

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
Федеральное государственное автономное образовательное учреждение высшего образования
"Казанский (Приволжский) федеральный университет"
Институт социально-философских наук и массовых коммуникаций
Отделение социально-политических наук



Е. А. Турилова

17 февраля 2023 г.

подписано электронно-цифровой подписью

Программа дисциплины

Конфликтологическое консультирование

Направление подготовки: 37.03.02 - Конфликтология

Профиль подготовки: Управление коммуникациями: переговоры и посредничество

Квалификация выпускника: бакалавр

Форма обучения: очное

Язык обучения: русский

Год начала обучения по образовательной программе: 2023

Содержание

1. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине (модулю), соотнесенных с планируемыми результатами освоения ОПОП ВО
2. Место дисциплины (модуля) в структуре ОПОП ВО
3. Объем дисциплины (модуля) в зачетных единицах с указанием количества часов, выделенных на контактную работу обучающихся с преподавателем (по видам учебных занятий) и на самостоятельную работу обучающихся
4. Содержание дисциплины (модуля), структурированное по темам (разделам) с указанием отведенного на них количества академических часов и видов учебных занятий
 - 4.1. Структура и тематический план контактной и самостоятельной работы по дисциплине (модулю)
 - 4.2. Содержание дисциплины (модуля)
5. Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине (модулю)
6. Фонд оценочных средств по дисциплине (модулю)
7. Перечень литературы, необходимой для освоения дисциплины (модуля)
8. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", необходимых для освоения дисциплины (модуля)
9. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины (модуля)
10. Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине (модулю), включая перечень программного обеспечения и информационных справочных систем (при необходимости)
11. Описание материально-технической базы, необходимой для осуществления образовательного процесса по дисциплине (модулю)
12. Средства адаптации преподавания дисциплины (модуля) к потребностям обучающихся инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья
13. Приложение №1. Фонд оценочных средств
14. Приложение №2. Перечень литературы, необходимой для освоения дисциплины (модуля)
15. Приложение №3. Перечень информационных технологий, используемых для освоения дисциплины (модуля), включая перечень программного обеспечения и информационных справочных систем

Программу дисциплины разработал(а)(и): доцент, к.н. Маврин О.В. (Кафедра конфликтологии, Отделение социально-политических наук), mavrin_oleg@list.ru

1. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине (модулю), соотнесенных с планируемыми результатами освоения ОПОП ВО

Обучающийся, освоивший дисциплину (модуль), должен обладать следующими компетенциями:

Шифр компетенции	Расшифровка приобретаемой компетенции
ПК - 1	Способен организовывать и проводить мероприятия по развитию и адаптации персонала.
ПК - 3	Способен подготавливать и реализовывать процедуру медиации, обеспечивать организационно-техническое и документационное сопровождение процедуры медиации.

Обучающийся, освоивший дисциплину (модуль):

Должен знать:

Должен знать:

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

Должен уметь:

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.

Должен владеть:

Должен владеть:

- навыками по предупреждению и конструктивному разрешению конфликтов различных видов;
- приемами эффективного слушания;
- методами интервенции в процессе консультирования;
- навыками профилактики синдрома профессионального выгорания.

2. Место дисциплины (модуля) в структуре ОПОП ВО

Данная дисциплина (модуль) включена в раздел "Б1.В.21 Дисциплины (модули)" основной профессиональной образовательной программы 37.03.02 "Конфликтология (Управление коммуникациями: переговоры и посредничество)" и относится к части ОПОП ВО, формируемой участниками образовательных отношений.

Осваивается на 4 курсе в 8 семестре.

3. Объем дисциплины (модуля) в зачетных единицах с указанием количества часов, выделенных на контактную работу обучающихся с преподавателем (по видам учебных занятий) и на самостоятельную работу обучающихся

Общая трудоемкость дисциплины составляет 3 зачетных(ые) единиц(ы) на 108 часа(ов).

Контактная работа - 69 часа(ов), в том числе лекции - 34 часа(ов), практические занятия - 34 часа(ов), лабораторные работы - 0 часа(ов), контроль самостоятельной работы - 1 часа(ов).

Самостоятельная работа - 21 часа(ов).

Контроль (зачёт / экзамен) - 18 часа(ов).

Форма промежуточного контроля дисциплины: экзамен в 8 семестре.

4. Содержание дисциплины (модуля), структурированное по темам (разделам) с указанием отведенного на них количества академических часов и видов учебных занятий

4.1 Структура и тематический план контактной и самостоятельной работы по дисциплине (модулю)

N	Разделы дисциплины / модуля	Се-местр	Виды и часы контактной работы, их трудоемкость (в часах)						Само-стоя-тельная ра-бота
			Лекции, всего	Лекции в эл. форме	Практи-ческие занятия, всего	Практи-ческие в эл. форме	Лабора-торные работы, всего	Лабора-торные в эл. форме	
1.	Тема 1. Тема 1. Конфликтологическое консультирование как метод работы с конфликтом	8	8	0	8	0	0	0	6
2.	Тема 2. Тема 2. Процесс и структура конфликтологического консультирования	8	8	0	8	0	0	0	6
3.	Тема 3. Тема 3. Требования к консультанту	8	6	0	6	0	0	0	6
4.	Тема 4. Тема 4. Арсенал консультанта	8	6	0	6	0	0	0	2
5.	Тема 5. Тема 5. Типичные проблемы консультирования	8	6	0	6	0	0	0	1
	Итого		34	0	34	0	0	0	21

4.2 Содержание дисциплины (модуля)

Тема 1. Тема 1. Конфликтологическое консультирование как метод работы с конфликтом

Понятие "конфликтологическое консультирования". 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. 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. 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. Тема 4. Арсенал консультанта

Контакт с клиентом. Приемы эффективного слушания. Искусство постановки вопросов. Виды вопросов. Открытые и закрытые вопросы. Линеарный 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. Тема 5. Типичные проблемы консультирования

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.

5. Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине (модулю)

Самостоятельная работа обучающихся выполняется по заданию и при методическом руководстве преподавателя, но без его непосредственного участия. Самостоятельная работа подразделяется на самостоятельную работу на аудиторных занятиях и на внеаудиторную самостоятельную работу. Самостоятельная работа обучающихся включает как полностью самостоятельное освоение отдельных тем (разделов) дисциплины, так и проработку тем (разделов), осваиваемых во время аудиторной работы. Во время самостоятельной работы обучающиеся читают и конспектируют учебную, научную и справочную литературу, выполняют задания, направленные на закрепление знаний и отработку умений и навыков, готовятся к текущему и промежуточному контролю по дисциплине.

Организация самостоятельной работы обучающихся регламентируется нормативными документами, учебно-методической литературой и электронными образовательными ресурсами, включая:

Порядок организации и осуществления образовательной деятельности по образовательным программам высшего образования - программам бакалавриата, программам специалитета, программам магистратуры (утвержден приказом Министерства науки и высшего образования Российской Федерации от 6 апреля 2021 года №245)

Письмо Министерства образования Российской Федерации №14-55-99бин/15 от 27 ноября 2002 г. "Об активизации самостоятельной работы студентов высших учебных заведений"

Устав федерального государственного автономного образовательного учреждения "Казанский (Приволжский) федеральный университет"

Правила внутреннего распорядка федерального государственного автономного образовательного учреждения высшего профессионального образования "Казанский (Приволжский) федеральный университет"

Локальные нормативные акты Казанского (Приволжского) федерального университета

6. Фонд оценочных средств по дисциплине (модулю)

Фонд оценочных средств по дисциплине (модулю) включает оценочные материалы, направленные на проверку освоения компетенций, в том числе знаний, умений и навыков. Фонд оценочных средств включает оценочные средства текущего контроля и оценочные средства промежуточной аттестации.

В фонде оценочных средств содержится следующая информация:

- соответствие компетенций планируемым результатам обучения по дисциплине (модулю);
- критерии оценивания сформированности компетенций;
- механизм формирования оценки по дисциплине (модулю);
- описание порядка применения и процедуры оценивания для каждого оценочного средства;
- критерии оценивания для каждого оценочного средства;
- содержание оценочных средств, включая требования, предъявляемые к действиям обучающихся, демонстрируемым результатам, задания различных типов.

Фонд оценочных средств по дисциплине находится в Приложении 1 к программе дисциплины (модулю).

7. Перечень литературы, необходимой для освоения дисциплины (модуля)

Освоение дисциплины (модуля) предполагает изучение основной и дополнительной учебной литературы. Литература может быть доступна обучающимся в одном из двух вариантов (либо в обоих из них):

- в электронном виде - через электронные библиотечные системы на основании заключенных КФУ договоров с правообладателями;

- в печатном виде - в Научной библиотеке им. Н.И. Лобачевского. Обучающиеся получают учебную литературу на абонементе по читательским билетам в соответствии с правилами пользования Научной библиотекой.

Электронные издания доступны дистанционно из любой точки при введении обучающимся своего логина и пароля от личного кабинета в системе "Электронный университет". При использовании печатных изданий библиотечный фонд должен быть укомплектован ими из расчета не менее 0,5 экземпляра (для обучающихся по ФГОС 3++ - не менее 0,25 экземпляра) каждого из изданий основной литературы и не менее 0,25 экземпляра дополнительной литературы на каждого обучающегося из числа лиц, одновременно осваивающих данную дисциплину.

Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины (модуля), находится в Приложении 2 к рабочей программе дисциплины. Он подлежит обновлению при изменении условий договоров КФУ с правообладателями электронных изданий и при изменении комплектования фондов Научной библиотеки КФУ.

8. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", необходимых для освоения дисциплины (модуля)

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

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

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

9. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины (модуля)

Вид работ	Методические рекомендации
лекции	Систематическая работа на лекционных занятиях под руководством преподавателя и добросовестное выполнение заданий преподавателя, а также выяснение и уточнение отдельных предпосылок, умозаключений и выводов, содержащихся в лекционном материале; взаимосвязей отдельных его разделов, используемых методов, характера их использования залог успешного освоения материала
практические занятия	Обучающийся может в достаточном объеме усвоить и успешно реализовать конкретные знания, умения, навыки и компетенции в своих практических занятиях при проведении собственных научных и практических исследований по одной или нескольким актуальным проблемам; подготовка научных статей для опубликования в периодической печати, выступление на научно-практических конференциях, участие в работе студенческих научных обществ, круглых столах и диспутах по проблемам изучаемого направления.
самостоятельная работа	Активная самостоятельная работа студентов возможна только при наличии серьезной и устойчивой мотивации. Самый сильный мотивирующий фактор - подготовка к дальнейшей эффективной профессиональной деятельности. Особое внимание следует уделять внутренним факторам, способствующим активизации самостоятельной работы.
экзамен	Изучение темы завершается экзаменом (в соответствии с учебным планом образовательной программы). Экзамен как форма промежуточного контроля и организации обучения служит приемом проверки степени усвоения учебного материала и лекционных занятий, качества усвоения обучающимися отдельных разделов учебной программы, сформированных умений и навыков. Экзамен проводится устно или письменно по решению преподавателя, в объеме учебной программы. Преподаватель вправе задать дополнительные вопросы, помогающие выяснить степень знаний обучающегося в пределах учебного материала, вынесенного на экзамен. По решению преподавателя экзамен может быть выставлен без опроса ? по результатам работы обучающегося на лекционных и(или) практических занятиях.

10. Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине (модулю), включая перечень программного обеспечения и информационных справочных систем (при необходимости)

Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине (модулю), включая перечень программного обеспечения и информационных справочных систем, представлен в Приложении 3 к рабочей программе дисциплины (модуля).

11. Описание материально-технической базы, необходимой для осуществления образовательного процесса по дисциплине (модулю)

Материально-техническое обеспечение образовательного процесса по дисциплине (модулю) включает в себя следующие компоненты:

Помещения для самостоятельной работы обучающихся, укомплектованные специализированной мебелью (столы и стулья) и оснащенные компьютерной техникой с возможностью подключения к сети "Интернет" и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду КФУ.

Учебные аудитории для контактной работы с преподавателем, укомплектованные специализированной мебелью (столы и стулья).

Компьютер и принтер для распечатки раздаточных материалов.

12. Средства адаптации преподавания дисциплины к потребностям обучающихся инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья

При необходимости в образовательном процессе применяются следующие методы и технологии, облегчающие восприятие информации обучающимися инвалидами и лицами с ограниченными возможностями здоровья:

- создание текстовой версии любого нетекстового контента для его возможного преобразования в альтернативные формы, удобные для различных пользователей;
- создание контента, который можно представить в различных видах без потери данных или структуры, предусмотреть возможность масштабирования текста и изображений без потери качества, предусмотреть доступность управления контентом с клавиатуры;
- создание возможностей для обучающихся воспринимать одну и ту же информацию из разных источников - например, так, чтобы лица с нарушениями слуха получали информацию визуально, с нарушениями зрения - аудиально;
- применение программных средств, обеспечивающих возможность освоения навыков и умений, формируемых дисциплиной, за счёт альтернативных способов, в том числе виртуальных лабораторий и симуляционных технологий;
- применение дистанционных образовательных технологий для передачи информации, организации различных форм интерактивной контактной работы обучающегося с преподавателем, в том числе вебинаров, которые могут быть использованы для проведения виртуальных лекций с возможностью взаимодействия всех участников дистанционного обучения, проведения семинаров, выступления с докладами и защиты выполненных работ, проведения тренингов, организации коллективной работы;
- применение дистанционных образовательных технологий для организации форм текущего и промежуточного контроля;
- увеличение продолжительности сдачи обучающимся инвалидом или лицом с ограниченными возможностями здоровья форм промежуточной аттестации по отношению к установленной продолжительности их сдачи:
- продолжительности сдачи зачёта или экзамена, проводимого в письменной форме, - не более чем на 90 минут;
- продолжительности подготовки обучающегося к ответу на зачёте или экзамене, проводимом в устной форме, - не более чем на 20 минут;
- продолжительности выступления обучающегося при защите курсовой работы - не более чем на 15 минут.

Программа составлена в соответствии с требованиями ФГОС ВО и учебным планом по направлению 37.03.02 "Конфликтология" и профилю подготовки "Управление коммуникациями: переговоры и посредничество".

*Приложение 2
к рабочей программе дисциплины (модуля)
Б1.В.21 Конфликтологическое консультирование*

Перечень литературы, необходимой для освоения дисциплины (модуля)

Направление подготовки: 37.03.02 - Конфликтология

Профиль подготовки: Управление коммуникациями: переговоры и посредничество

Квалификация выпускника: бакалавр

Форма обучения: очное

Язык обучения: русский

Год начала обучения по образовательной программе: 2023

Основная литература:

1. Организационная психология: учебник / А.Б. Леонова, Т.Ю. Базаров, М.М. Абдуллаева [и др.] ; под общ. ред. А.Б. Леоновой. - Москва: ИНФРА-М, 2017. - 429 с. - (Высшее образование: Бакалавриат). - ISBN 978-5-16-006052-1. - Текст: электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/854328> (дата обращения: 17.03.2020). - Режим доступа: по подписке.
2. Егидес, А. П. Психология конфликта: учебное пособие / А. П. Егидес. - Москва: Московский финансово-промышленный университет 'Синергия', 2013. - 320 с. (Университетская серия). - ISBN 978-5-4257-0110-7. - Текст: электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/451312> (дата обращения: 17.03.2020). - Режим доступа: по подписке.
3. Захарова, Л. Н. Основы психологического консультирования организаций: учебное пособие / Л. Н. Захарова. - Москва: Логос, 2012. - 432 с. - (Новая университетская библиотека). - ISBN 978-5-98704-584-8. - Текст: электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/468691> (дата обращения: 17.03.2020). - Режим доступа: по подписке.
4. Айсина, Р. М. Индивидуальное психологическое консультирование: основы теории и практики: учебное пособие / Р.М. Айсина - Москва: ИЦ РИОР, НИЦ ИНФРА-М, 2016. - 148 с. - (Высшее образование) ISBN 978-5-369-01467-7. - Текст: электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/508186> (дата обращения: 17.03.2020). - Режим доступа: по подписке.

Дополнительная литература:

Дополнительная литература

1. Андронникова, О. О. Основы психологического консультирования: учебное пособие / О.О. Андронникова. - Москва: Вузовский учебник: НИЦ ИНФРА-М, 2013. - 415 с. - ISBN 978-5-9558-0255-8. - Текст: электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/342107> (дата обращения: 17.03.2020). - Режим доступа: по подписке.
2. Андронникова, О. О. Специальные проблемы психологического консультирования: учебное пособие / О.О. Андронникова. - Москва: Вузовский учебник: НИЦ ИНФРА-М, 2013. - 348 с. - (Вузовский учебник). ISBN 978-5-9558-0254-1. - Текст: электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/342105> (дата обращения: 17.03.2020). - Режим доступа: по подписке.
3. Анцупов, А.Я. Социально-психологическая оценка персонала: учебное пособие для студентов вузов, обучающихся по специальностям 'Управление персоналом', 'Менеджмент организации', 'Психология' / А.Я. Анцупов, В.В. Ковалев. - 2-е изд., перераб. и доп. - Москва: ЮНИТИ-ДАНА, 2017. - 391 с. - ISBN 978-5-238-01445-6. - Текст: электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1028859> (дата обращения: 17.03.2020). - Режим доступа: по подписке.
4. Бусыгина, Н. П. Методология качественных исследований в психологии: учебное пособие / Н.П. Бусыгина. - Москва: НИЦ Инфра-М, 2013. - 304 с. - (Высшее образование: Бакалавриат). ISBN 978-5-16-006022-4. - Текст: электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/357385> (дата обращения: 17.03.2020). - Режим доступа: по подписке.
5. Васильева, И. В. Организация психологических служб: учебное пособие / И. В. Васильева. - 2-е изд., стер. - Москва: ФЛИНТА, 2013. - 144 с. - ISBN 978-5-9765-1714-1. - Текст: электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/462921> (дата обращения: 17.03.2020). - Режим доступа: по подписке.

Приложение 3
к рабочей программе дисциплины (модуля)
Б1.В.21 Конфликтологическое консультирование

Перечень информационных технологий, используемых для освоения дисциплины (модуля), включая перечень программного обеспечения и информационных справочных систем

Направление подготовки: 37.03.02 - Конфликтология

Профиль подготовки: Управление коммуникациями: переговоры и посредничество

Квалификация выпускника: бакалавр

Форма обучения: очное

Язык обучения: русский

Год начала обучения по образовательной программе: 2023

Освоение дисциплины (модуля) предполагает использование следующего программного обеспечения и информационно-справочных систем:

Операционная система Microsoft Windows 7 Профессиональная или Windows XP (Volume License)

Пакет офисного программного обеспечения Microsoft Office 365 или Microsoft Office Professional plus 2010

Браузер Mozilla Firefox

Браузер Google Chrome

Adobe Reader XI или Adobe Acrobat Reader DC

Kaspersky Endpoint Security для Windows

Учебно-методическая литература для данной дисциплины имеется в наличии в электронно-библиотечной системе "ZNANIUM.COM", доступ к которой предоставлен обучающимся. 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, учебно-методические комплексы, 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 образования (ФГОС ВО) нового поколения.