонсультантПлюс

Обеспечено доступом к сети «Интернет» и электронной информационно-образовательной среде СПбГУП.

д) Современные профессиональные базы данных и информационные справочные системы

1. Официальный сайт СПбГУП: <http://www.gup.ru/>
2. Электронно-библиотечная система СПбГУП <http://library.gup.ru>
3. Системы поддержки самостоятельной работы СПбГУП: <http://edu.gup.ru/>
4. Справочная правовая система «КонсультантПлюс» (версия ПРОФ), установленная в Университете
5. Российское образование <http://www.edu.ru/>
6. Единое окно доступа к образовательным ресурсам <http://window.edu.ru/>
7. Электронно-библиотечная система «Юрайт» - www.urait.ru
8. Электронно-библиотечная система «Лань» - www.e.lanbook.com
9. Электронно-библиотечная система «Айбукс» - www.ibooks.ru
10. Электронно-библиотечная система «BOOK» - www.book.ru
11. Электронно-библиотечная система «IPRBooks» - www.iprbooks.ru
12. Официальный портал Комитета по социальному развитию Санкт-Петербурга <http://www.gov.spb.ru/gov/admin/otrasl/trud>.
13. Официальный сайт Комитета по образованию Правительства Санкт-Петербурга <http://www.kobr.spb.ru>.
14. Агентство «Мониторинг.ru», www.monitoring.ru

11. Материально-техническое обеспечение дисциплины

Аудиторный фонд с демонстрационным оборудованием и техническими средствами обучения, методические ресурсы кафедры, фонды Научной библиотеки.

Изучение дисциплины инвалидами и обучающимися с ограниченными возможностями здоровья осуществляется с учетом особенностей психофизического развития, индивидуальных возможностей и состояния здоровья обучающихся.

УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ СТУДЕНТОВ

1. Методические рекомендации по организации самостоятельной работы студентов

Важнейшим методическим приемом в учебном процессе является самостоятельная работа студента.

Самостоятельная работа в высшем учебном заведении, является важной организационной формой индивидуального изучения студентами программного материала. В современных условиях дидактическое значение самостоятельной подготовки неизмеримо возрастает, а ее цели состоят в том, чтобы:

- повысить ответственность самих обучаемых за свою профессиональную подготовку, сформировать в себе личностные и профессионально-деловые качества;
- научить студентов самостоятельно приобретать знания, формировать навыки и умения, необходимые для конфликтологической деятельности;
- развивать в себе самостоятельность в организации, планировании и выполнении заданий, определяемых учебным планом и указаниями преподавателя.

Достигнуть этих целей в ходе самостоятельной работы при изучении дисциплины возможно только при хорошей личной организации своего учебного труда, умении использовать все резервы имеющегося времени и подчинить их профессиональной подготовке.

Самостоятельная работа как метод обучения включает:

- изучение и конспектирование обязательной литературы в соответствии с программой дисциплины;
- ознакомление с литературой, рекомендованной в качестве дополнительной;
- изучение и осмысление специальной конфликтологической терминологии и понятий;
- сбор материала и написание контрольных, конкурсных работ;
- изучение указанной литературы для подготовки к экзамену.

Основными компонентами содержания данного вида работы являются:

- творческое изучение учебных пособий и научной литературы;
- эффективное конспектирование;
- участие в различных формах учебного процесса, научных конференциях, в работе кружков и т. д.;
- получение консультаций у преподавателя по отдельным проблемам курса;
- получение информации и опыта о работе профессионалов в процессе производственно-учебной практики;
- знакомство с конфликтологической литературой при формировании своей личной библиотеки и др.

2. Методические рекомендации по подготовке к практическим (семинарским) занятиям

Семинарские занятия — важная форма учебного процесса. Они способствуют закреплению и углублению знаний, полученных студентами на лекциях и в результате самостоятельной работы над научной и учебной литературой и нормативными источниками. Они призваны развивать самостоятельность мышления, умение делать выводы, связывать теоретические положения с практикой, формировать профессиональное конфликтологическое сознание будущих конфликтологов. На занятиях вырабатываются необходимые каждому конфликтологу навыки и умения

публично выступать, логика доказывания, культура профессиональной речи. Кроме того, семинары — это средство контроля преподавателей за самостоятельной работой студентов, они непосредственно влияют на уровень подготовки к итоговым формам отчетности — зачетам и экзаменам. В выступлении на семинарском занятии должны содержаться следующие элементы:

- четкое формулирование соответствующего теоретического положения в виде развернутого определения;
- приведение и раскрытие основных черт, признаков, значения и роли изучаемого явления или доказательства определенного теоретического положения;
- подкрепление теоретических положений конкретными фактами.

Для качественного и эффективного изучения дисциплины необходимо овладение навыками работы с книгой, воспитание в себе стремления и привычки получать новые знания из научной и иной специальной литературы. Без этих качеств не может быть настоящего специалиста ни в одной области деятельности.

Читать и изучать, следует, прежде всего, то, что рекомендуется к каждой теме программой, планом семинарских занятий, перечнем рекомендуемой литературы. Когда студент приступает к самостоятельной работе, то он должен проявить инициативу в поиске специальных источников. Многие новейшие научные положения появляются, прежде всего, в статьях, опубликованных в конфликтологических журналах, таких как «Конфликтология», «Профсоюзы», либо журналах менеджериального профиля: «Секрет фирмы», «Эксперт», «Business excellence» (Деловое совершенство), «Российский журнал менеджмента», «Новый менеджмент», «Top-Manager», «Компания», «Менеджмент в России и за рубежом» и др.

Необходимо отметить тот факт, что в каждом заключительном в году номере издаваемых журналов публикуется библиография всех статей, напечатанных за год, это облегчает поиск нужных научных публикаций.

Работа с научной литературой, в конечном счете, должна привести к выработке у студента умения самостоятельно размышлять о предмете и объекте изучения, которое должно проявляться:

- в ясном и отчетливом понимании основных понятий и суждений, содержащихся в публикации, разработке доказательств, подтверждающих истинность тех или иных положений;
- в понимании студентами обоснованности и целесообразности, приводимых в книге и статье примеров, поясняющих доказательства и выводы автора. При этом будет уместно, если студент самостоятельно приведет дополнительные примеры к этим выводам;
- в отделении основных положений от дополнительных, второстепенных сведений;
- в способности студента критически разобраться в содержании публикации, определить свое отношение к ней в целом, дать ей общую оценку, характеристику.

Содержание практических (семинарских) занятий

№ п/п	Наименование темы дисциплины	Наименование и содержание практических (семинарских) занятий, литература для подготовки к занятиям	Формы контроля усвоения знаний
1.	Тема 1. Конфликтологическое консультирование как ме-	Вопросы для обсуждения: 1. Понятие конфликтологического консультирования. 2. Задачи консультирования по конфликтам.	Доклады, эссе

	тод работы с конфликтом	<p>3. Основные принципы конфликтологического консультирования.</p> <p>4. Специфика консультирования по проблеме:</p> <ul style="list-style-type: none"> – межличностных конфликтов – семейных конфликтов – любовных конфликтов – бытовых конфликтов – организационных конфликтов – конфликтов с клиентами. <p>5. Возможности конфликтологического консультирования для разных типов конфликтов.</p> <p>6. Ограничения конфликтологического консультирования: этические, технические, коммуникативные .</p> <p>Литература: 3,4,5,8</p>	
2.	Тема 2. Процесс и структура конфликтологического консультирования	<p>Вопросы для обсуждения:</p> <p>1. Особенности конфликтологического консультирования.</p> <p>2. Сходства и отличия конфликтологического консультирования:</p> <ul style="list-style-type: none"> - от психологического консультирования, - семейного консультирования, - управленческого консультирования, - коучинга. <p>3. Специфика работы консультанта в условиях конфликта.</p> <p>4. Основные направления конфликтологического консультирования:</p> <ul style="list-style-type: none"> – прояснение ситуации, – работа с отношениями, – изменение позиции, – рост осознанности интересов, – подготовка к медиации и др. <p>5. Консультирование как форма консультирования.</p> <p>Литература: 1,2,3,5,6,7,8</p>	Доклады, диалого-дискуссионное обсуждение проблем
3.	Тема 3. Требования к консультанту	<p>Вопросы для обсуждения:</p> <p>1. Аксиомы конфликтологии и особенности их применения в консалтинге.</p> <p>2. Принципы конфликтологического консультирования, проявления в консультировании:</p> <ul style="list-style-type: none"> – добровольность, – прозрачность, – безопасность, – конфиденциальность, – безобвинительность, 	Доклады, ролевая игра, анализ кейсов, диалого-дискуссионное обсуждение проблем, устный опрос

		<p>– недирективность и др.</p> <p>3. Направленность конфликтологического консультирования на будущее.</p> <p>4. Основные подходы в конфликтологическом консультировании и их специфика:</p> <ul style="list-style-type: none"> – информационный, – моделирующий, – метафорический, – нарративный, – трансформирующий и другие. <p>Литература: 1,2,3,5,6,7,8</p>	
4.	Тема 4. Арсенал консультанта	<p>Вопросы для обсуждения:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Консультирование как процесс. 2. Причины обращения клиента (ов) за конфликтологическим консультированием. 3. Основные этапы консультирования при работе с конфликтом. 4. Специфика каждого этапа. 5. Вход в консультирование. 6. Особенности контрактирования со сторонами конфликта. 7. Информационный обмен в консультировании клиента. 8. Проблемы искажения информации сторонами конфликта. 9. Признаки необходимости и достаточности односторонней интервенции в конфликт. 10. Проблемы справедливости, ложных ожиданий, коммуникативных искажений. 11. Поддержка клиента при выборе модели поведения в конфликте. 12. Принятие решения клиентом. 13. Выход из консультации без эскалации конфликта. 14. Безопасность и удовлетворенность при завершении консультации. <p>Литература: 1,3,5,6,7</p>	Доклады, круглый стол, деловая игра, анализ кейсов
5.	Тема 5. Методы и техники работы конфликтолога-консультанта	<p>Вопросы для обсуждения:</p> <ol style="list-style-type: none"> 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 	Доклады, круглый стол, деловая игра, анализ кейсов,

		<p>взгляда на события.</p> <p>5. Роль эмоций в возникновении и развитии конфликта.</p> <p>6. Проявления эмоций клиентами в ходе конфликтологического консультирования: причины, функции, специфика.</p> <p>7. Работа с эмоциями сторон в конфликте: направления и техники.</p> <p>8. Обучение клиента в ходе консультации.</p> <p>9. Техники управления поведением сторон в ходе конфликтологического консультирования.</p> <p>10. Проверка на реалистичность и конкретизация задач.</p> <p>11. Техники планирования и другие управленческие приемы для локализации и урегулирования конфликта.</p> <p>Литература: 1,3,5,6,7</p>	
6.	Тема 6. Использование техник конфликтологического консультирования в других видах консалтинга	<p>Вопросы для обсуждения:</p> <p>1. Общие и специфические приемы, методы, техники конфликтологического консультирования.</p> <p>2. Использование конфликтологических приемов и техник при семейном консультировании.</p> <p>3. Конфликтологические подходы в организационном консультировании.</p> <p>4. Опасность увлечения поиском конфликта в ходе консультирования по проблемам.</p> <p>Литература: 5,7,8</p>	Тестирование, анализ кейсов
7.	Тема 7. Основные компетенции конфликтолога-консультанта	<p>Вопросы для обсуждения:</p> <p>1. Требования к конфликтологу-консультанту при работе с разными видами и уровнями конфликта.</p> <p>2. Основные компетенции конфликтолога-консультанта.</p> <p>3. Специфические компетенции для разных подходов и видов конфликтов.</p> <p>4. Методы развития базовых компетенций.</p> <p>5. Направления профессионального роста конфликтолога-консультанта.</p> <p>6. Причины и формы профессиональной деформации конфликтолога-консультанта.</p> <p>7. Профилактика профессиональной деформации конфликтолога-консультанта.</p> <p>Литература: 1,2,3,5,6,7,8</p>	анализ кейсов
8.	Тема 8. Профилактика ошибок конфликтологического консультирования	<p>Вопросы для обсуждения:</p> <p>1. Основные виды ошибок конфликтологического консультирования.</p>	Диалого-дискуссионное обсуждение

	<p>ческого консультирования</p>	<p>2. Причины ошибок конфликтолога-консультанта. 3. Риски для клиентов в процессе конфликтологического консультирования. 4. Риски конфликтолога-консультанта в разных ситуациях. 5. Техника безопасности при работе с конфликтом. 6. Техника безопасности в процессе консультирования. 7. Эмоциональный и информационный самоконтроль конфликтолога-консультанта. 8. Техники самоконтроля и особенности их применения в ходе конфликтологического консультирования. 9. Методы выявления и коррекции своих ошибок в процессе конфликтологического консультирования. Литература: 1,2,3,5,6,7,8</p>	<p>проблем, анализ кейсов</p>
--	---------------------------------	--	-------------------------------

3. Методические рекомендации по написанию контрольных работ

Контрольная работа учебным планом не предусмотрена.

4. Методические рекомендации по написанию курсовой работы

Курсовая работа учебным планом не предусмотрена.

ОЦЕНОЧНЫЕ И МЕТОДИЧЕСКИЕ МАТЕРИАЛЫ

Оценочные и методические материалы включают в себя:

- перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения образовательной программы;
- показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования, описание шкал оценивания;
- типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы;
- методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций.

1. Перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения образовательной программы

№ п/п	Контролируемые темы дисциплины	Код формируемой компетенции	Код и наименование индикатора достижения	Наименование оценочного средства
1	Тема 1. Конфликтологическое консультирование как метод работы с конфликтом	ПК-2	ПК-2.1. Знает: принципы, методы организации конфликтологического сопровождения персонала и руководства организаций.	Доклады, тесты, устный опрос, коллоквиум
2	Тема 2. Процесс и структура конфликтологического консультирования	ПК- 2	ПК-2.1. Знает: принципы, методы организации конфликтологического сопровождения персонала и руководства организаций.	Доклады, практическое задание, письменный опрос, устный опрос, коллоквиум
3	Тема 3. Требования к консультанту	ПК- 2	ПК-2.1. Знает: принципы, методы организации конфликтологического сопровождения персонала и руководства организаций. ПК-2.2. Умеет: применять различные методы и технологии работы с конфликтами в организации (прогнозирование, предупреждение, диагностика, урегулирование, разрешение) ПК-2.3. Владеет: навыками осуществления работы по конфликтологическому сопровождению персонала и руководства организаций.	Доклады, устный опрос, практическое задание, коллоквиум

4	Тема 4. Арсенал консультанта	ПК- 2	ПК-2.1. Знает: принципы, методы организации конфликтологического сопровождения персонала и руководства организаций. ПК-2.2. Умеет: применять различные методы и технологии работы с конфликтами в организации (прогнозирование, предупреждение, диагностика, урегулирование, разрешение)	Доклады, кейсы, практическое задание, устный опрос
5	Тема 5. Методы и техники работы конфликтолога-консультанта	ПК- 2	ПК-2.2. Умеет: применять различные методы и технологии работы с конфликтами в организации (прогнозирование, предупреждение, диагностика, урегулирование, разрешение)	Доклады, практическое задание, тесты, круглый стол, кейсы, устный опрос
6	Тема 6. Использование техник конфликтологического консультирования в других видах консалтинга	ПК- 2	ПК-2.2. Умеет: применять различные методы и технологии работы с конфликтами в организации (прогнозирование, предупреждение, диагностика, урегулирование, разрешение) ПК-2.3. Владеет: навыками осуществления работы по конфликтологическому сопровождению персонала и руководства организаций.	Доклады, практическое задание, тесты, кейсы, письменный опрос
7	Тема 7. Основные компетенции конфликтолога-консультанта	ПК- 2	ПК-2.1. Знает: принципы, методы организации конфликтологического сопровождения персонала и руководства организаций. ПК-2.2. Умеет: применять различные методы и технологии работы с конфликтами в организации (прогнозирование, предупреждение, диагностика, урегулирование, разрешение)	Кейсы, практическое задание
8	Тема 8. Профилактика ошибок конфликтологического консультирования	ПК- 2	ПК-2.1. Знает: принципы, методы организации конфликтологического сопровождения персонала и руководства организаций. ПК-2.3. Владеет: навыками осуществления работы по конфликтологическому сопровождению персонала и	Кейсы, практическое задание

		руководства организаций.	
Результат достижения планируемых результатов изучения дисциплины			Зачет

2. Описание показателей и критериев оценивания компетенций, шкал оценивания

Критерии оценивания (текущий контроль)

1. Оценка «отлично» выставляется студенту, если студент имеет глубокие знания учебного материала по теме практического задания, в логической последовательности излагает материал; смог ответить на все уточняющие и дополнительные вопросы;

2. Оценка «хорошо» выставляется, если студент показал знание учебного материала, смог ответить почти полностью на все заданные дополнительные и уточняющие вопросы;

3. Оценка «удовлетворительно» выставляется, если студент в целом освоил материал; однако, ответил не на все уточняющие и дополнительные вопросы;

4. Оценка «неудовлетворительно» выставляется студенту, если он имеет существенные пробелы в знаниях основного учебного материала по теме практического задания, который полностью не раскрыл содержание вопросов, не смог ответить на уточняющие и дополнительные вопросы.

Критерии оценивания (зачет)

Знания, умения, навыки и компетенции студентов оцениваются следующими оценками: «зачтено», «не зачтено».

- «зачтено» - студент хорошо и прочно усвоил весь программный материал, исчерпывающе, последовательно, грамотно и логически стройно его излагает, увязывает с практикой, свободно справляется с решением ситуационных задач и тестовыми заданиями, правильно обосновывает принятие решений, умеет самостоятельно обобщать программный материал, не допуская ошибок, знает дополнительную литературу по изучаемой дисциплине.

- «не зачтено» - студент не знает значительной части основного программного материала, в ответах допускает существенные ошибки, не владеет умениями и навыками в выполнении тестовых заданий и решении задач, не способен ответить на дополнительные вопросы.

Шкала оценивания

Вид контроля	Форма отчетности и \ или контроля	Максимально возможное количество баллов
Текущий контроль		70
	Тестирование	10
	Представление выполненной самостоятельной работы	20
	Работа на практических (семинарских) занятиях	20
	Реферат	20
Промежуточная аттестация	Зачет	30
Всего по дисциплине		100

3. Типовые контрольные задания и методические материалы, процедуры оценивания знаний, умений и навыков

ТЕКУЩИЙ КОНТРОЛЬ

Интерактивное занятие к Теме 2. Процесс и структура конфликтологического консультирования

Занятие проводится в формате **круглого стола**

Под круглым столом понимается форма публичного обсуждения или освещения каких-либо вопросов, когда участники высказываются в определенном порядке, первоначально – сидя за столом, имеющим круглую форму. Представление о круглом столе как символе равенства и благородства восходит к легендам о рыцарях Круглого стола. Круглый стол также понимается как коммуникативная технология, позволяющая, используя систему логически обоснованных доводов, воздействовать на мнения, позиции и установки участников дискуссии в процессе непосредственного общения.

Круглый стол направлен на равноправное обсуждение всеми участниками различных аспектов заявленной темы.

В учебном процессе задача круглого стола – активизировать учащихся, привлечь их к разностороннему обсуждению каких-либо сложных вопросов, способствовать выработке самостоятельного мнения по различным профессионально значимым темам, развивать коммуникативные навыки и творческий потенциал.

Проведение круглого стола предполагает реализацию нескольких технологических стадий. Это, прежде всего, подготовительная стадия, затем дискуссионная, т.е. собственно обсуждение в рамках круглого стола, а завершать процесс может аналитическая стадия.

Студенты заранее готовятся к обсуждению обозначенной темы, формируют свое мнение, работают с информационными источниками. Затем проводится обсуждение. Преподаватель выступает как модератор круглого стола, управляя обменом мнениями. Возможна передача роли модератора одному из студентов, пользующемуся авторитетом среди товарищей.

Дополнительным элементом круглого стола для данного занятия являются заранее подготовленные презентации студентов по каждой теме, которые становятся основой для общего обсуждения. Результатом интерактивного занятия становится осознание студентами особенностей конфликтологического консультирования, его сходств и различий с другими видами консультирования, понимание специфики ключевых подходов и техник конфликтологического консультирования.

Интерактивное занятие к Теме 5. 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 и базовые методы ведения консультирования, освоить коммуникативные техники, эффективные на разных этапах консультирования, отработать технологию конфликтологического консультирования целиком и особенности его применения в разных ситуациях. Результатом интерактивного занятия становится понимание задач и особенностей каждого этапа конфликтологического консультирования, совершенствование необходимых навыков и уточнение особенностей их применения в процессе консультирования.

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

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

Ролевая игра:

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

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

Сам процесс игры представляет собой моделирование группой людей той или иной ситуации. Идентифицируя себя с каким-либо персонажем, человек может отработать систему необходимых навыков, понять особенности каждого этапа взаимодействия. Несмотря на осознание вымышленности роли, приобретаемый опыт вполне реален. Ролевые игры развивают, в первую очередь, коммуникативные навыки консультанта. Деловая игра - метод активного обучения, в котором путем воссоздания (имитации) предметного и социального содержания какой-либо деятельности, поведения и отношений занятых в ней людей производится усвоение необходимых знания и выработка устойчивых навыков в данном виде деятельности, при чем это происходит быстрее и адекватнее ситуации, чем в традиционных видах обучения.

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

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

В данном курсе деловые игры имитируют ситуации консультирования и позволяют студентам освоить принципы и базовые методы конфликтологического консультирования, освоить коммуникативные техники, эффективные на разных этапах

консультирования, отработать технологию процесса консультирования целиком и особенности ее применения в разных ситуациях.

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

Интерактивное занятие к Теме 7. Основные компетенции конфликтолога-консультанта

Занятие проводится в форме групповой дискуссии с элементами моделирования ситуации

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

- способ организации совместной деятельности с целью интенсификации процесса принятия решения в группе;

- метод обучения, повышающий интенсивность и эффективность процесса восприятия за счет активного включения обучаемых в коллективный поиск истины.

Групповое обсуждение позволяет выявить мнения всех членов группы, возможные пути достижения цели и найти общее групповое решение проблемы. В групповой дискуссии каждый участник получает возможность прояснить свою собственную позицию, обнаружить многообразие подходов, обеспечить всестороннее видение предмета. Кроме того, групповая дискуссия активизирует творческие возможности человека, его интерес к предмету обсуждения, является прекрасным средством сплочения и развития группы, обеспечивает принятие группой наиболее оптимальных решений.

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

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

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

Кейс-задача

Процесс обучения с использованием кейс–метода представляет собой имитацию реального события, небольшие материальные и временные затраты и вариативность обучения. Сущность данного метода состоит в том, что учебный материал подается студентам в виде проблем (кейсов), а знания приобретаются в результате активной и творческой работы: самостоятельного осуществления целеполагания, сбора необходимой информации, ее анализа с разных точек зрения, выдвижения гипотезы, выводов, заключения, самоконтроля процесса получения знаний и его результатов.

Цели кейс – метода в преподавании дисциплины заключаются в:

- активизации студентов;
- повышении мотивации к учебному процессу;
- овладении навыками анализа ситуаций и нахождение оптимального выхода из ситуаций;

- отработке умений находить информацию и работать с ней;
- моделировании решений данных ситуаций и в соответствии с заданием, представлении различных подходов к разработке планов действий;
- принятии правильного решения на основе группового анализа ситуации;
- приобретении навыков четкого и точного изложения собственной точки зрения в устной и письменной форме, убедительного отстаивания и защиты своей точки зрения;
- выработке навыков критического оценивания различных точек зрения, осуществлении самоанализа, самоконтроля и самооценки.

Возможность использования кейс–метода оправдано в преподавании дисциплины «Организационно - управленческая конфликтология». Использование кейс–метода при изучении дисциплины можно применять для решения задач различных уровней сложности.

Структура и содержание кейса:

- предъявление темы программы и занятия, проблемы, вопросов, задания;
- подобное описание практических ситуаций;
- сопутствующие факты, положения, варианты, альтернативы;
- учебно – методическое обеспечение:
- наглядный, раздаточный или другой иллюстративный материал;
- рекомендации “Как работать с кейсом”;
- литература основная и дополнительная;
- режим работы с кейсом;
- критерии оценки работы по этапам.

Порядок (алгоритм) работы по кейс – методу

№ п/п	Наименование этапа	Время Этапа занятия
1	Подготовка к занятию преподавателем и студентами	Домашняя работа
2	Организационная часть. Выдача кейса	5
3	Индивидуальная самостоятельная работа студентов с кейсом. Получение дополнительной информации	10
4	Проверка усвоения теоретического материала по теме	10
5	Работа студентов в микрогруппах	30
6	Дискуссия (коллективная работа студентов)	15
7	Оформление студентами итогов работы	10
8	Подведение итогов преподавателем	5

При подведении итогов применяются общепринятые критерии.

Критерии оценок работы по этапам занятия

№	Наименование критерия	Количество
---	-----------------------	------------

		баллов
1	Профессиональное, грамотное решение проблемы	1
2	Новизна и неординарность решения проблемы	1
3	Краткость и четкость изложения теоретической части решения проблемы	2
4	Качество оформления решения проблемы	1
5	Этика ведения дискуссии	5
6	Активность работы всех членов микрогруппы	5
7	Штрафные баллы (нарушение правил ведения дискуссии, некорректность поведения и т.д.)	-5
<u>Итого:</u>		<u>15 (-% 5)</u>

В качестве примера прилагается план проведения практического занятия с использованием кейс-метода обучения. Занятие рассчитано на 90 мин.

Задание: составьте план консультации для предложенного кейса.

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

Ход занятия:

I. Организационный момент.

1. Взаимное приветствие.
2. Проверка готовности студентов к работе в группах.

II. Актуализация нового материала.

Методы обучения: инструктивный, алгоритмический, объяснение.

Содержание: обоснование значимости темы, постановка целей, объяснение правил работы с кейсом, указание критериев оценки, выбор и утверждение экспертов.

III. Работа в микро - группах, наблюдение, инструктаж.

Метод обучения: частично-поисковый, эвристический.

Содержание: изучение кейса, анализ нового материала, выдвижение способов решения, их обоснование, проверка усвоения.

IV. Закрепление материала.

Метод обучения: рассуждающий, диалогический, монологический.

Содержание: защита проекта, выявление оптимального решения проблемы, подведение итогов.

V. Подведение итогов.

Метод обучения: беседа.

Содержание: выбор лучшего варианта решения проблемы, оценка результативности работы студентов в микро группах, оформление результатов дискуссий, выставление оценок.

Требования к составлению вопросов по кейсу:

- 1) наличие алгоритма: сущность явления (Я знаю) – характерные признаки данного явления - технологические особенности реализации – практические навыки (я умею)
- 2) технология подготовки кейса студентами: эмоциональность, заинтересованность, междисциплинарные связи (практические навыки), умение работы в команде, синергетический эффект.

Задания для самостоятельной работы по каждой теме

Тема 1. Конфликтологическое консультирование как форма работы с конфликтом

Задания к теме:

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

Тема 2. Процесс и структура конфликтологического консультирования

Задания к теме:

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

Тема 3. Требования к консультанту

Принципы и подходы конфликтологического консультирования

Задания к теме:

1. Записать основные аксиомы конфликтологии и привести примеры последствий их нарушения в консультировании..
2. Составить таблицу для обоснования необходимости каждого из принципов конфликтологического консультирования: добровольность, прозрачность, безопасность, конфиденциальность, безобвинительность.
3. Уточнить, как проявляется направленность конфликтологического консультирования на будущее.
4. Записать особенности и сферы применения основных подходов в конфликтологическом консультировании: информационного, моделирующего, метафорического, нарративного, трансформирующего (с примерами).

Тема 4. Арсенал консультанта

Основные этапы конфликтологического консультирования

Задания к теме:

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

Тема 5. Методы и техники работы конфликтолога-консультанта

Задания к теме:

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

Тема 6. Использование техник конфликтологического консультирования в других видах консалтинга

Задания к теме:

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

Тема 7. Основные компетенции конфликтолога-консультанта

Задания к теме:

1. Описать требования к конфликтологу консультанту при работе с разными видами и уровнями конфликта.
2. Законспектировать основные компетенции конфликтолога-консультанта.

3. Раскрыть, в чем состоят специфические компетенции для разных подходов и видов конфликтов.
4. Предложить методы развития базовых компетенций.
5. Перечислить направления профессионального роста конфликтолога-консультанта.
6. Предложить систему мер по профилактике профессиональной деформации конфликтолога-консультанта.

Тема 8. Профилактика ошибок конфликтологического консультирования

Задания к теме:

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

Тестовые материалы

Важными в методическом плане на семинарских занятиях являются проводимые тестовые задания и решение конфликтологических задач, которые содействуют превращению теоретических знаний в глубокие убеждения, дают простор для развития творческо-эмоциональной сферы, позволяют сделать выводы об эффективности занятий с учащимися, что в итоге повышает интерес к овладению конфликтологическими знаниями.

Решение тестовых заданий является важным методическим приемом для закрепления и осмысления полученных знаний по изучаемому предмету.

Пример тестовых заданий для текущего контроля:

1. Под конфликтом понимают
 - а) любое столкновение, противоречие между людьми или группами людей из-за расхождения в точках зрения, мнениях, убеждениях;
 - б) предельное обострение противоречия, вершину развития цикла асимметрии сторон с участием субъектов;
 - в) процесс возникновения, развития, кульминации и разрешения противоречия во внутренней (психологической) или внешней (социально-психологической, социальной) реальности человека либо группы людей;
 - г) ссору, драку, обиду, недопонимание и другие негативные явления, происходящие во взаимоотношениях людей.
2. Деятельность по определению сущности и особенностей конфликта на основе его исследования – это
 - а) профилактика конфликта;
 - б) фасилитация конфликта;

- в) диагностика конфликта;
- г) стимулирование конфликта.

3. Вмешательство консультанта необходимо, если:

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

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

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

ПРОМЕЖУТОЧНАЯ АТТЕСТАЦИЯ

Вопросы для подготовки к промежуточной аттестации по дисциплине (зачет)

1. Понятие конфликтологического консультирования.
2. Принципы конфликтологического консультирования.
3. Основные подходы конфликтологического консультирования.
4. Задачи конфликтологического консультирования.
5. Виды конфликтов, где эффективно применение конфликтологического консультирования.
6. Специфика консультирования для разных видов конфликтов.
7. Консультирование как процесс: характеристики, последовательность.
8. Роли и функции консультанта в процессе конфликтологического консультирования.
9. Первый контакт с потенциальным клиентом: особенности проведения.
10. Основные стадии и этапы конфликтологического консультирования.
11. Подготовка к консультированию: цели и задачи, основные характеристики.
12. Вступление в контакт с клиентом: цели и задачи, основные характеристики.
13. Контрактирование в конфликтологическом консультировании.
14. Сбор информации о конфликте клиента: цели и задачи, основные характеристики.
15. Сбор информации о конфликте клиента: методы и техники сбора информации.
16. Анализ конфликта: цели и задачи, основные характеристики.
17. Анализ конфликта: методы, техники, подходы к анализу конфликта в процессе консультирования.
18. Техники и методы работы с эмоциями клиента.
19. Инструменты изменения взглядов клиента.
20. Рефрейминг в конфликтологическом консультировании
21. Коучинг в конфликтологическом консультировании
22. Методы помощи клиенту в принятии решений, выработке плана действий.
23. Распределение ответственности консультант-клиент в ходе конфликтологического консультирования.
24. Методы проверки решений и планов клиента на реалистичность
25. Проверка на экологичность: цели и задачи, основные характеристики.
26. Завершение консультации: цели и задачи, основные характеристики.
27. Особенности взаимодействия с клиентом после консультации.
28. Консультирование по телефону: возможности и ограничения.
29. Отличия конфликтологического консультирования от других видов консультирования.
30. Ошибки консультирования: виды, причины, проявления, последствия.
31. Методы профилактики и коррекции ошибок конфликтологического консультирования.
32. Основные компетенции конфликтолога-консультанта.
33. Техники самоконтроля эмоционального состояния и безоценочного отношения к клиенту.
34. Техника безопасности в работе конфликтолога-консультанта.
35. Применение конфликтологического консультирования в рамках других направлений консалтинга.
36. Этический кодекс конфликтологического консультирования.

ГЛОССАРИЙ

Агрессия – индивидуальное или групповое поведение, направленное на нанесение физического или психологического ущерба другому человеку или социальной группе.

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.

Антагонизм – непримиримое противоречие.

Антипатия – устойчивое отрицательное эмоциональное отношение индивида к другому человеку (социальной группе); проявляется в неприязни, недоброжелательности.

Арбитр – третья сторона в конфликте.

Блеф – тактический прием конфликтного противоборства; представляет собой демонстрацию реально не существующих сил и средств с целью запугивания оппонента.

«Вентиляция» эмоций – набор специальных техник, применяемый посредником на различных этапах переговоров для снятия эмоционального напряжения сторон и перевода.

Внутренняя установка – субъективное восприятие личностью своего статуса в группе.

Внутриличностный конфликт – конфликт внутри психического мира личности; представляет собой столкновение ее противоположно направленных мотивов.

Враждебность – психологическая установка на конфликтное взаимодействие, готовность к конфликтному поведению.

Границы конфликта – внешние структурно-динамические пределы конфликта по числу участников (субъектные границы); по территории, на которой происходит конфликт (пространственные границы); по продолжительности конфликта (временные границы).

Группа – два и более индивида, объединённых общей деятельностью таким образом, что каждый из них влияет на другого или других.

Групповая атрибуция – объяснение позитивного поведения своей группы внутренними причинами, а чужой группы – внешними обстоятельствами, и, соответственно, наоборот.

Групповые нормы – правила регуляции поведения членов группы, выработанные в результате совместной групповой деятельности и общения.

Групповые санкции – принятые в группе ограничения, запреты и другие меры воздействия по отношению к членам группы, нарушающим групповые нормы.

Диагностика конфликта – исследование конфликта с целью определения его основных характеристик.

Динамика конфликта – ход развития конфликта по этапам и фазам.

Институционализация конфликта – установление четких норм и правил конфликтного взаимодействия, определение рабочих групп и комиссий по управлению конфликтом.

Интерес – то, что побудило участника конфликта занять свою позицию.

Инцидент – 1) внешнее открытое противоборство сторон, возникшее впервые; 2) стечение обстоятельств, являющихся поводом для конфликта.

Инцидент конфликта – это тот случай, который помогает обнаружить открытое противоборство сторон.

Катарсис – термин введен Аристотелем как душевная разрядка, испытываемая зрителем в процессе сопереживания. Употребляется в религиозном, эстетическом и психологическом значении как чувство «очищения» верующих после молитвы, облагораживание человека благодаря эстетическому переживанию, облегчение после психического напряжения. Катарсис – это освобождение от отрицательных чувств и мыслей под воздействием произведений искусства, музыки, соблюдения ритуалов. В конфликтологии данное понятие означает освобождение от агрессивных импульсов путем направления их на различного рода эрзац-объекты (куклы-противники, участие в спортивной борьбе и др.).

Компромисс – стратегия поведения субъектов в конфликте, ориентированная на определенные взаимные уступки.

Конгруэнтность – адекватная реакция личности на конфликтную ситуацию.

Консенсус – общее согласие по спорному вопросу; соглашение, которое устраивает обе конфликтующие стороны на основе взаимных уступок.

Конфликт – отношение между субъектами социального взаимодействия, характеризующееся их противоборством на основе противоположно направленных мотивов или суждений.

Конфликт (от лат. *conflictus*) – ситуация, характеризующаяся противоборством сторон, которое обусловлено противоположностью или существенными различиями интересов, взглядов или ценностных ориентаций. **Групповые конфликты** – конфликты, возникающие в системах социального взаимодействия: «личность-группа» или «группа-группа».

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.

Конфликтная ситуация – накопившиеся противоречия, связанные с деятельностью субъектов социального взаимодействия и объективно создающие почву для реального противоборства между этими субъектами.

Конфликтогены – это вербальные или невербальные средства общения, а также действия или бездействия, примененные осознанно или неосознанно одним из субъектов социального взаимодействия по отношению к другому, которые вызывают у последнего отрицательные эмоциональные переживания и подталкивают его к агрессивным действиям по отношению к первому, способствуя возникновению конфликта между ними.

Конформизм – приспособленчество, пассивное принятие чужой точки зрения, неоправданная уступка в конфликте.

Конформизм (от лат. *conformis* – подобный, сообразный) – приспособленчество, пассивное принятие существующего порядка вещей, господствующих мнений и т. д.

Лидер – член группы, оказывающий существенное влияние на сознание и поведение остальных членов группы в силу своего личного авторитета (неформальный лидер) или занимаемой должности (формальный лидер).

Лидерство – способ воздействия на группу, основанный на личном авторитете, признании личности лидера.

Маргиналы – неадекватные, неприспособившиеся к социальным условиям люди.

Медиатор – профессиональный посредник в переговорах по разрешению конфликта.

Медиация – переговорный процесс по разрешению конфликта с участием посредника – медиатора.

Межличностные конфликты – противоборство личностей в процессе социального взаимодействия, возникающее на основе противоположно направленных мотивов, суждений или личных антипатий.

Мотивы – истинные внутренние побудительные силы, подталкивающие субъектов социального взаимодействия к конфликту.

Менеджмент – это: 1) умение добиваться поставленных целей, используя труд, интеллект, мотивы поведения других людей; 2) область человеческого знания, помогающего осуществить эту функцию; 3) определенная категория людей, социальный слой тех, кто осуществляет работу по управлению.

Необходимые и достаточные условия конфликта – наличие противоположно направленных мотивов, суждений или личных антипатий между субъектами социального взаимодействия, а также состояния противоборства между ними.

Образ конфликтной ситуации – субъективное отражение предмета конфликта в сознании субъектов конфликта.

Объект конфликта – это предмет, явление, событие, проблемы, цель, действие, вызывающие к жизни конфликтную ситуацию и конфликты. Парадигма – традиция в науке, заложенная обычно конкретной научной работой, объединяющая когнитивный и социальный уровень исследования, имеющая протяжённость во времени и пространстве и являющаяся коллективной собственностью.

Организационно-управленческий конфликт – это конфликт между членами управляющей организации, руководителями и исполнителями, образующимися в их составе первичными группами, между различными подразделениями в данной системе управления по поводу целей, методов и средств управленческой и организационной деятельности, а также ее результатов и социальных последствий.

Организационный конфликт – это тот конфликт, происходящий в рамках организации, который вызван какими-либо специфическими ее свойствами, структурными особенностями, взаимодействием с другими организациями.

Организация:

- Совокупность людей (не менее 2) и групп, объединённых для достижения какой-либо цели с использованием принципов разделения труда, распределением обязанностей и на основе определённой структуры.

- Сама деятельность по налаживанию, устройству, упорядочиванию, оптимизации работы других.

Персонал – совокупность всех человеческих ресурсов, которыми обладает организация, это все лица, имеющие трудовые отношения с данной организацией. Это сотрудники организации, партнёры, которые привлекаются для реализации проектов, эксперты, которые могут быть привлечены для исследований, разработки стратегии, реализации мероприятий.

Поведение конфликтное – агрессивные действия, направленные на причинение ущерба другой стороне.

Позиция – то, о чем заявляют субъекты конфликта.

Посредник – третья сторона в переговорном процессе по поводу конфликта, обеспечивающая конструктивное обсуждение проблемы.

Посредник – третья сторона в переговорном процессе по поводу конфликта, обеспечивающая конструктивное обсуждение проблемы.

Предмет конфликта – то, из-за чего возник конфликт.

Предмет конфликта – то, из-за чего возник конфликт.

Предупреждение конфликта – деятельность, которую субъект конфликта осуществляет с целью не допустить возникновения конфликта. Предупреждение конфликта может осуществляться в вынужденной и превентивной форме.

Предупреждение конфликта – деятельность, которую субъект конфликта осуществляет в вынужденной и превентивной форме.

Прогнозирование конфликта – вид деятельности субъекта управления, направленной на выявление причин конфликта в его скрытом развитии.

Прогнозирование конфликта – вид деятельности субъекта управления, направленной на выявление причин конфликта в его скрытом развитии. Проекция – осознанный или бессознательный перенос субъектом собственных мыслей, побуждений и качеств на других.

Проекция – осознанный или бессознательный перенос субъектом собственных мыслей, побуждений и качеств на других.

Производственные конфликты – открытое или скрытое столкновение индивидуальных и (или) групповых интересов в сфере деловых и профессиональных отношений, складывающихся в совместной производственной деятельности.

Противоборство – взаимодействие субъектов социального взаимодействия, характеризующееся нанесением взаимного ущерба.

Противоборство – взаимодействие субъектов социального взаимодействия, характеризующееся нанесением взаимного ущерба.

Профессиональные союзы (профсоюзы) – добровольное общественное объединение граждан, связанных общими производственными, профессиональными интересами по роду их деятельности, создаваемое в целях представительства и защиты их социально-трудовых прав и интересов. Позиция – то, о чём заявляют субъекты конфликта.

Работник – субъект трудового права, физическое лицо, работающее по трудовому договору у работодателя.

Работодатель – юридическое лицо, физическое лицо, публичное юридическое лицо, вступившее в трудовые отношения с работником.

Разрешение конфликта – вид деятельности субъекта управления, связанной с завершением конфликта.

Разрешение конфликта – вид деятельности субъекта управления, связанной с завершением конфликта.

Регрессия – реакция на ответственные ситуации “возвращением” к детским типам поведения, которые на той стадии были успешными.

Регрессия – реакция на ответственные ситуации «возвращением» к детским типам поведения, которые на той стадии были успешными.

Регулирование конфликта – вид деятельности субъекта управления, направленной на ослабление и ограничение конфликта, обеспечение его развития в сторону разрешения.

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.

Ригидность – отсутствие гибкости в поведении, трудности в перестройке восприятия и представлений в изменившейся обстановке

Роль – нормативно заданный или коллективно одобряемый образец поведения личности в группе.

Руководитель – это работник, отвечающий за конкретный хозяйственный объект или комплексную программу, имеющий в своем подчинении коллектив сотрудников и наделенный необходимыми правами и полномочиями принимать управленческие решения и нести за последствия их реализации ответственность

Соперничество – стратегия поведения в конфликте, характеризуется стремлением одержать победу над соперником.

Сопrotивление изменениям – любые действия и поступки сотрудников, направленные на дискредитацию, задержку или противодействие осуществлению изменений в организации.

Сотрудничество – стратегия поведения в конфликте, характеризующаяся стремлением противоборствующих сторон совместными усилиями разрешить возникшую проблему.

Социальная группа – небольшое, относительно устойчивое объединение людей, имеющую общую цель, установившиеся деловые и личные отношения.

Социальная напряженность – психологическое состояние людей (индивидов или групп), причинами которого является неудовлетворенность существующим положением дел или ходом развития событий.

Социальный конфликт – это любые виды борьбы между индивидами, цель которых – достижение (либо сохранение) средств производства, экономических позиций, власти или других ценностей, а также подчинение, нейтрализация либо устранение действительного (или мнимого) противника.

Статус – реальное положение личности в системе внутригрупповых отношений, степень его авторитетности. Статус может быть высоким, средним или низким.

Статус социальный – общее положение личности или социальной группы в обществе, определяемое совокупностью прав и обязанностей.

Структура – строение, расположение, порядок, то есть внутреннее строение чего-либо, расположение и взаимосвязь частей; это логическое соотношение уровней организации и функциональных зон (это развернутая цель организации).

Структура конфликта – совокупность устойчивых элементов конфликта, образующих целостную систему.

Толерантность – терпимость к чужому образу жизни, мнению, поведению, ценностям и т. д.

Трансакция – единица взаимодействия партнеров по общению, предполагающая выбор определенной позиции (Родитель, Взрослый, Ребенок).

Труд – целесообразная, формально материальная (физический труд) и нематериальная (умственный труд), орудийная деятельность человека, направленная на удовлетворение потребностей индивида и общества.

Трудовой конфликт - конфликт между работодателем и работниками или между работодателем и профсоюзом работников. Обычно трудовые конфликты возникают по поводу заработной платы или условий труда. Управление конфликтом – целенаправленное, обусловленное объективными законами воздействие на динамику конфликта в интересах развития или разрушения той социальной системы, к которой имеет отношение данный конфликт.

Управление – элемент, функция организованных систем различной природы (биологических, социальных, технических), обеспечивающая сохранение их определенной структуры, поддержание режима деятельности, реализацию их программ и целей.

Управление конфликтом – целенаправленное, обусловленное объективными законами воздействие на динамику конфликта в интересах развития или разрушения той социальной системы, к которой имеет отношение данный конфликт.

Установка – готовность, предрасположенность субъекта к определенной ситуации, определенному поведению, действию.

Установка конфликтная – предрасположенность и готовность действовать в предполагаемом конфликте определенным образом.

Уступка – стратегия поведения в конфликте, характеризуется стремлением уйти от конфликта при восприятии предмета конфликта как несущественного для себя и значимого для соперника.

Уход – стратегия поведения в конфликте, характеризуется стремлением уйти от конфликта при восприятии предмета конфликта в качестве несущественного как для себя, так и для соперника.

Эскалация конфликта – это ключевая, самая напряженная его стадия, когда происходит обострение всех противоречий между его участниками и используются все возможности для победы в противоборстве.

МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ ДЛЯ ПРЕПОДАВАТЕЛЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ

Основной целью изучения дисциплины **«Конфликтологическое консультирование»** является осмысление общих и специфических социальных, социально-психологических закономерностей, которые действуют, как и в любом конфликте, так и только в организационно-управленческом конфликте для формирования знаний и практических навыков прогнозирования и разрешения конфликтов в организации.

Форма итогового контроля знаний — **зачет**.

Методические принципы и приемы построения учебной дисциплины «Конфликтологическое консультирование».

Ключевым методическим способом подачи учебного материала по дисциплине «Конфликтологическое консультирование» является лекция.

Лекционное занятие — это систематическое, последовательное, устное изложение лектором учебного материала. Занятие «лекция» носит, прежде всего, обзорный характер, охватывая весь круг выносимых на изучение учебных вопросов. При проведении такого типа занятий очень важно живое слово лектора, его педагогическое мастерство как педагога, который дает студентам информационную базу. Лекции являются важной формой передачи преподавателем студентам общетеоретических знаний.

Лекции, как правило, читаются не по всем, а по наиболее сложным темам курса, не дублируют учебники, а содержат новейшие научные данные и примеры, которых может не быть в учебных пособиях. Для лучшего усвоения материала на лекционных занятиях целесообразно предварительно перед лекцией ознакомиться с положениями лекционной темы в конспекте лекций, содержащемся в данном учебно-методическом пособии либо в рекомендуемых учебниках.

Семинарские занятия — другая важная форма учебного процесса. Они способствуют закреплению и углублению знаний, полученных студентами на лекциях и в результате самостоятельной работы над научной и учебной литературой и нормативными источниками. Они призваны развивать самостоятельность мышления, умение делать выводы, связывать теоретические положения с практикой, формировать профессиональное сознание будущих конфликтологов - практиков. На занятиях вырабатываются необходимые каждому бакалавру навыки и умения публично выступать, логика доказывания, культура профессиональной речи. Кроме того, семинары — это средство контроля преподавателей за самостоятельной работой студентов, они непосредственно влияют на уровень подготовки к итоговым формам отчетности — зачетам и экзаменам. В выступлении на семинарском занятии должны содержаться следующие элементы:

- четкое формулирование соответствующего теоретического положения (например, «организационно-управленческий конфликт», объект и предмет организационного конфликта, причина и инцидент конфликта, урегулирование и разрешение конфликтов в организации и др.) в виде развернутого определения;
- приведение и раскрытие основных черт, признаков, значения и роли изучаемого явления или доказательства определенного теоретического положения;
- подкрепление теоретических положений конкретными фактами организационной и управленческой действительности, примерами из практики.

Для качественного и эффективного изучения дисциплины необходимо овладение навыками работы с книгой, воспитание в себе стремления и привычки получать новые

знания из научной и иной специальной литературы. Без этих качеств не может быть настоящего специалиста ни в одной области деятельности.

Читать и изучать, следует, прежде всего, то, что рекомендуется к каждой теме программой, планом семинарских занятий, перечнем рекомендуемой литературы.

Когда студент приступает к самостоятельной работе, то он должен проявить инициативу в поиске специальных источников. Многие новейшие научные положения появляются, прежде всего, в статьях, опубликованных в журналах.

Читать и изучать, следует, прежде всего, то, что рекомендуется к каждой теме программой, планом семинарских занятий, перечнем рекомендуемой литературы. Когда студент приступает к самостоятельной работе, то он должен проявить инициативу в поиске специальных источников. Многие новейшие научные положения появляются, прежде всего, в статьях, опубликованных в конфликтологических журналах, таких как «Конфликтология», «Профсоюзы», либо журналах менеджериального профиля: «Менеджмент в России и за рубежом», «Business excellence» (Деловое совершенство), «Руководитель», «Эксперт» «Секрет фирмы» и др.

Надо иметь в виду, что в каждом последнем номере издаваемых журналов публикуется библиография всех статей, напечатанных за год, это облегчает поиск нужных научных публикаций.

Кроме того, в рамках изучения курса студенту необходимо уделять внимание анализу нормативно-правовой базы в исследовании трудовых конфликтов в организации. Это: Конституция РФ (ст. 29), Трудовой кодекс РФ, Федеральный закон «О профессиональных союзах, их правах и гарантиях деятельности» от 12 января 1996 г., Федеральный Закон № 193-ФЗ «Об альтернативной процедуре урегулирования споров с участием посредника (процедуре медиации)» и т.д.

Работа с научной литературой, в конечном счете, должна привести к выработке у студента умения самостоятельно размышлять о предмете и объекте изучения, которое должно проявляться:

- в ясном и отчетливом понимании основных понятий и суждений, содержащихся в публикации, разработке доказательств, подтверждающих истинность тех или иных положений;
- в понимании студентами обоснованности и целесообразности, приводимых в книге и статье примеров, поясняющих доказательства и выводы автора. При этом будет уместно, если студент самостоятельно приведет дополнительные примеры к этим выводам;
- в отделении основных положений от дополнительных, второстепенных сведений;
- в способности студента критически разобраться в содержании публикации, определить свое отношение к ней в целом, дать ей общую оценку, характеристику.

Другим важнейшим методическим приемом в учебном процессе является самостоятельная работа студента.

Самостоятельная работа в высшем учебном заведении является важной организационной формой индивидуального изучения студентами программного материала.

В современных условиях дидактическое значение самостоятельной подготовки неизмеримо возрастает, а ее цели состоят в том, чтобы:

- повысить ответственность самих обучаемых за свою профессиональную подготовку, сформировать в себе личностные и профессионально-деловые качества;
- научить студентов самостоятельно приобретать знания, формировать навыки и умения, необходимые для профессиональной деятельности;

- развивать в себе самостоятельность в организации, планировании и выполнении заданий, определяемых учебным планом и указаниями преподавателя.

Достигнуть этих целей в ходе самостоятельной работы при изучении дисциплины возможно только при хорошей личной организации своего учебного труда, умении использовать все резервы имеющегося времени и подчинить их профессиональной подготовке.

Самостоятельная работа как метод обучения включает:

- изучение и конспектирование обязательной литературы в соответствии с программой дисциплины;
- ознакомление с литературой, рекомендованной в качестве дополнительной;
- изучение и осмысление специальной терминологии и понятий;
- сбор материала и написание контрольных, конкурсных и дипломных работ;
- изучение указанной литературы для подготовки к промежуточному контролю.
- основными компонентами содержания данного вида работы являются:
- творческое изучение учебных пособий и научной литературы;
- умелое конспектирование;
- участие в различных формах учебного процесса, научных конференциях, в работе кружков и т. д.;
- получение консультаций у преподавателя по отдельным проблемам курса;
- получение информации и опыта о работе профессионалов в процессе производственно-учебной практики;
- знакомство с литературой при формировании своей личной библиотеки и др.

Особую инновационность в методическом плане при преподавании дисциплины представляют ролевые и деловые игры как форма коллективной деятельности педагога и студентов при проведении семинарских занятий.

Игра позволяет влиять на профессиональные навыки студентов. Учебно-производственные ситуации относятся к тем методическим средствам, которые позволяют осуществлять взаимосвязь понятийно-категориального уровня сознания с поведенческим. В результате достигается не только интеллектуальный, но и эмоциональный уровень усвоения понятий и идей.

Учебно-тренировочные ситуации являются специфическим методическим приемом, одним из основных видов проблемно-развивающего обучения, благодаря которому усиливается практический интерес студентов к теоретико-философским и конфликтологическим вопросам.

Эффективность применения учебных ситуаций зависит от соблюдения следующих условий: знание студентами теоретического материала и наличие достаточного личного опыта и жизненного опыта вообще.

Вместе с тем, обязательным условием эффективного применения учебно-производственных ситуаций на занятиях по дисциплине является сформированность специальных умений: анализировать литературу и источниковую базу, делать анализ, уяснять процессы, происходящие в реальном мире.

Кейс-метод ориентирован на самостоятельную индивидуальную и групповую деятельность студентов, в которых студентами приобретаются коммуникативные умения. При решении общей проблемы на занятиях общетехнических дисциплин полезным оказывается технологическое сотрудничество, которое позволяют всем студентам полностью осмыслить и усвоить учебный материал, дополнительную информацию, а главное, – научиться работать совместно и самостоятельно.

Процесс обучения с использованием кейс–метода представляет собой имитацию реального события, сочетающую в себе достаточно адекватное отражение реальной действительности, небольшие материальные и временные затраты и вариативность обучения.

Сущность данного метода состоит в том, что учебный материал подается студентам виде проблем (кейсов), а знания приобретаются в результате активной и творческой работы: самостоятельного осуществления целеполагания, сбора необходимой информации, ее анализа с разных точек зрения, выдвижения гипотезы, выводов, заключения, самоконтроля процесса получения знаний и его результатов.

Цели кейс – метода заключаются в:

- активизации студентов, что, в свою очередь, повышает эффективность профессионального обучения;
- повышение мотивации к учебному процессу;
- овладение навыками анализа ситуаций и нахождение оптимального количества ситуаций;
- отработке умений работы с информацией, в том числе умения затребовать дополнительную информацию, необходимую для уточнения ситуации;
- моделирование решений данных ситуаций и в соответствии с заданием, представлении различных подходов к разработке планов действий, ориентированных на конечный результат;
- принятие правильного решения на основе группового анализа ситуации;
- приобретение навыков четкого и точного изложения собственной точки зрения в устной и письменной форме, убедительно отстаивать и защищать свою точку зрения;
- выработке навыков критического оценивания различных точек зрения, осуществлении самоанализа, самоконтроля и самооценки.

Важными в методическом плане на семинарских занятиях являются проводимые **тестовые опросы** и решение задач, которые содействуют превращению знаний в глубокие убеждения, дают простор для развития творческо-эмоциональной сферы, позволяют сделать выводы об эффективности занятий с учащимися, что в итоге повышает интерес к овладению знаниями.

Только сочетая дидактически и органические методические способы и приемы в их диалектическом единстве и взаимосвязи мы можем добиться должного уяснения учебного материала со стороны студентов.

Методические рекомендации для преподавателей

Тема занятия	Виды учебных занятий	Способы учебной деятельности	Методы обучения, формы педагогического общения	Средства обучения	Формы контроля
1	2	3	4	5	6
Тема 1. Конфликтологическое консультирование как метод работы с конфликтом	Лекция, семинар	Коллективный, индивидуально-групповой	Методы: объяснительно-иллюстративный, репродуктивный. Формы: монолог/диалог	Учебное пособие, учебник, хрестоматия	Устный опрос, доклады по вопросам семинара с последующим обсуждением, тестирование

Тема 2. Процесс и структура конфликтологического консультирования	Лекция, семинар	Коллективный, индивидуально-групповой	Методы: объяснительно-иллюстративный, репродуктивный Формы: монолог/диалог	Учебное пособие, учебник, хрестоматия	Устный опрос, доклады по вопросам семинара с последующим обсуждением, письменная работа
Тема 3. Требования к консультанту	Лекция, семинар	Коллективный, индивидуально-групповой	Методы: объяснительно-иллюстративный, репродуктивный. Формы: монолог/диалог	Учебное пособие, учебник, хрестоматия	Устный опрос, доклады по вопросам в форме ролевой игры, анализ кейсов
Тема 4. Арсенал консультанта	Лекция, семинар	Коллективный, индивидуально-групповой	Методы: объяснительно-иллюстративный, репродуктивный. Формы: монолог/диалог	Учебное пособие, учебник	Устный опрос, доклады по вопросам в форме деловой игры, анализ кейсов, круглый стол
Тема 5. Методы и техники работы конфликтолога-консультанта	Лекция, семинар	Коллективный, индивидуально-групповой	Методы: объяснительно-иллюстративный, репродуктивный. Формы: монолог/диалог	Учебное пособие, учебник	Устный опрос, доклады по вопросам в форме деловой игры, анализ кейсов, круглый стол,
Тема 6. Использование техник конфликтологического консультирования в других видах консалтинга	Лекция, семинар	Коллективный, индивидуально-групповой	Методы: объяснительно-иллюстративный, репродуктивный. Формы: монолог/диалог	Учебное пособие, учебник	Устный опрос, доклады, тестирование, анализ кейсов,
Тема 7. Основные компетенции конфликтолога-консультанта	Лекция, семинар	Коллективный, индивидуально-групповой	Методы: объяснительно-иллюстративный, репродуктивный. Формы: монолог/диалог	Учебное пособие, учебник	Устный опрос, доклады, тестирование, анализ кейсов
Тема 8. Профилактика ошибок конфликтологического консультирования	Лекция, семинар	Коллективный, индивидуально-групповой	Методы: объяснительно-иллюстративный, репродуктивный. Формы: монолог/диалог	Учебное пособие, учебник	Устный опрос, доклады, тестирование, анализ кейсов

Тематические планы изучения дисциплины «Конфликтологическое консультирование»

Год набора: с 2021

Форма обучения - очная

Наименование разделов и тем	Всего	Трудоемкость по дисциплине					СР	Формируемые компетенции
		конт актн ая рабо та всег о	ина я кон такт ная рабо та	в т.ч.				
				лекц ии	лаб. работ ы	прак т./ сем. \ИЗ		
Тема 1. Конфликтологическое консультирование как метод работы с конфликтом	10	4	-	2		2	6	ПК- 2
Тема 2. Процесс и структура конфликтологического консультирования	12	4	-	2		2	8	ПК- 2
Тема 3. Требования к консультанту	12	4	-	2		2	8	ПК- 2
Тема 4. Арсенал консультанта	14	6	2	2		2	8	ПК- 2
Тема 5. Методы и техники работы конфликтолога-консультанта	14	6	2	2		2	8	ПК- 2
Тема 6. Использование техник конфликтологического консультирования в других видах консалтинга	14	6	2	2		2	8	ПК- 2
Тема 7. Основные компетенции конфликтолога-консультанта	16	8	2	3		3	8	ПК- 2
Тема 8. Профилактика ошибок конфликтологического консультирования	16	8	2	3		3	8	ПК- 2
Итого по дисциплине	108	46	10	18	-	18	62	
Зачетных единиц	3							

Тематические планы изучения дисциплины «Конфликтологическое консультирование»

Год набора: с 2021

Форма обучения – очно-заочная

Наименование разделов и тем	Всего	Трудоемкость по дисциплине					СР	Формируемые компетенции
		конт актн ая рабо та всег о	ина я кон такт ная рабо та	в т.ч.				
				лекц ии	лаб. работ ы	прак т./ сем. \ИЗ		
Тема 1. Конфликтологическое консультирование как метод работы с конфликтом	10	2	-	1		1	8	ПК- 2
Тема 2. Процесс и структура конфликтологического консультирования	10	2	-	1		1	8	ПК- 2
Тема 3. Требования к консультанту	12	4	-	2		2	8	ПК- 2
Тема 4. Арсенал консультанта	12	4	-	2		2	8	ПК- 2
Тема 5. Методы и техники работы конфликтолога-консультанта	14	6	2	2		2	8	ПК- 2
Тема 6. Использование техник конфликтологического консультирования в других видах консалтинга	16	6	2	2		2	10	ПК- 2
Тема 7. Основные компетенции конфликтолога-консультанта	16	6	2	2		2	10	ПК- 2
Тема 8. Профилактика ошибок конфликтологического консультирования	18	6	2	2		2	12	ПК- 2
Итого по дисциплине	108	36	8	14	-	14	72	
Зачетных единиц	3							