

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
Федеральное государственное автономное
образовательное учреждение высшего образования_
«Национальный исследовательский Нижегородский государственный
университет им. Н.И. Лобачевского»

Факультет социальных наук

УТВЕРЖДЕНО
решением
президиума Учёного совета ННГУ протокол от
«_14_» ____12____ 2021 г. № 4__

Рабочая программа дисциплины
Конфликтологическое консультирование

37.03.02 Конфликтология
(код и наименование направления подготовки)

Социальная конфликтология
(наименование профиля подготовки, направленности программы)

Бакалавр
Квалификация (степень) выпускника

Нижегород
2022

1. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОСНОВНОЙ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ

Дисциплина Б1.В.17 Конфликтологическое консультирование относится к факультативным дисциплинам ООП формируемой участниками образовательных отношений в ООП бакалавриата 37.03.02 «Конфликтология».

2. ПЛАНИРУЕМЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ОБУЧЕНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ, СООТНЕСЕННЫЕ С ПЛАНИРУЕМЫМИ РЕЗУЛЬТАТАМИ ОСВОЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ (КОМПЕТЕНЦИЯМИ И ИНДИКАТОРАМИ ДОСТИЖЕНИЯ КОМПЕТЕНЦИЙ)

Таблица 1.

Формируемые компетенции (код, содержание компетенции)	Планируемые результаты обучения по дисциплине (модулю), в соответствии с индикатором достижения компетенции		Наименование оценочного средства
	Индикатор достижения компетенции (код, содержание индикатора)	Результаты обучения по дисциплине	
ПК-1. Способен планировать и осуществлять переговорный процесс в рамках различных видов коммуникации	ИПК-1.1. Осуществляет подготовку переговорного процесса ИПК-1.2. Конструирует переговорный процесс, применяя различные методы переговоров ИПК-1.3. Осуществляет оценку переговорного процесса	<i>Знать:</i> Способы подготовки переговорного процесса <i>Уметь:</i> Конструировать переговорный процесс, применяя различные методы переговоров <i>Владеть:</i> Навыком оценивания переговорного процесса	эссе
ПК-9. Способен проводить анализ информации, используя современные методы.	ИПК-9.1. Использует приемы саморегуляции в ситуации конфликта ИПК-9.2. Анализирует конфликтогенный потенциал участников конфликта ИПК-9.3. Участвует в процессе конфликтологического консультирования в соответствии с поставленными перед ним задачами	<i>Знать:</i> Приемы саморегуляции в ситуации конфликта <i>Уметь:</i> Анализировать конфликтогенный потенциал участников конфликта <i>Владеть:</i> Техниками конфликтологического консультирования и применять в соответствии с поставленными перед ним задачами	эссе

3. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

3.1 Трудоемкость дисциплины

Таблица 2.

	Очная форма обучения
Общая трудоемкость	3 ЗЕТ
Часов по учебному плану	108
в том числе	
аудиторные занятия (контактная работа):	66
- занятия лекционного типа	32
- практические занятия	32
самостоятельная работа	6
КСРИФ	2 ч
Промежуточная аттестация	Зачёт

3.2. Содержание дисциплины

Таблица 3.

Очная форма обучения

Наименование и краткое содержание разделов и тем дисциплины, форма промежуточной аттестации по дисциплине	Всего часов	Контактная работа (работа во взаимодействии с преподавателем), часы из них			Самостоятельная работа обучающегося, часы
		Занятия лекционного типа	Занятия семинарского типа	Всего	
Тема 1. Понятие конфликтологического консультирования	17	8	8	16	1
Тема 2. Стадии консультирования	17	8	8	16	1
Тема 3. Арсенал консультанта и типичные проблемы	18	8	8	16	2
Тема 4. Профессионально значимые качества консультанта, компетентность консультанта и конфликтоустойчивость	18	8	8	16	2
Контроль самостоятельной работы. Итоговая презентация	2	0		2	2
Итого	108	32	32	66	6

Текущий контроль успеваемости реализуется в рамках практических занятий и групповых консультаций.

4. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ ОБУЧАЮЩИХСЯ

При проведении учебных занятий Университет обеспечивает развитие у обучающихся навыков командной работы, межличностной коммуникации, принятия решений, лидерских качеств.

При реализации дисциплины применяются следующие образовательные технологии:

- Когнитивные технологии обучения,
- Технологии проектно-ориентированного обучения,
- Технология развивающего обучения,
- Кейс – технология, лекции-беседы,
- технологии беспроводной связи- видеоконференцсвязь

Самостоятельная работа студентов направлена на самостоятельное изучение отдельных тем рабочей программы. Цель самостоятельной работы – подготовка современного компетентного специалиста и формирование способностей и навыков к непрерывному самообразованию и профессиональному совершенствованию.

Самостоятельная работа является наиболее деятельным и творческим процессом, который выполняет ряд дидактических функций: способствует формированию диалектического мышления, вырабатывает высокую культуру умственного труда, совершенствует способы организации познавательной деятельности, воспитывает ответственность, целеустремленность, систематичность и последовательность в работе студентов, развивает у них бережное отношение к своему времени, способность доводить до конца начатое дело.

Особое место отводится самостоятельной проработке студентами отдельных разделов и тем по изучаемой дисциплине. Такой подход вырабатывает у студентов инициативу, стремление к увеличению объема знаний, выработке умений и навыков всестороннего овладения способами и приемами профессиональной деятельности.

Изучение вопросов очередной темы требует глубокого усвоения теоретических основ, раскрытия сущности основных категорий системы управления, проблемных аспектов темы и анализа фактического материала.

Студент должен уметь самостоятельно подбирать необходимую для учебной и научной работы литературу. При этом следует обращаться к предметным каталогам и библиографическим справочникам, которые имеются в библиотеках.

При подготовке к практическому занятию необходимо помнить, что данная дисциплина тесно связана с ранее изучаемыми дисциплинами.

На семинарских занятиях студент должен уметь последовательно излагать свои мысли и аргументировано их отстаивать.

Для достижения этой цели необходимо:

- 1) ознакомиться с соответствующей темой программы изучаемой дисциплины;
- 2) осмыслить круг изучаемых вопросов и логику их рассмотрения;
- 3) изучить рекомендованную учебно-методическим комплексом литературу по данной теме;
- 4) тщательно изучить лекционный материал;
- 5) ознакомиться с вопросами очередного семинарского занятия;
- 6) подготовить краткое выступление по каждому из вынесенных на семинарское занятие вопросу.

При презентации материала на семинарском занятии можно воспользоваться следующим алгоритмом изложения темы: определение и характеристика основных категорий, эволюция предмета исследования, оценка его современного состояния, существующие проблемы, перспективы развития. Весьма презентабельным вариантом выступления следует считать его подготовку в среде Power Point, что существенно повышает степень визуализации, а, следовательно, доступности, понятности материала и заинтересованности аудитории к результатам научной работы студента.

Контрольные вопросы и задания для проведения текущего контроля и промежуточной аттестации по итогам освоения дисциплины приведены в п. 5.2.

Контрольные вопросы и задания для проведения текущего контроля и промежуточной аттестации по итогам освоения дисциплины приведены в п. 5.2.

5. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ДЛЯ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ПО ДИСЦИПЛИНЕ

5.1. Описание шкал оценивания результатов обучения по дисциплине

Таблица 6.

Шкала оценивания сформированности компетенций

Уровень сформированности и компетенций (индикатора достижения компетенций)	Шкала оценивания сформированности компетенций						
	Плохо	Неудовлетворительно	удовлетворительно	Хорошо	очень хорошо	Отлично	Превосходно
	Не зачтено		Зачтено				
<u>Знания</u>	Отсутствие знаний теоретического материала. Невозможность оценить полноту знаний вследствие отказа обучающегося от ответа	Уровень знаний ниже минимальных требований. Имели место грубые ошибки.	Минимально допустимый уровень знаний. Допущено много негрубых ошибок.	Уровень знаний в объеме, соответствующем программе подготовки. Допущено несколько негрубых ошибок	Уровень знаний в объеме, соответствующем программе подготовки. Допущено несколько несущественных ошибок	Уровень знаний в объеме, соответствующем программе подготовки, без ошибок.	Уровень знаний в объеме, превышающем программу подготовки.
<u>Умения</u>	Отсутствие минимальных умений. Невозможность оценить наличие умений вследствие отказа обучающегося от ответа	При решении стандартных задач не продемонстрированы основные умения. Имели место грубые ошибки.	Продемонстрированы основные умения. Решены типовые задачи с негрубыми ошибками. Выполнены все задания, но не в полном объеме.	Продемонстрированы все основные умения. Решены все основные задачи с негрубыми ошибками. Выполнены все задания, в полном	Продемонстрированы все основные умения. Решены все основные задачи. Выполнены все задания, в полном объеме, но некоторые	Продемонстрированы все основные умения, решены все основные задачи с отдельными несущественными недочетами,	Продемонстрированы все основные умения. Решены все основные задачи. Выполнены все задания, в полном объеме без недочетов

				объеме, но некоторые с недочетами.	с недочетами.	выполнены все задания в полном объеме.	
<u>Навыки</u>	Отсутствие владения материалом. Невозможность оценить наличие навыков вследствие отказа обучающегося от ответа	При решении стандартных задач не продемонстрированы базовые навыки. Имели место грубые ошибки.	Имеется минимальный набор навыков для решения стандартных задач с некоторыми недочетами	Продемонстрированы базовые навыки при решении стандартных задач с некоторыми недочетами	Продемонстрированы базовые навыки при решении стандартных задач без ошибок и недочетов.	Продемонстрированы навыки при решении нестандартных задач без ошибок и недочетов.	Продемонстрирован творческий подход к решению нестандартных задач

Таблица 7.

Шкала оценки на промежуточной аттестации

Оценка		Уровень подготовки
Зачтено	Превосходно	Все компетенции (части компетенций), на формирование которых направлена дисциплина, сформированы на уровне не ниже «превосходно», продемонстрированы знания, умения, владения по соответствующим компетенциям на уровне, выше предусмотренного программой
	Отлично	Все компетенции (части компетенций), на формирование которых направлена дисциплина, сформированы на уровне не ниже «отлично», при этом хотя бы одна компетенция сформирована на уровне «отлично»
	Очень хорошо	Все компетенции (части компетенций), на формирование которых направлена дисциплина, сформированы на уровне не ниже «очень хорошо», при этом хотя бы одна компетенция сформирована на уровне «очень хорошо»
	Хорошо	Все компетенции (части компетенций), на формирование которых направлена дисциплина, сформированы на уровне не ниже «хорошо», при этом хотя бы одна компетенция сформирована на уровне «хорошо»
	Удовлетворительно	Все компетенции (части компетенций), на формирование которых направлена дисциплина, сформированы на уровне не ниже «удовлетворительно», при этом хотя бы одна компетенция сформирована на уровне «удовлетворительно»
Не зачтено	Неудовлетворительно	Хотя бы одна компетенция сформирована на уровне «неудовлетворительно», ни одна из компетенций не сформирована на уровне «плохо»
	Плохо	Хотя бы одна компетенция сформирована на уровне «плохо»

5.2. Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки результатов обучения

5.2.1 Контрольные задания к

А) Вопросы для оценки знаний
ПК-1; ПК-9

Вопросы	Код компетенции
1. Консультирование как процесс.	ПК-1; ПК-9
2. Причины обращения клиента (ов) за конфликтологическим консультированием.	ПК-1; ПК-9
3. Основные этапы консультирования при работе с конфликтом.	ПК-1; ПК-9
4. Специфика каждого этапа.	ПК-1; ПК-9
5. Вход в консультирование.	ПК-1; ПК-9
6. Особенности контрактирования со сторонами конфликта.	ПК-1; ПК-9
7. Информационный обмен в консультировании клиента.	ПК-1; ПК-9
8. Проблемы искажения информации сторонами конфликта.	ПК-1; ПК-9
9. Признаки необходимости и достаточности односторонней интервенции в конфликт.	ПК-1; ПК-9
10. Проблемы справедливости, ложных ожиданий, коммуникативных искажений.	ПК-1; ПК-9
11. Поддержка клиента при выборе модели поведения в конфликте.	ПК-1; ПК-9
12. Принятие решения клиентом.	ПК-1; ПК-9
13. Выход из консультации без эскалации конфликта.	ПК-1; ПК-9
14. Безопасность и удовлетворенность при завершении консультации	ПК-1; ПК-9
15. Основные виды ошибок конфликтологического консультирования.	ПК-1; ПК-9
16. Причины ошибок конфликтолога-консультанта.	ПК-1; ПК-9
17. Риски для клиентов в процессе конфликтологического консультирования.	ПК-1; ПК-9
18. Риски конфликтолога-консультанта в разных ситуациях.	ПК-1; ПК-9
19. Техника безопасности при работе с конфликтом.	ПК-1; ПК-9
20. Техника безопасности в процессе консультирования.	ПК-1; ПК-9
21. Эмоциональный и информационный самоконтроль конфликтолога-консультанта.	ПК-1; ПК-9
22. Техники самоконтроля и особенности их применения в ходе конфликтологическогоконсультирования.	ПК-1; ПК-9
23. Методы выявления и коррекции своих ошибок в процессе конфликтологическогоконсультирования.	ПК-1; ПК-9

Б) Задания для оценки умений
ПК-1; ПК-9

Темы курсовых работ, эссе, рефератов

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. Специфика конфликтологического консультирования и его основные направления

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. 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. 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

9. 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.

3.1. Критерии оценки результатов выполнения самостоятельной работы

Критериями оценки результатов самостоятельной работы студента является оценка сформированности компетенций.

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

Баллы БРС присваиваются следующим образом:

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

К основным формам контроля, определяющим процедуры оценивания знаний, умений, навыков, характеризующих этапы формирования компетенций по дисциплине

«Конфликтологическое консультирование» относится рубежный контроль, итоговая аттестация в форме зачета по дисциплине.

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

- знание терминов, понятий, категорий, концепций и теорий по дисциплине;
- понимание связей между теорией и практикой;
- сформированность аналитических способностей в процессе изучения дисциплины;
- знание специальной литературы по дисциплине;
- владение практикой применения методов профилактики конфликтов в социальных учреждениях.

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

- полное соответствие;
- частичное соответствие;
- несоответствие.

6. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

Основная литература

- 1 Кашапов, М. М. Основы конфликтологии: учебное пособие для академического бакалавриата / М.М.Кашапов.-2-е изд., испр. и доп.- Москва: Издательство Юрайт, 2019.-116 с.- (Бакалавр. Академический курс).-ISBN 978-5-534-07564-9.-Текст: электрон-ный //ЭБСЮрайт[сайт].- URL: <https://biblio-online.ru/bcode/439041>
- 2 Кашапов, М. М. Психологическое консультирование: учебник и практикум для академического бакалавриата / М. М. Кашапов. – 2-е изд., испр. и доп. – Москва: Издательство Юрайт, 2019. – 157 с. – (Бакалавр. Академический курс). – ISBN 978-5-534-06554-1. – Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. – URL: <http://biblio-online.ru/bcode/437154>
- 3 Консультирование и коучинг персонала в организации [Электронный ресурс]:учебник и практикум/Н.В.Антонова[и др.]; под ред.Н.В.Антоновой, Н.Л. Ивановой.-М.: Юрайт,2019.-370с.-Режим доступа: <https://biblio-online.ru/book/konsultirovanie-i-kouching-personala-v-organizacii-43457>

Дополнительная литература

- 1 Лебедева, Л. В. Организационное консультирование [Электрон-ный ресурс]:учебное пособие для вузов/Л.В.Лебедева.-М.: Юрайт,2019.-162с.- Режим доступа: <https://biblio-online.ru/book/organizacionnoe-konsultirovanie-438300>
- 2 Немов, Р. С. Психологическое консультирование: учебник для академического бакалавриата / Р. С. Немов. – 2-е изд., перераб. и доп. – Москва: Издательство Юрайт, 2019. – 440 с. – (Бакалавр. Академический курс). – ISBN 978-5-534-02549-1. – Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. – URL: <http://biblio-online.ru/bcode/431918>
- 3 Платонов Ю.П. Психологическая конфликтология [Электрон-ный ресурс]:учебное пособие/Ю.П. Платонов.–СПб.: СПбГИПСР, 2019.-237с.- Режим доступа: http://lib.gipsr.ru:8087/jirbis2/ndex.php?option=com_irbis&view=irbis&Itemid=108&task=set_static_req&req_irb=%3C.%3EI=88.53/П37-037856590%3C.%
- 4 Хасан, Б. И. Конструктивная психология конфликта: учебное пособие для бакалавриата и магистратуры/ Б.И.Хасан.-2-е изд., стер.-Москва: Издательство Юрайт,2019.-204с.- (Авторский учебник).-ISBN 978-5-534- 06474-2.-Текст: электронный // ЭБС Юрайт[сайт]. – URL: <https://biblio-online.ru/bcode/438366>

7. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

Помещения представляют собой учебные аудитории для проведения учебных занятий, предусмотренных программой, оснащенные оборудованием и техническими средствами обучения: переносными проектором и экраном для демонстрации презентаций.

Помещения для самостоятельной работы обучающихся оснащены компьютерной техникой с возможностью подключения к сети "Интернет" и обеспечены доступом в электронную информационно-образовательную среду.

Программа составлена в соответствии с требованиями Образовательного стандарта ННГУ по специальности 37.02.01 Конфликтология

Автор:

Программа одобрена на заседании учебно-методической комиссии ФСН 09.11.2021, протокол № 2