

МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
Федеральное государственное автономное учреждение
высшего профессионального образования
"Казанский (Приволжский) федеральный университет"
Отделение социально-политических наук



УТВЕРЖДАЮ

Проректор
по образовательной деятельности КФУ
Проф. Таюрский Д.А.

"__" _____ 20__ г.

Программа дисциплины

Конфликтологическое консультирование Б1.В.ДВ.12

Направление подготовки: 37.03.02 - Конфликтология

Профиль подготовки: не предусмотрено

Квалификация выпускника: бакалавр

Форма обучения: очное

Язык обучения: русский

Автор(ы):

Афанасьев П.Н.

Рецензент(ы):

Большаков А.Г.

СОГЛАСОВАНО:

Заведующий(ая) кафедрой: Прохоров А. О.

Протокол заседания кафедры No ____ от "____" _____ 201__г

Учебно-методическая комиссия Института социально-философских наук и массовых коммуникаций (отделение социально-политических наук):

Протокол заседания УМК No ____ от "____" _____ 201__г

Регистрационный No

Казань
2018

Содержание

1. Цели освоения дисциплины
2. Место дисциплины в структуре основной образовательной программы
3. Компетенции обучающегося, формируемые в результате освоения дисциплины /модуля
4. Структура и содержание дисциплины/ модуля
5. Образовательные технологии, включая интерактивные формы обучения
6. Оценочные средства для текущего контроля успеваемости, промежуточной аттестации по итогам освоения дисциплины и учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы студентов
7. Литература
8. Интернет-ресурсы
9. Материально-техническое обеспечение дисциплины/модуля согласно утвержденному учебному плану

Программу дисциплины разработал(а)(и) доцент, к.н. Афанасьев П.Н. кафедра общей психологии Институт психологии и образования , af_pavel@mail.ru

1. Цели освоения дисциплины

Цель изучения дисциплины - развитие практических навыков разрешения конфликтов различного уровня в ситуации проведения консультирования и решение конфликта в ситуации непосредственного контакта со специалистом.

Задачи курса: 1) ввести в актуальные проблемы, задачи, вопросы и проблемные области, возникающие в практике консультирования; 2) показать разнообразие методологических и методических подходов к их решению; 3) научить квалифицированно использовать обширный методический инструмент для решения разных видов консультативных задач; 4) ознакомить с типовыми схемами, способами, алгоритмами работы конфликтолога по разным поведенческим проблемам.

2. Место дисциплины в структуре основной образовательной программы высшего профессионального образования

Данная учебная дисциплина включена в раздел " Б1.В.ДВ.12 Дисциплины (модули)" основной образовательной программы 37.03.02 Конфликтология и относится к дисциплинам по выбору. Осваивается на 4 курсе, 8 семестр.

Дисциплина "Конфликтологическое консультирование" включена в профессиональный блок подготовки и является дисциплиной по выбору. К исходным требованиям, необходимым для её изучения относятся знания, умения и виды деятельности, сформированные в процессе изучения дисциплин "Социальная психология", "Психология конфликта", "Логика и теория аргументации".

Дисциплина "Конфликтологическое консультирование" является основой для осуществления дальнейшей профессиональной практической деятельности конфликтолога в ходе работы с различными возрастными группами и конфликтами с целью их грамотного анализа и обоснования тактики работы.

3. Компетенции обучающегося, формируемые в результате освоения дисциплины /модуля

В результате освоения дисциплины формируются следующие компетенции:

Шифр компетенции	Расшифровка приобретаемой компетенции
ОК-5 (общекультурные компетенции)	способностью к коммуникации в устной и письменной формах на русском и иностранном языках для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия
ОК-6 (общекультурные компетенции)	способностью работать в коллективе, толерантно воспринимая социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия
ОК-7 (общекультурные компетенции)	способностью к самоорганизации и самообразованию
ПК-7 (профессиональные компетенции)	способностью определять необходимые технологии урегулирования конфликтов и поддержания мира
ПК-8 (профессиональные компетенции)	способностью и готовностью соблюдать профессиональные этические нормы и границы профессиональной компетентности конфликтолога

Шифр компетенции	Расшифровка приобретаемой компетенции
ПК-10 (профессиональные компетенции)	способностью реализовывать социальные программы, направленные на достижение мира, социального компромисса, позитивного консенсуса, толерантности в различных сферах жизни общества
ПК-11 (профессиональные компетенции)	способностью понимать социальную значимость профессии конфликтолога, обладанием высокой мотивацией к выполнению профессиональной деятельности, преподавать конфликтологию в образовательных организациях Российской Федерации
ПК-12 (профессиональные компетенции)	способностью владеть навыками воспитательной работы и уметь их использовать в педагогической практике
ПК-13 (профессиональные компетенции)	способностью разрабатывать планы развития организаций, осуществлять конфликтологическое сопровождение деятельности организаций
ПК-14 (профессиональные компетенции)	способностью анализировать конфликтные ситуации в организациях, давать экспертные заключения о конфликтогенном потенциале организации, добывать информацию о состоянии организации с использованием методов прикладных исследований, разрабатывать технологии разрешения корпоративных конфликтов, минимизировать конфликтогенный потенциал тактических и стратегических решений в управлении
ПК-9 (профессиональные компетенции)	способностью разрабатывать социальные программы, снижающие уровень конфликтогенности в социальных сообществах и укрепляющие систему безопасности и мирных способов взаимодействия

В результате освоения дисциплины студент:

1. должен знать:

- основные формы работы с клиентом;
- условия эффективности консультирования;
- процесс и структуру конфликтологического консультирования;
- стадии консультирования;
- требования к консультанту;
- типичные проблемы консультирования.

2. должен уметь:

- внедрять научные знания по проблемам урегулирования конфликтов в практику;
- находить адекватные способы выхода из конфликтной ситуации;
- налаживать контакт с клиентом;
- эффективно и правильно задавать вопросы;
- работать с интересами и целями клиента.

3. должен владеть:

- навыками по предупреждению и конструктивному разрешению конфликтов различных видов;

- приемами эффективного слушания;
- методами интервенции в процессе консультирования;
- навыками профилактики синдрома профессионального выгорания.

4. должен демонстрировать способность и готовность:

- проводить исследования по проблемам конфликтного и мирного взаимодействия в обществе, анализировать конфликт и мир с использованием различных методологических и теоретических подходов, выявлять элементы конфликтов и мира, определять детерминирующие факторы и закономерности конфликтного и мирного взаимодействия;
- определять необходимые технологии урегулирования конфликтов и поддержания мира.

4. Структура и содержание дисциплины/ модуля

Общая трудоемкость дисциплины составляет 5 зачетных(ые) единиц(ы) 144 часа(ов).

Форма промежуточного контроля дисциплины экзамен в 8 семестре.

Суммарно по дисциплине можно получить 100 баллов, из них текущая работа оценивается в 50 баллов, итоговая форма контроля - в 50 баллов. Минимальное количество для допуска к зачету 28 баллов.

86 баллов и более - "отлично" (отл.);

71-85 баллов - "хорошо" (хор.);

55-70 баллов - "удовлетворительно" (удов.);

54 балла и менее - "неудовлетворительно" (неуд.).

4.1 Структура и содержание аудиторной работы по дисциплине/ модулю

Тематический план дисциплины/модуля

N	Раздел Дисциплины/ Модуля	Семестр	Неделя семестра	Виды и часы аудиторной работы, их трудоемкость (в часах)			Текущие формы контроля
				Лекции	Практические занятия	Лабораторные работы	
1.	Тема 1. Конфликтологическое консультирование как метод работы с конфликтом	8		4	6	0	Контрольная работа
2.	Тема 2. Процесс и структура конфликтологического консультирования	8		4	6	0	Контрольная работа
3.	Тема 3. Требования к консультанту	8		4	6	0	Контрольная работа
4.	Тема 4. Арсенал консультанта	8		4	10	0	Контрольная работа
5.	Тема 5. Типичные проблемы консультирования	8		4	6	0	Контрольная работа

N	Раздел Дисциплины/ Модуля	Семестр	Неделя семестра	Виды и часы аудиторной работы, их трудоемкость (в часах)			Текущие формы контроля
				Лекции	Практические занятия	Лабораторные работы	
	Тема . Итоговая форма контроля	8		0	0	0	Экзамен
	Итого			20	34	0	

4.2 Содержание дисциплины

Тема 1. Конфликтологическое консультирование как метод работы с конфликтом

лекционное занятие (4 часа(ов)):

Понятие конфликтологического консультирования. Конфликтологическое консультирование и другие формы работы с клиентом. Условия эффективности консультирования. Типы общения.

практическое занятие (6 часа(ов)):

Подготовка докладов и презентаций по темам лекций. Конфликтологический практикум.

Тема 2. Процесс и структура конфликтологического консультирования

лекционное занятие (4 часа(ов)):

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.

практическое занятие (6 часа(ов)):

Подготовка докладов и презентаций по темам лекций. Конфликтологический практикум.

Тема 3. Требования к консультанту

лекционное занятие (4 часа(ов)):

Профессионально значимые качества консультанта. Профессиональное мастерство консультанта. Эмоциональная компетентность консультанта и конфликтоустойчивость. Эмоциональный интеллект. Имидж консультанта. Коммуникативная толерантность.

практическое занятие (6 часа(ов)):

Подготовка докладов и презентаций по темам лекций. Конфликтологический практикум.

Тема 4. Арсенал консультанта

лекционное занятие (4 часа(ов)):

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.

практическое занятие (10 часа(ов)):

Подготовка докладов и презентаций по темам лекций. Конфликтологический практикум.

Тема 5. Типичные проблемы консультирования

лекционное занятие (4 часа(ов)):

Проблемные отношения с клиентом. Со-зависимость. Синдром профессионального выгорания. Трудные клиенты.

практическое занятие (6 часа(ов)):

Подготовка докладов и презентаций по темам лекций. Конфликтологический практикум.

4.3 Структура и содержание самостоятельной работы дисциплины (модуля)

N	Раздел Дисциплины	Семестр	Неделя семестра	Виды самостоятельной работы студентов	Трудоемкость (в часах)	Формы контроля самостоятельной работы
1.	Тема 1. Конфликтологическое консультирование как метод работы с конфликтом	8		подготовка к контрольной работе	10	Контрольная работа
2.	Тема 2. Процесс и структура конфликтологического консультирования	8		подготовка к контрольной работе	10	Контрольная работа
3.	Тема 3. Требования к консультанту	8		подготовка к контрольной работе	10	Контрольная работа
4.	Тема 4. Арсенал консультанта	8		подготовка к контрольной работе	12	Контрольная работа
5.	Тема 5. Типичные проблемы консультирования	8		подготовка к контрольной работе	12	Контрольная работа
	Итого				54	

5. Образовательные технологии, включая интерактивные формы обучения

В процессе изучения дисциплины используются как традиционные (лекционно-практические), так и инновационные технологии проектного, игрового, ситуативно-ролевого, объяснительно-иллюстративного обучения.

6. Оценочные средства для текущего контроля успеваемости, промежуточной аттестации по итогам освоения дисциплины и учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы студентов

Тема 1. Конфликтологическое консультирование как метод работы с конфликтом

Контрольная работа , примерные вопросы:

1. В какой форме может использоваться конфликтологическое консультирование? 2. Каковы главные компоненты, без которых понятие "конфликтологическое консультирование" будет неполным? 3. Что для клиента полезнее: конфликтологическое консультирование, психотерапия или психологическое консультирование? Аргументируйте ваш ответ. 4. Без чего конфликтологическое консультирование не будет эффективным? 5. Каковы критерии эффективности консультирования? 6. На какой стадии конфликта уместно использовать конфликтологическое консультирование?

Тема 2. Процесс и структура конфликтологического консультирования

Контрольная работа , примерные вопросы:

1. Каким функциям консультанта обычно соответствует помощь родственников и дружеская помощь в решении конфликта? 2. Дж.Хирон выделил шесть категорий вмешательства консультанта: предписывающую, информативную, конфрантационную, катартическую, каталитическую, поддерживающую. Соотнесите категории по Хирону с уровнями работы консультанта-конфликтолога. 3. Какая стадия консультирования представляется вам особенно важной? Почему? 4. Как определить, стоит ли приглашать для работы вторую сторону конфликта?

Тема 3. Требования к консультанту

Контрольная работа , примерные вопросы:

1. Какие критерии являются ведущими в определении профессионально значимых качеств консультанта? 2. Что такое "конфликтологическая компетентность"? 3. Все ли предложенные исследователями свойства консультанта кажутся вам обязательными для него? Почему? 4. Зачем консультанту-конфликтологу фрустрационная толерантность? 5. Видите ли вы противоречие между объективностью, нейтральностью консультанта и важностью эмпатии, в чем оно заключается?

Тема 4. Арсенал консультанта

Контрольная работа , примерные вопросы:

1. Какими способами можно устранить причины избегания работы с чувствами? 2. Каков оптимальный способ поведения консультанта при разных видах проявления чувств клиентом? 3. С помощью какой цепочки рефрейминга можно перейти от понятия "наглец" к понятию "ответственный работник"? 4. Какая техника оптимальна для ответа консультанта на высказывание клиента: "Что вы можете понимать в таком молодом возрасте?" 5. Какие задачи решаются с помощью вопросов? 6. Что делает обратную связь эффективной? 7. Зачем пробуждать потенциал клиента?

Тема 5. Типичные проблемы консультирования

Контрольная работа , примерные вопросы:

1. В чем проявляется профессиональное выгорание конфликтолога-консультанта? 2. В каких ситуациях наиболее высок риск возникновения со-зависимости у консультанта? 3. Как консультант может справиться с проблемой контрпереноса? 4. Что делает клиентов трудными для консультанта? 5. Что может помочь налаживанию контакта с трудным клиентом? 6. Каковы наиболее типичные причины сопротивления клиента?

Тема . Итоговая форма контроля

Примерные вопросы к экзамену:

Вопросы к экзамену.

1. Понятие конфликтологического консультирования.
2. Конфликтологическое консультирование и другие формы работы с клиентом.
3. Условия эффективности консультирования.
4. Роли и функции консультанта. Основные действия, задачи и основные технические приемы на каждом уровне.
5. Стадии консультирования.
6. Профессионально значимые качества консультанта.
7. Профессиональное мастерство консультанта.
8. Эмоциональная компетентность консультанта и конфликтоустойчивость.
9. Имидж консультанта.
10. Коммуникативная толерантность.
11. Контакт с клиентом.
12. Приемы эффективного слушания.
13. Искусство постановки вопросов. Виды вопросов.
14. Работа с интересами и целями.
15. Содержательная интервенция консультанта в процессе работы с клиентом.
16. Рефрейминг и обратная связь.
17. Поддержка и провоцирование клиента.
18. Проблемные отношения с клиентом.
19. Синдром профессионального выгорания.
20. Трудные клиенты.

ДИАГНОСТИКА КОММУНИКАТИВНОЙ ТОЛЕРАНТНОСТИ (В.В.БОЙКО)

Инструкция к тесту

Вам предоставляется возможность совершить экскурс в многообразие человеческих отношений. С этой целью вам предлагается оценить себя в девяти предложенных несложных ситуациях взаимодействия с другими людьми. При ответе важна первая реакция. Помните, что нет плохих или хороших ответов. Отвечать надо, долго не раздумывая, не пропуская вопросы. Будьте искренни, вы отвечаете для себя.

Меру согласия с суждения выражайте следующим образом:

- 0 - баллов - совсем неверно,
- 1 - верно в некоторой степени (несильно),
- 2 - верно в значительной степени (значительно),
- 3 - верно в высшей степени (очень сильно).

ТЕСТ

Блок 1. Проверьте себя: насколько вы способны принимать или не принимать индивидуальности встречающихся вам людей. Ниже приводятся суждения; воспользуйтесь оценками от 0 до 3 баллов, чтобы выразить, сколь верны они по отношению лично к вам.

1. Медлительные люди обычно действуют мне на нервы.
2. Меня раздражают суетливые, непоседливые люди.
3. Шумные детские игры переношу с трудом.
4. Оригинальные, нестандартные, яркие личности обычно действуют на меня отрицательно.
5. Безупречный во всех отношениях человек насторожил бы меня.

Блок 2. Проверьте себя: нет ли у вас тенденции оценивать людей, исходя из собственного "Я". Меру согласия с суждениями, как и в предыдущем случае, выражайте в баллах от 0 до 3.

1. Меня обычно выводит из равновесия несообразительный собеседник.
2. Меня раздражают любители поговорить.
3. Я тяготился бы разговором с безразличным для меня попутчиком в поезде, самолете, если бы он проявил инициативу.
4. Я тяготился бы разговорами случайного попутчика, который уступает мне по уровню знаний и культуры.
5. Мне трудно найти общий язык с партнерами иного интеллектуального уровня, чем у меня.

Блок 3. Проверьте себя: в какой мере категоричны или неизменны ваши оценки в адрес окружающих.

1. Современная молодежь вызывает неприятные чувства своим внешним видом (прическа, косметика, наряды).
2. Так называемые "новые русские" обычно производят неприятное впечатление либо бескультурьем, либо рвачеством.
3. Представители некоторых национальностей в моем окружении откровенно несимпатичны мне.
4. Есть тип мужчин (женщин), который я не выношу.
5. Терпеть не могу деловых партнеров с низким профессиональным уровнем.

Блок 4. Проверьте себя: в какой степени вы умеете скрывать или сглаживать неприятные впечатления при столкновении с некоммуникабельными качествами людей (степень согласия с суждениями оценивайте от 0 до 3 баллов).

1. Считаю, что на грубость надо отвечать тем же.
2. Мне трудно скрыть, если человек чем-либо неприятен.
3. Меня раздражают люди, стремящиеся в споре настоять на своем.
4. Мне неприятны самоуверенные люди.
5. Обычно мне трудно удержаться от замечания в адрес озлобленного или нервного человека, который толкается в транспорте.

Блок 5. Проверьте себя: есть ли у вас склонность переделывать и перевоспитывать партнера (оценка суждений от 0 до 3 баллов).

1. Я имею привычку поучать окружающих.
2. Невоспитанные люди возмущают меня.
3. Я часто ловлю себя на том, что пытаюсь воспитывать кого-либо.
4. Я по привычке постоянно делаю кому-либо замечания.
5. Я люблю командовать близкими.

Блок 6. Проверьте себя: в какой степени вы склонны подгонять партнеров под себя, делать их удобными (оценка суждений от 0 до 3 баллов).

1. Меня раздражают старики, когда они в час пик оказываются в городском транспорте или в магазинах.
2. Жить в номере гостиницы с посторонним человеком для меня просто пытка.
3. Когда партнер не соглашается в чем-то с моей правильной позицией, то обычно это раздражает меня.
4. Я проявляю нетерпение, когда мне возражают.
5. Меня раздражает, если партнер делает что-то по своему, не так, как мне того хочется.

Блок 7. Проверьте себя: свойственна ли вам такая тенденция поведения как неумение прощать другому ошибки (оценка суждений от 0 до 3 баллов).

1. Обычно я надеюсь, что моим обидчикам достанется по заслугам.
2. Меня часто упрекают в ворчливости.
3. Я долго помню обиды, причиненные мне теми, кого я ценю или уважаю.
4. Нельзя прощать сослуживцам бестактные шутки.
5. Если деловой партнер непреднамеренно заденет мое самолюбие, то я на него тем не менее обижусь.

Блок 8. Проверьте себя: в какой степени вы терпимы к дискомфортным (болезнь, усталость) состояниям окружающих (оценка суждений от 0 до 3 баллов).

1. Я осуждаю людей, которые плачутся в чужую жилетку.
2. Внутренне я не одобряю коллег (приятелей), которые при удобном случае рассказывают о своих болезнях.
3. Я стараюсь уходить от разговора, когда кто-нибудь начинает жаловаться на свою семейную жизнь.
4. Обычно я без особого внимания выслушиваю исповеди друзей (подруг).
5. Иногда мне нравится позлить кого-нибудь из родных и друзей.

Блок 9. Проверьте себя: каковы ваши адаптационные способности во взаимодействии с людьми (оценка суждений от 0 до 3 баллов).

1. Обычно мне трудно идти на уступки партнерам.
2. Мне трудно ладить с людьми, у которых плохой характер.
3. Обычно я с трудом приспосабливаюсь к новым партнерам по совместной работе.
4. Я избегаю поддерживать отношения с несколькими странными людьми.
5. Обычно я из принципа настаиваю на своем, даже если понимаю, что партнер прав.

ОБРАБОТКА И ИНТЕРПРЕТАЦИЯ РЕЗУЛЬТАТОВ ТЕСТА

Итак, вы ознакомились с некоторыми поведенческими признаками, свидетельствующими о низком уровне общей коммуникативной толерантности. Подсчитайте сумму баллов, полученных вами по всем признакам, и сделайте вывод: чем больше баллов, тем ниже уровень коммуникативной толерантности. Максимальное число баллов, которые можно заработать - 135, свидетельствует об абсолютной нетерпимости к окружающим, что вряд ли возможно для нормальной личности. Точно так же невероятно получить ноль баллов - свидетельство терпимости ко всем типам партнеров во всех ситуациях. В среднем, по нашим данным, опрошенные набирают:

- руководители медицинских учреждений и подразделений - 40 баллов,
- медсестры - 43 балла,
- воспитатели, педагоги - 31 балл.

Сравните свои данные с приведенными и сделайте вывод о своей коммуникативной толерантности.

Обратите внимание на то, по каким из 9 предложенных выше поведенческих признаков у вас высокие суммарные оценки (здесь возможен интервал от 0 до 15 баллов). Чем больше баллов по конкретному признаку, тем менее вы терпимы к людям в данном аспекте отношений с ними. Напротив, чем меньше ваши оценки по тому или иному поведенческому признаку, тем выше уровень общей коммуникативной толерантности по данному аспекту отношений с партнерами. Разумеется, полученные данные позволяют подметить лишь основные тенденции, свойственные вашим взаимодействиям с партнерами. В непосредственном, живом общении личность проявляется ярче и многообразнее.

7.1. Основная литература:

1. Егидес А. П. Психология конфликта [Электронный ресурс]: учеб. пособие / А. П. Егидес. - М.: Московский финансово-промышленный университет 'Синергия', 2013. - 216 с. // <http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=451312>
2. Мальцева Т. В. Профессиональное психологическое консультирование: учеб. пособие для студентов вузов, обучающихся по специальностям 'Психология' и 'Юриспруденция' / Т. В. Мальцева, И. Е. Реуцкая. - М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2012. - 143 с. // <http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=390199>
3. Захарова Л. Н. Основы психологического консультирования организаций [Электронный ресурс]: учеб. пособие / Л. Н. Захарова. - М.: Логос, 2012. - 432 с. // <http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=468691>
4. Леонова А. Б. Организационная психология: Учебник / Под общ. ред. А.Б. Леоновой - М.: НИЦ ИНФРА-М, 2014. - 429 с. // <http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=425039>
5. Блинов А. О. Управленческое консультирование [Электронный ресурс]: Учебник для магистров / А. О. Блинов, В. А. Дресвянников. - М.: Издательско-торговая корпорация 'Дашков и К-', 2013. - 212 с. // <http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=415014>

7.2. Дополнительная литература:

1. Андронникова О. О. Основы психологического консультирования: Учебное пособие / О.О. Андронникова. - М.: Вузовский учебник: НИЦ ИНФРА-М, 2013. - 415 с. // <http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=342107>
2. Андронникова О. О. Специальные проблемы психологического консультирования: Учебное пособие / О.О. Андронникова. - М.: Вузовский учебник: НИЦ Инфра-М, 2013. - 348 с. // <http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=342105>
3. Бусыгина Н. П. Методология качественных исследований в психологии: Учебное пособие / Н.П. Бусыгина. - М.: НИЦ Инфра-М, 2013. - 304 с. // <http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=357385>

4. Васильева И. В. Организация психологических служб [Электронный ресурс]: учебное пособие / И. В. Васильева. ? 2-е изд., стер. ? М.: ФЛИНТА, 2013. ? 144 с. // <http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=462921>

7.3. Интернет-ресурсы:

Все для студента - <http://www.twirpx.com/>

Информационный ресурсный центр по научной и практической психологии - <http://psyfactor.org/>

Московская школа конфликтологии - <http://conflictmanagement.ru/>

Образовательный видеопортал - <http://univertv.ru/>

Электронная библиотека - <http://www.koob.ru/>

8. Материально-техническое обеспечение дисциплины(модуля)

Освоение дисциплины "Конфликтологическое консультирование" предполагает использование следующего материально-технического обеспечения:

Мультимедийная аудитория, вместимостью более 60 человек. Мультимедийная аудитория состоит из интегрированных инженерных систем с единой системой управления, оснащенная современными средствами воспроизведения и визуализации любой видео и аудио информации, получения и передачи электронных документов. Типовая комплектация мультимедийной аудитории состоит из: мультимедийного проектора, автоматизированного проекционного экрана, акустической системы, а также интерактивной трибуны преподавателя, включающей тач-скрин монитор с диагональю не менее 22 дюймов, персональный компьютер (с техническими характеристиками не ниже Intel Core i3-2100, DDR3 4096Mb, 500Gb), конференц-микрофон, беспроводной микрофон, блок управления оборудованием, интерфейсы подключения: USB, audio, HDMI. Интерактивная трибуна преподавателя является ключевым элементом управления, объединяющим все устройства в единую систему, и служит полноценным рабочим местом преподавателя. Преподаватель имеет возможность легко управлять всей системой, не отходя от трибуны, что позволяет проводить лекции, практические занятия, презентации, вебинары, конференции и другие виды аудиторной нагрузки обучающихся в удобной и доступной для них форме с применением современных интерактивных средств обучения, в том числе с использованием в процессе обучения всех корпоративных ресурсов. Мультимедийная аудитория также оснащена широкополосным доступом в сеть интернет. Компьютерное оборудование имеет соответствующее лицензионное программное обеспечение.

Учебно-методическая литература для данной дисциплины имеется в наличии в электронно-библиотечной системе "ZNANIUM.COM", доступ к которой предоставлен студентам. ЭБС "ZNANIUM.COM" содержит произведения крупнейших российских учёных, руководителей государственных органов, преподавателей ведущих вузов страны, высококвалифицированных специалистов в различных сферах бизнеса. Фонд библиотеки сформирован с учетом всех изменений образовательных стандартов и включает учебники, учебные пособия, УМК, монографии, авторефераты, диссертации, энциклопедии, словари и справочники, законодательно-нормативные документы, специальные периодические издания и издания, выпускаемые издательствами вузов. В настоящее время ЭБС ZNANIUM.COM соответствует всем требованиям федеральных государственных образовательных стандартов высшего профессионального образования (ФГОС ВПО) нового поколения.

1) Для аудиторных лекционных занятий: мультимедиа - аудитория.

2) Для аудиторных практических занятий: просторное помещение, обеспечивающее возможность свободного перемещения участников; мультимедийное оборудование; набор канцелярии - бумага различного формата и цветов; маркеры и фломастеры.

3) Для самостоятельной работы студентов: выход в Интернет.

Программа составлена в соответствии с требованиями ФГОС ВПО и учебным планом по направлению 37.03.02 "Конфликтология" и профилю подготовки не предусмотрено .

Автор(ы):

Афанасьев П.Н. _____

"__" _____ 201__ г.

Рецензент(ы):

Большаков А.Г. _____

"__" _____ 201__ г.