

Документ подписан простой электронной подписью

Информация о владельце:

ФИО: Ворошилова Ольга Леонидовна

Должность: декан ФЛиМК

Дата подписания: 04.09.2023 11:33:36

Уникальный программный ключ:

abd894de8ff3e434f1b70cddc3614b3be02da3f663e010e339e48a6bb621c3e

2

## Аннотация к рабочей программе

### дисциплины «Конфликтологическое консультирование»

**Цель преподавания дисциплины:** формирование у студентов целостного представления о теоретических и практических основах проведения конфликтологического консультирования.

#### **Задачи изучения дисциплины:**

- ознакомление с целями, задачами, методами конфликтологического консультирования;
- развитие основных навыков проведения консультативной беседы;
- приобретение знаний об этапах и условиях эффективности консультативного процесса, о стратегиях конфликтологического консультирования различных групп клиентов.

#### **Компетенции, формируемы в результате освоения дисциплины:**

- способность применять методологию междисциплинарного анализа конфликта и мира, использовать категориальный аппарат гуманитарных и социальных наук с учетом предметного поля конфликтологии, многофакторной обусловленности конфликта и мира (ПК-3);
- способность владеть основными методами, способами и средствами получения, хранения, переработки и представления информации для решения профессиональных и социально значимых задач (ПК-5).

#### **Разделы дисциплины:**

1. Конфликтологическое консультирование как отрасль знания и практики
2. Цели и задачи конфликтологического консультирования
3. Классификация типов конфликтологического консультирования
4. Основные техники конфликтологического консультирования
5. Этапы конфликтологического консультирования
6. Установление контакта в конфликтологическом консультировании
7. Сбор информации и определения желаемого результата
8. Этические проблемы в работе консультанта
9. Групповые и индивидуальные формы работы в конфликтологическом консультировании

## МИНОБРНАУКИ РОССИИ

Юго-Западный государственный университет

УТВЕРЖДАЮ:

Декан факультета лингвистики и  
межкультурной коммуникации*(наименование ф-та полностью)* О.Л. Ворошилова  
*(подпись, инициалы, фамилия)*

« \_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 2016 г.

## РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

«Конфликтологическое консультирование»*(наименование дисциплины)*направление подготовки (специальность) 37.03.02*(цифр согласно ФГОС ВО)*«Конфликтология»*и наименование направления подготовки (специальности)*«Социально-трудовые конфликты»*наименование профиля, специализации или магистерской программы*форма обучения \_\_\_\_\_ очная \_\_\_\_\_*(очная, очно-заочная, заочная)*

Курск – 2016

Рабочая программа составлена в соответствии с Федеральным государственным образовательным стандартом высшего образования направления подготовки 37.03.02 Конфликтология и на основании учебного плана направления подготовки 37.03.02 Конфликтология, одобренного Ученым советом университета протокол № 6 «24» 02 2015 г.

Рабочая программа обсуждена и рекомендована к применению в образовательном процессе для обучения студентов по направлению подготовки 37.03.02 Конфликтология на заседании кафедры коммуникологии и психологии, протокол № 1 от «31» 08 2016 г.  
(наименование кафедры, дата, номер протокола)

Завкафедрой  
коммуникологии и психологии,  
кандидат психологических наук \_\_\_\_\_ Е.А. Никитина

Разработчик программы  
к.п.н., доцент \_\_\_\_\_ С.В. Дюмина

Директор научной библиотеки \_\_\_\_\_ В.Г. Макаровская

Рабочая программа пересмотрена, обсуждена и рекомендована к применению в образовательном процессе на основании учебного плана направления подготовки 37.03.02 Конфликтология, одобренного Ученым советом университета, протокол № 6 от 24.02 2015 г., на заседании кафедры коммуникологии и психологии «31» 08 2016 г., протокол № 1.

Завкафедрой  
коммуникологии и психологии,  
кандидат психологических наук \_\_\_\_\_ Е.А. Никитина

Рабочая программа пересмотрена, обсуждена и рекомендована к применению в образовательном процессе на основании учебного плана направления подготовки 37.03.02 Конфликтология, одобренного Ученым советом университета, протокол № 9 от 26.03 2018 г., на заседании кафедры коммуникологии и психологии «31» 08 2018 г., протокол № 1.

Завкафедрой  
коммуникологии и психологии,  
кандидат психологических наук \_\_\_\_\_ Е.А. Никитина

Рабочая программа пересмотрена, обсуждена и рекомендована к применению в образовательном процессе на основании учебного плана направления подготовки 37.03.02 Конфликтология, одобренного Ученым советом университета, протокол № 7 от 29.03 2019 г., на заседании кафедры коммуникологии и психологии «31» 08 2019 г., протокол № 1.

Завкафедрой  
коммуникологии и психологии,  
кандидат психологических наук \_\_\_\_\_ Е.А. Никитина

Рабочая программа пересмотрена, обсуждена и рекомендована к применению в образовательном процессе на основании учебного плана направления подготовки 37.03.02 Конфликтология, одобренного Ученым советом университета, протокол № 7 от «25» 02 2020 г., на заседании кафедры коммуникологии и психологии «31» 08 2020г., протокол № 1 .

Зав. кафедрой КиП,

к.психол.н \_\_\_\_\_

 Е.А. Никитина

Рабочая программа пересмотрена, обсуждена и рекомендована к применению в образовательном процессе на основании учебного плана направления подготовки 37.03.02 Конфликтология, одобренного Ученым советом университета, протокол № 7 от «25» 02 2020 г., на заседании кафедры коммуникологии и психологии «31» 08 2021 г., протокол № 1 .

Зав. кафедрой КиП,

к.психол.н \_\_\_\_\_

 Е.А. Никитина

Рабочая программа пересмотрена, обсуждена и рекомендована к применению в образовательном процессе на основании учебного плана направления подготовки 37.03.02 Конфликтология, одобренного Ученым советом университета, протокол № 7 от «25» 02 2020 г., на заседании кафедры коммуникологии и психологии «31» 08 2022 г., протокол № 1 .

Зав. кафедрой КиП,

к.психол.н \_\_\_\_\_

 Е.А. Никитина

Рабочая программа пересмотрена, обсуждена и рекомендована к применению в образовательном процессе на основании учебного плана направления подготовки 37.03.02 Конфликтология, одобренного Ученым советом университета, протокол № 7 от «25» 02 2020 г., на заседании кафедры коммуникологии и психологии «31» 08 2023 г., протокол № 1 .

Зав. кафедрой КиП,

к.психол.н \_\_\_\_\_

 Е.А. Никитина

Рабочая программа пересмотрена, обсуждена и рекомендована к применению в образовательном процессе на основании учебного плана направления подготовки 37.03.02 Конфликтология, одобренного Ученым советом университета, протокол №    от «  »    20   г., на заседании кафедры коммуникологии и психологии «  »    20   г., протокол №    .

Зав. кафедрой КиП,

к.психол.н \_\_\_\_\_

Е.А. Никитина

# **1 Цель и задачи дисциплины. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы**

## **1.1 Цель дисциплины**

Формирование у студентов целостного представления о теоретических и практических основах проведения конфликтологического консультирования.

## **1.2 Задачи дисциплины**

- ознакомление с целями, задачами, методами конфликтологического консультирования;
- развитие основных навыков проведения консультативной беседы;
- приобретение знаний об этапах и условиях эффективности консультативного процесса, о стратегиях конфликтологического консультирования различных групп клиентов;
- ознакомление с условиями эффективной работы специалиста, обеспечиваемые реализацией технологических требований процесса консультирования;
- овладение базовыми приемами работы конфликтолога-консультанта, позволяющими оказывать помощь клиентам, обращающимся за содействием в преодолении сложных конфликтных ситуаций в различных видах взаимодействия и деятельности

## **1.3 Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы**

Обучающиеся должны **знать:**

- основные понятия, описывающие процесс конфликтологического консультирования;
- методологию междисциплинарного анализа конфликта и мира
- основные теоретические подходы работы в коллективе концептуальные основы организации и проведения консультаций в рамках современных тенденций развития конфликтологической науки;
- организационно – психологические составляющие внутриличностных и профессиональных конфликтов;
- основные условия эффективного взаимодействия в процессе конфликтологического консультирования;
- методы получения, хранения, переработки и представления информации для решения профессиональных и социально значимых задач;

**уметь:**

- применять методологию междисциплинарного анализа конфликта и мира;
- находить оптимальные пути конструктивного урегулирования конфликтов и укрепления мирного взаимодействия в процессе консультирования;
- проводить анализ клиентского запроса с точки зрения возможностей разрешения конфликтной ситуации;
- корректно использовать понятийный аппарат конфликтологии, основные положения, теории, концепции;

- применять конфликтологические категории для обоснования научной картины мира на основе знаний о современном состоянии естественных, философских и социально- гуманитарных наук;
- реализовать принципы психологического консультирования;
- осуществлять групповое психологическое консультирование;

**владеть:**

- основными навыками проведения консультативной беседы;
- навыками психологического анализа проблемных ситуаций, которые могут возникнуть в процессе общения, профессиональной и учебной деятельности;
- системой технологических понятий урегулирования конфликтов в процессе консультирования;
- приемами психической саморегуляции, развития профессионального мышления, интеллектуальных и творческих способностей;
- приемами диагностики личностных и профессионально значимых качеств для проведения конфликтологического консультирования;
- методами обоснования решений в управлении и разрешении конфликтов. У обучающихся формируются следующие **компетенции**:

- способность применять методологию междисциплинарного анализа конфликта и мира, использовать категориальный аппарат гуманитарных и социальных наук с учетом предметного поля конфликтологии, многофакторной обусловленности конфликта и мира (ПК- 3);

- способность владеть основными методами, способами и средствами получения, хранения, переработки и представления информации для решения профессиональных и социально значимых задач (ПК-5).

## **2 Указание места дисциплины в структуре образовательной программы**

Дисциплина «Конфликтологическое консультирование» представляет дисциплину вариативной части блока «Обязательные дисциплины» с индексом Б1.В.17 учебного плана направления подготовки 37.03.02 Конфликтология, изучаемую на 4 курсе в 8 семестре.

## **3 Объем дисциплины в зачетных единицах с указанием количества академических или астрономических часов, выделенных на контактную работу обучающихся с преподавателем (по видам учебных занятий) и на самостоятельную работу обучающихся**

Общая трудоемкость (объем) дисциплины составляет 4 зачетные единицы (з.е.), 144 академических часа.

Таблица 3 – Объем дисциплины

	Всего, часов
Общая трудоемкость дисциплины	144
Контактная работа обучающихся с преподавателем (по видам учебных	55

	Всего, часов
занятий) (всего)	
в том числе:	
лекции	18
лабораторные занятия	0
практические занятия	36
Самостоятельная работа обучающихся (всего)	52,85
Контроль (подготовка к экзамену)	36
Контактная работа по промежуточной аттестации (всего АттКР)	1,15
в том числе:	
зачет	не предусмотрен
зачет с оценкой	не предусмотрен
курсовая работа (проект)	не предусмотрена
экзамен (включая консультацию перед экзаменом)	1,15

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

##### **4.1 Содержание дисциплины**

Таблица 4.1.1–Содержание дисциплины, структурированное по темам(разделам)

№ п/п	Раздел (тема) дисциплины	Содержание
1	2	3
1.	Конфликтологическое консультирование как отрасль знания и практики	Понятие конфликтологического консультирования. Организация служб конфликтологического консультирования населения и обеспечение их функционирования. Методология конфликтологического консультирования. Конфликтологическое консультирование и другие формы работы с клиентом. Условия эффективности консультирования.
2.	Цели и задачи конфликтологического консультирования	Организация процесса конфликтологического консультирования. Цели и задачи конфликтологического консультирования. Законодательная база оказания конфликтологической помощи населению. Типы конфликтов, возникших в России в последнее десятилетие и связанных с новыми экономическими и политическими условиями в жизни россиян. Виды услуг в сфере конфликто разрешения.
3.	Классификация типов конфликтологического консультирования	Типы консультативной работы по признаку затрачиваемого времени (краткосрочное, долгосрочное); по признаку содержания консультации (психолого-педагогическое консультирование, психологическое консультирование, социально-психологическое консультирование, психодиагностическое консультирование, медико-психологическое консультирование); по признаку построения консультативного процесса (однофазная консультация, двухфазная консультация, трехфазная консультация)

4.	Основные техники конфликтологического консультирования	Ранняя диагностика конфликта и выявление его причин с тем, чтобы не допустить его дальнейшего разрастания. «Выплескивание», «разрядка» негативных эмоций через виды деятельности, не причиняющие заметного вреда оппоненту. Изменение характера восприятия участников конфликта. Метод последовательных взаимных уступок. Переговоры участников конфликта. Обращение к арбитру. Обращение к посреднику.
5.	Этапы 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.
6.	Установление контакта в конфликтологическом консультировании	Конфликтные взаимодействия. Описание «участников». Описание окружения конфликта. Жизненный цикл конфликта. Воздействия на конфликт на разных стадиях его жизненного цикла. Предупреждение конфликтов компонентным оцениванием. Социальные формы посредничества. Понятие «третья сторона».
7.	Сбор информации и определение желаемого результата	Оценка способов реагирования в конфликте. Применение в конфликтологии психологических методов исследования. Тесты в определении конфликтов личности (Бассадарки, Т. Лири, Г. Айзенка, К. Томаса и т.д.). Применение социометрии в исследовании конфликтов. Возможности применения в конфликтологии проективных методик
8.	Этические проблемы в работе консультанта	Профессионально значимые качества консультанта. Профессиональное мастерство консультанта. Эмоциональная компетентность консультанта и конфликтоустойчивость. Эмоциональный интеллект. Имидж консультанта. Коммуникативная толерантность.
9.	Групповые и индивидуальные формы работы в конфликтологическом консультировании	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.



Таблица 4.1.2 – Содержание дисциплины и его методическое обеспечение

№ п/п	Раздел (тема) дисциплины	Виды деятельности			Учебно-методические материалы	Формы текущего контроля успеваемости (по неделям семестра)	Компетенции
		Лек., час.	№ лаб.	№ пр.			
1	2	3	4	5	6	7	8
1.	Конфликтологическое консультирование как отрасль знания и практики	2	-	1,2	У-1-14 МУ-1	Вопросы коллоквиума Задания в тестовой форме Кейс-задача 1,2 неделя	ПК-3 ПК-5
2.	Цели и задачи конфликтологического консультирования	2	-	3,4	У-1-14 МУ-1	Задания в тестовой форме Кейс-задача 3,4 неделя	ПК-3 ПК-5
3.	Классификация типов конфликтологического консультирования	2	-	5,6	У-1-14 МУ-1	Задания в тестовой форме Кейс-задача 5,6 неделя	ПК-3 ПК-5
4.	Основные техники конфликтологического консультирования	2	-	7,8	У-1-14 МУ-1	Задания в тестовой форме Кейс-задача 7,8 неделя	ПК-3 ПК-5
5.	Этапы конфликтологического консультирования	2	-	9,10	У-1-14 МУ-1	Задания в тестовой форме Кейс-задача 9, 10 неделя	ПК-3 ПК-5
6.	Установление контакта в конфликтологическом консультировании	2	-	11,12	У-1-14 МУ-1	Задания в тестовой форме Кейс-задача 11,12 неделя	ПК-3 ПК-5
7.	Сбор информации и определение желаемого результата	2	-	13, 14	У-1-14 МУ-1	Задания в тестовой форме Кейс-задача 13,14 неделя	ПК-3 ПК-5
8.	Этические проблемы в работе консультанта	2	-	15,16	У-1-14 МУ-1	Задания в тестовой форме Кейс-задача 15,16 неделя	ПК-3 ПК-5
9.	Групповые и индивидуальные формы работы в конфликтологическом консультировании	2	-	17,18	У-1-14 МУ-1	Задания в тестовой форме Кейс-задача 17,18 неделя	ПК-3 ПК-5

## 4.2. Лабораторные работы и (или) практические занятия

### 4.2.1. Практические занятия

Таблица 4.2.1 – Практические занятия

№	Наименование практического (семинарского) занятия	Объем, час.
1	2	3
1,2	Конфликтологическое консультирование как отрасль знания и практики	4
3,4	Цели и задачи конфликтологического консультирования	4
5,6	Классификация типов конфликтологического консультирования	4
7,8	Основные техники конфликтологического консультирования	4
9,10	Этапы конфликтологического консультирования	4
11,12	Установление контакта в конфликтологическом консультировании	4
13, 14	Сбор информации и определение желаемого результата	4
15,16	Этические проблемы в работе консультанта	4
17,18	Групповые и индивидуальные формы работы в конфликтологическом консультировании	4
	Итого	36

### 4.3 Самостоятельная работа студентов (СРС)

Таблица 4.3 – Самостоятельная работа студентов

№ п/п	Наименование раздела дисциплины	Срок выполнения	Время, затрачиваемое на выполнение СРС, час.
1	2	3	4
1	Конфликтологическое консультирование как отрасль знания и практики	1-2 неделя	6
2	Цели и задачи конфликтологического консультирования	3-4 неделя	6
3	Классификация типов конфликтологического консультирования	5-6 неделя	6
4	Основные техники конфликтологического консультирования	7-8 неделя	6
5	Этапы конфликтологического консультирования	9-10 неделя	6
6	Установление контакта в конфликтологическом консультировании	11-12 неделя	6
7	Сбор информации и определение желаемого результата	13-14 неделя	6
8	Этические проблемы в работе консультанта	15-16 неделя	6
9	Групповые и индивидуальные формы работы в конфликтологическом консультировании	17-18 неделя	5,85
	Итого		53,85

### 5 Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине

Студенты могут при самостоятельном изучении отдельных тем и вопросов дисциплин пользоваться учебно-наглядными пособиями, учебным оборудованием и методическими разработками кафедры в рабочее время,

установленное Правилами внутреннего распорядка работников.

Учебно-методическое обеспечение для самостоятельной работы обучающихся по данной дисциплине организуется:

*библиотекой университета:*

- библиотечный фонд укомплектован учебной, методической, научной, периодической, справочной и художественной литературой в соответствии с УП и данной РПД;
- имеется доступ к основным информационным образовательным ресурсам, информационной базе данных, в том числе библиографической, возможность выхода в Интернет.

*кафедрой:*

- путем обеспечения доступности всего необходимого учебно-методического справочного материала;
- путем предоставления сведений о наличии учебно-методической литературы, современных программных средств.
- путем разработки:
  - методических рекомендаций, пособий по организации самостоятельной работы студентов;
  - заданий для самостоятельной работы;
  - вопросов к экзамену;
  - методических указаний к выполнению практических работ и т.д.

*типографией университета:*

- помощь авторам в подготовке и издании научной, учебной и методической литературы;
- удовлетворение потребности в тиражировании научной, учебной и методической литературы.

## **6. Образовательные технологии. Технологии использования воспитательного потенциала дисциплины.**

В соответствии с требованиями ФГОС и Приказа Министерства образования и науки РФ от 05.04. 2017 г. №301 по направлению подготовки 37.03.02 Конфликтология реализация компетентного подхода должна предусматривать широкое использование в образовательном процессе активных и интерактивных форм проведения занятий (компьютерных симуляций, деловых и ролевых игр, разбор конкретных ситуаций, психологические и иные тренинги) в сочетании с внеаудиторной работой с целью формирования и развития профессиональных навыков студентов.

Удельный вес занятий, проводимых в интерактивных формах, составляет 22% аудиторных занятий согласно УП.

Таблица 6.1 – Интерактивные образовательные технологии, используемые при проведении аудиторных занятий

№ п/п	Наименование раздела (лекции, практического или лабораторного занятия)	Используемые интерактивные образовательные технологии	Объем, час.
1.	Лекция Конфликтологическое консультирование как отрасль знания и практики	Лекция с элементами дискуссии	2

2.	Лекция Цели и задачи конфликтологического консультирования	Лекция-визуализация	2
3.	Практическое занятие Основные техники конфликтологического консультирования	Разбор конкретных ситуаций. Психодиагностика	4
4.	Практическое занятие Этапы конфликтологического консультирования	Тренинг конструктивного взаимодействия	4
	Итого		12

Содержание дисциплины обладает значительным воспитательным потенциалом, поскольку в нем аккумулирован исторический и современный социокультурный и научный опыт человечества. Реализация воспитательного потенциала дисциплины осуществляется в рамках единого образовательного и воспитательного процесса и способствует непрерывному развитию личности каждого обучающегося. Дисциплина вносит значимый вклад в формирование общей и профессиональной культуры обучающихся. Содержание дисциплины способствует духовно-нравственному, гражданскому, патриотическому, профессионально-трудовому, культурно-творческому, воспитанию обучающихся.

Реализация воспитательного потенциала дисциплины подразумевает:

– целенаправленный отбор преподавателем и включение в лекционный материал, материал для практических занятий содержания, демонстрирующего обучающимся образцы настоящего научного подвижничества создателей и представителей данной отрасли науки, высокого профессионализма ученых, их ответственности за результаты и последствия деятельности для природы, человека и общества; примеры подлинной нравственности людей, причастных к развитию науки, а также примеры высокой духовной культуры, патриотизма, гражданственности, гуманизма, творческого мышления;

– применение технологий, форм и методов преподавания дисциплины, имеющих высокий воспитательный эффект за счет создания условий для взаимодействия обучающихся с преподавателем, другими обучающимися, представителями работодателей (командная работа, проектное обучение, деловые игры, разбор конкретных ситуаций, решение кейсов, мастер-классы, круглые столы, диспуты и др.);

– личный пример преподавателя, демонстрацию им в образовательной деятельности и общении с обучающимися за рамками образовательного процесса высокой общей и профессиональной культуры.

Реализация воспитательного потенциала дисциплины на учебных занятиях направлена на поддержание в университете единой развивающей образовательной и воспитательной среды. Реализация воспитательного потенциала дисциплины в ходе самостоятельной работы обучающихся способствует развитию в них целеустремленности, инициативности, креативности, ответственности за результаты своей работы – качеств, необходимых для успешной социализации и профессионального становления.

## 7. Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине

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

Таблица 7.1 – Этапы формирования компетенций

Код и содержание компетенции	Этапы формирования компетенций и дисциплины (модули), при изучении которых формируется данная компетенция		
	начальный	основной	завершающий
1	2	3	4
ПК-3 - способность применять методологию междисциплинарного анализа конфликта и мира, использовать категориальный аппарат гуманитарных и социальных наук с учетом предметного поля конфликтологии, многофакторной обусловленности конфликта и мира	Философия Социология Экономика	Философия конфликта и мира Телефонное консультирование в конфликте	Конфликтологическое консультирование Анализ и экспертиза конфликта Теоретико-дисциплинарные подходы анализа конфликта Научно-исследовательская работа Преддипломная практика
ПК-5 - способность владеть основными методами, способами и средствами получения, хранения, переработки и представления информации для решения профессиональных и социально значимых задач	Иностранный язык Математика Концепции современного естествознания Компьютерные технологии и информатика	Иностранный язык Телефонное консультирование в конфликте Математические методы обработки данных Теория вероятностей и математическая статистика Практика по получению профессиональных умений и опыта профессиональной деятельности	Конфликтологическое консультирование

### 7.2. Описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования, описание шкал оценивания

Таблица 7.2 – Показатели и критерии оценивания компетенций, шкала оценивания

Код компетенции/ этап	Показатели оценивания компетенций	Критерии и шкала оценивания компетенций		
		Пороговый уровень («удовлетворительно»)	Продвинутый уровень («хорошо»)	Высокий уровень («отлично»)
1	2	3	4	5
ПК-3 / завершающий	1. Доля освоенных обучающимся знаний, умений, навыков от об-	<b>Знать:</b> основные понятия, описывающие процесс конфликтологического консультирования <b>Уметь:</b>	<b>Знать:</b> основные теоретические подходы работы в коллективе концептуальные осно-	<b>Знать:</b> методологию междисциплинарного анализа конфликта и мира <b>Уметь:</b>
	щего объема ЗУН, установленных в п.1.3 РПД  2. Качество освоенных обучающимся знаний, умений, навыков  3. Умение применять знания, умения, навыки в типовых и нестандартных ситуациях	применять методологию междисциплинарного анализа конфликта и мира <b>Владеть:</b> основными навыками проведения консультативной беседы	вы организации и проведения консультаций в рамках современных тенденций развития конфликтологической науки <b>Уметь:</b> находить оптимальные пути конструктивного урегулирования конфликтов и укрепления мирного взаимодействия в процессе консультирования <b>Владеть:</b> навыками психологического анализа проблемных ситуаций, которые могут возникнуть в процессе общения, профессиональной и учебной деятельности	Проводить анализ клиентского запроса с точки зрения возможностей разрешения конфликтной ситуации <b>Владеть:</b> системой технологических понятий урегулирования конфликтов в процессе консультирования.

ПК-5 / завершающий	<p>1. Доля освоенных обучающимся знаний, умений, навыков от общего объема ЗУН, установленных в п.1.3 РПД</p> <p>2. Качество освоенных обучающимся знаний, умений, навыков</p> <p>3. Умение приме-</p>	<p><b>Знать:</b> организационно – психологические составляющие внутриличностных и профессиональных конфликтов</p> <p><b>Уметь:</b> корректно использовать понятийный аппарат конфликтологии, основные положения, теории, концепции</p> <p><b>Владеть:</b> приемами психической саморегуляции, развития профессионального мышления, интеллектуальных и творческих способностей</p>	<p><b>Знать:</b> основные условия эффективного взаимодействия в процессе конфликтологического консультирования</p> <p><b>Уметь:</b> применять конфликтологические категории для обоснования научной картины мира на основе знаний о современном состоянии естественных, философских и социально-</p>	<p><b>Знать:</b> методы получения, хранения, переработки и представления информации для решения профессиональных и социально значимых задач</p> <p><b>Уметь:</b> реализовать принципы психологического консультирования; осуществлять групповое психологическое консультирование</p> <p><b>Владеть:</b> методами обос-</p>
	<p>нять знания, умения, навыки в типовых и нестандартных ситуациях</p>		<p>гуманитарных наук</p> <p><b>Владеть:</b> приемами диагностики личностных и профессионально значимых качеств для проведения конфликтологического консультирования</p>	<p>нования решений в управлении и разрешении конфликтов</p>

### 7.3. 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

Таблица 7.3 - Паспорт комплекта оценочных средств для текущего контроля

№ п\п	Раздел (тема) дисциплины	Код контролируемой компетенции (или ее части)	Технология формирования	Оценочные средства		Описание шкал оценивания
				наименование	№№ заданий	
1.	Конфликтологическое консультирование как отрасль знания и практики	ПК-3 ПК-5	Лекции Пр.№1,2 СРС	Вопросы для коллоквиума Задания в тестовой форме Кейс-задача	1-3  1-10  1	Согласно табл. 7.2
2.	Цели и задачи	ПК-3	Лекции	Вопросы	1-4	Согласно

	конфликтологического консультирования	ПК-5	17 Пр.№3,4 СРС	коллоквиума Задания в тестовой форме Кейс-задача	1-10  1	табл. 7.2
3.	Классификация типов конфликтологического консультирования	ПК-3 ПК-5	Лекции Пр.№5,6 СРС	Задания в тестовой форме Кейс-задача	1-10  1-2	Согласно табл. 7.2
4.	Основные техники конфликтологического консультирования	ПК-3 ПК-5	Лекции Пр.№7,8 СРС	Задания в тестовой форме Кейс-задача	1-10  1-2	Согласно табл. 7.2
5.	Этапы конфликтологического консультирования	ПК-3 ПК-5	Лекции Пр.№9,10 СРС	Задания в тестовой форме Кейс-задача	1-10  1-2	Согласно табл. 7.2
6.	Установление контакта в конфликтологическом консультировании	ПК-3 ПК-5	Лекции Пр.№11,12 СРС	Задания в тестовой форме Кейс-задача	1-10  1	Согласно табл. 7.2
7.	Сбор информации и определение желаемого результата	ПК-3 ПК-5	Лекции Пр.№13,14 СРС	Задания в тестовой форме Кейс-задача	1-10  1	Согласно табл. 7.2
8.	Этические проблемы в работе консультанта	ПК-3 ПК-5	Лекции Пр.№15,16 СРС	Задания в тестовой форме Кейс-задача	1-10  1	Согласно табл. 7.2
9.	Групповые и индивидуальные формы работы в конфликтологическом консультировании	ПК-3 ПК-5	Лекции Пр.№17,18 СРС	Задания в тестовой форме Кейс-задача	1-10  1	Согласно табл. 7.2

### Примеры типовых контрольных заданий для проведения текущего контроля успеваемости

Вопросы для коллоквиума по разделу (теме) 1. «Конфликтологическое консультирование как отрасль знания и практики»

1. Охарактеризуйте конфликтологическое консультирование как отрасль знания и практики.
2. В какой форме может использоваться конфликтологическое консультирование? На какой стадии конфликта уместно использовать конфликтологическое консультирование?
3. Каковы главные компоненты конфликтологического консультирования? Какая форма работы полезнее для клиента? Аргументируйте ваш ответ.

Задания в тестовой форме по разделу (теме) 2. «Цели и задачи конфликтологического консультирования»



1. Первые попытки создать социологическую теорию совершенствования социальной системы, где бы обосновывалась роль конфликта, относятся
  - А. ко второй половине IX века
  - Б. к первой половине XIX века
  - В. ко второй половине XX века
  - Г. к первой половине XX века
2. «Социология» (1908)\_(автор) ознаменовала собой появление нового направления изучения конфликта - функциональной теории конфликта.
3. Проблема конфликта пронизывает все три главные направления творчества выдающегося немецкого социолога: социологию политики, социологию религии и социологию экономической жизни.
4. В конце 50-х годов немецкий социолог Ральф Дарендорф обосновал новую теорию социального конфликта, которая распространилась под названием
  - А. «конфликтная модель общества»
  - Б. «структурно-функциональная модель общества»
  - В. «социальная модель общества»
  - Г. Нет верного ответа
5. Целью конфликтологического консультирования является
  - А. попытка разрешения проблемы за счет более адекватного понимания ситуации, осознания истинных интересов и изменения поведения одной из сторон, вовлеченных в конфликт.
  - Б. попытка разрешения проблемы за счет признания неправоты одной из сторон и изменения поведения одной из сторон, вовлеченных в конфликт.
  - В. поиск и демонстрация путей решений проблемы
  - Г. все ответы верные
6. Конфликтологическое консультирование - это
  - а) наиболее острый способ разрешения противоречий в интересах, целях, взглядах, возни-кающих в процессе социального взаимодействия
  - б) процесс целенаправленного собеседования с клиентом для помощи в исследовании проблем и поиске решений в конфликтной ситуации
  - в) ситуация, объективно содержащая явные предпосылки для конфликта, провоцирующая враждебные действия, конфликт
7. Основная задача консультанта
  - а) чтобы помочь клиенту разработать свою стратегию в преодолении конфликтной ситуации
  - б) найти решение проблемы
  - в) побеседовать с клиентом о волнующих его проблемах
8. В работе конфликтолога-консультанта техники и приемы рефлексивного общения – это:
  - А. лишь средство для достижения значимых психологических целей
  - Б. основной инструмент работы
  - В. фундамент профессиональной деятельности
  - Г. средство манипуляции в корыстных целях
9. В основе поведения гармоничной личности базируются:
  - А. материальные ценности
  - Б. знания о психологических особенностях развития человека
  - В. культурные и общечеловеческие ценности и смыслы
  - Г. знания о целеполагании
10. В модели эффективного психолога такие признаки существования как полное осознание настоящего момента; выбор способа жизни в данный момент; принятие ответственно- сти за свой выбор относятся к:
  - А. аутентичности

- Б. открытости
- В. идентичности
- Г. фасилитации

Кейс-задача по разделу (теме) 7. «Сбор информации определение желаемого результата»

*Ознакомьтесь с ситуацией. Какую дополнительную информацию необходимо собрать для решения данной ситуации? Укажите основные методы, способы и средства получения, хранения, переработки и представления информации для решения задач, связанных с формированием корпоративной культуры организации, формирования конструктивных отношений между сотрудниками*

В организации, куда Иван поступил на работу, новые сотрудники-стажеры проходили испытательный срок, после которого их переводили на основные должности с соответствующими условиями оплаты труда. После принятия на работу по истечении испытательного срока Иван ожидал соответствующего перевода и изменения зарплаты. Но, отработав четыре месяца, он продолжал свою деятельность в качестве стажера, а руководитель, не объясняя причин, уходил от разговора, давая общие обещания. При начислении зарплаты за пятый месяц работы Иван узнает, что ничего не изменилось и обещания начальника не исполнены. Желая разрешить данную проблему, он добился встречи и разговора с руководителем. Перед Иваном в этих переговорах стояли две цели: первая — добиться от руководителя однозначного обещания перевода на основную должность со следующего месяца; вторая — получить ясную информацию о дальнейших перспективах работы. В начале переговоров Иван высказал свои претензии относительно того, что организация не выполняет обязательств — ожидал одного, а на деле оказывается по-другому (с условиями, статусом и зарплатой). Выслушав сотрудника, руководитель стал объяснять, что изменилось штатное расписание и перевести Ивана на новую должность было невозможно. Второй его аргумент состоял в том, что, по его мнению, еще нет достаточных оснований для такого перевода — Иван, как молодой специалист, не может претендовать на такую же зарплату, как и сотрудники отдела с большим стажем работы. Руководитель подытожил:

«Через месяц у вас будет полугодовой стаж, к тому времени будет окончательно оформлено штатное расписание, в связи с чем появятся возможность и основание для перевода». По мнению сотрудника, начальник говорил немного пренебрежительно, чувствовалось, что он в очередной раз дает ложные надежды. На все эти объяснения Иван высказал мнение, что ситуация тупиковая и его это не устраивает: «Несмотря на то что работа мне нравится и она по профилю моей специальности, мне придется уволиться, на таких условиях я работать не буду». После такого категоричного заявления руководитель немного понизил свой тон, попросил не делать «резких» движений и не принимать скоропалительных решений. Иван не поверил его обещаниям и попросил точнее определить, когда все станет понятно, согласившись еще некоторое время поработать. Договорились, что в течение недели этот вопрос будет решен и руководитель его вызовет. После одной недели прошла другая, и Ивану пришлось подать заявление об уходе: он посчитал, что в дальнейшем ничего хорошего здесь ожидать нельзя.

Полностью оценочные средства представлены в учебно-методическом комплексе дисциплины.

Полностью оценочные материалы и оценочные средства для проведения текущего контроля успеваемости представлены в УММ по дисциплине.

Типовые задания для проведения промежуточной аттестации обучающихся

*Промежуточная аттестация* по дисциплине проводится в форме экзамена. Экзамен проводится в виде *бланкового и/или компьютерное*

тестирования. Для тестирования используются контрольно-измерительные материалы (КИМ) – вопросы и задания в тестовой форме, составляющие банк тестовых заданий (БТЗ) по дисциплине, утвержденный в установленном в университете порядке.

Проверяемыми на промежуточной аттестации элементами содержания являются темы дисциплины, указанные в разделе 3 настоящей программы. Все темы дисциплины отражены в КИМ в равных долях (%). БТЗ включает в себя не менее 100 заданий и постоянно пополняется. БТЗ хранится на бумажном носителе в составе УММ и электронном виде в ЭИОС университета.

Для проверки *знаний* используются вопросы и задания в различных формах:

- закрытой (с выбором одного или нескольких правильных ответов),
- открытой (необходимо вписать правильный ответ),
- на установление правильной последовательности,
- на установление соответствия.

*Умения, навыки и компетенции* проверяются с помощью компетентностно-ориентированных задач (ситуационных, производственных или кейсового характера) и различного вида конструкторов. Все задачи являются многоходовыми. Некоторые задачи, проверяющие уровень сформированности компетенций, являются многовариантными. Часть умений, навыков и компетенций прямо не отражена в формулировках задач, но они могут быть проявлены обучающимися при их решении. В каждый вариант КИМ включаются задания по каждому проверяемому элементу содержания во всех перечисленных выше формах и разного уровня сложности. Такой формат КИМ позволяет объективно определить качество освоения обучающимися основных элементов содержания дисциплины и уровень сформированности компетенций.

### Примеры типовых заданий для проведения промежуточной аттестации обучающихся

Задание в закрытой форме:

1. Конфликтологическое консультирование - это

- а) наиболее острый способ разрешения противоречий в интересах, целях, взглядах, возникающих в процессе социального взаимодействия
- б) процесс целенаправленного собеседования с клиентом для помощи в исследовании проблем и поиске решений в конфликтной ситуации
- в) ситуация, объективно содержащая явные предпосылки для конфликта, провоцирующая враждебные действия, конфликт

Задание в открытой форме:

1. Основная задача консультанта состоит в...

Задание на установление правильной последовательности:

Установите последовательность: чтобы увидеть клиента и его жизненную ситуацию многоаспектно, наиболее приближенно к реальности, необходимо:

- А. сопоставить полученную информацию;
- Б. проанализировать совпадающие ответы;
- В. продумать расходящиеся и противоречивые мнения;
- Г. выяснить причины противоречивых мнений.
- Д. собрать социально-психологическую информацию о клиенте у нескольких людей, хорошо его знающих

### Задание на установление соответствия:

Этапы конфликтологического консультирования (на примере семейного консультирования)

Этапы конфликтологического консультирования	Описание этапов конфликтологического консультирования
1. Установление контакта и присоединение консультанта к клиентам.	А. Иногда клиенты нуждаются в действиях, помогающих им обрести уверенность при освоении новых шаблонов поведения. Они могут получить от консультанта какое-нибудь домашнее задание и приглашение прийти на повторную консультацию спустя какое-то время для обсуждения полученных результатов.
2. Сбор информации о проблеме клиента с использованием приемов метамоделирования и терапевтических метафор.	Б. Консультант предлагает членам семьи представить себя в сходной ситуации через 5-10 лет и исследовать свое состояние.
3. Обсуждение контракта.	В. С участниками консультирования обсуждают положительные и отрицательные стороны сложившихся стереотипов поведения, например, с помощью таких вопросов: «Что, по вашему мнению, самое плохое в сложившихся обстоятельствах?», «Что самое хорошее в обсуждаемой ситуации?»
4. Уточнение проблемы клиента с целью максимальной ее субъективизации и определение ресурсов семьи в целом и каждого ее члена в отдельности.	Г. «Как раньше вы справлялись с трудностями, что вам помогало?», «В каких ситуациях вы были сильными, как вы использовали свою силу?».
5. Проведение собственно консультации.	Д. Эта часть семейного консультирования признается многими специалистами как одна из самых важных. Обсуждается распределение ответственности: консультант обычно отвечает за условия безопасности семейного консультирования и технологии доступа к разрешению проблемы клиента, а последний — за собственную активность, искренность, желание изменить свое ролевое поведение и др.
6. «Экологическая проверка»	Е. Субъективизации психотерапевтической цели способствуют такие вопросы: «Чего вы хотите?», «Какого результата вы хотите достигнуть?», «Пожалуйста, попробуйте сказать об этом без отрицательной частицы "не", терминами положительного результата».
7. «Страхование результата».	Ж. Достигается с помощью соблюдения конструктивной дистанции, помогающей оптимальному общению, приемов мимезиса, синхронизации дыхания консультанта и «заявителя» проблемы, использования предикатов речи, отражающих доминирующую репрезентативную систему того, кто сообщает о семейной проблеме

### Кейс-задача:

*Ознакомьтесь с ситуацией. Какую дополнительную информацию необходимо собрать для*

*решения данной ситуации? Укажите основные методы, способы и средства получения, хранения, переработки и представления информации для решения задач, связанных с формированием корпоративной культуры организации, формирования конструктивных отношений между сотрудниками*

В организации, куда Иван поступил на работу, новые сотрудники-стажеры проходили испытательный срок, после которого их переводили на основные должности с соответствующими условиями оплаты труда. После принятия на работу по истечении испытательного срока Иван ожидал соответствующего перевода и изменения зарплаты. Но, отработав четыре месяца, он продолжал свою деятельность в качестве стажера, а руководитель, не объясняя причин, уходил от разговора, давая общие обещания. При начислении зарплаты за пятый месяц работы Иван узнает, что ничего не изменилось и обещания начальника не исполнены. Желая разрешить данную проблему, он добился встречи и разговора с руководителем. Перед Иваном в этих переговорах стояли две цели: первая — добиться от руководителя однозначного обещания перевода на основную должность со следующего месяца; вторая — получить ясную информацию о дальнейших перспективах работы. В начале переговоров Иван высказал свои претензии относительно того, что организация не выполняет обязательств — ожидал одного, а на деле оказывается по-другому (с условиями, статусом и зарплатой). Выслушав сотрудника, руководитель стал объяснять, что изменилось штатное расписание и перевести Ивана на новую должность было невозможно. Вторым его аргументом состоял в том, что, по его мнению, еще нет достаточных оснований для такого перевода — Иван, как молодой специалист, не может претендовать на такую же зарплату, как и сотрудники отдела с большим стажем работы. Руководитель подытожил: «Через месяц у вас будет полугодовой стаж, к тому времени будет окончательно оформлено штатное расписание, в связи с чем появятся возможность и основание для перевода». По мнению сотрудника, начальник говорил немного пренебрежительно, чувствовалось, что он в очередной раз дает ложные надежды. На все эти объяснения Иван высказал мнение, что ситуация тупиковая и его это не устраивает: «Несмотря на то что работа мне нравится и она по профилю моей специальности, мне придется уволиться, на таких условиях я работать не буду». После такого категоричного заявления руководитель немного понизил свой тон, попросил не делать «резких» движений и не принимать скоропалительных решений. Иван не поверил его обещаниям и попросил точнее определить, когда все станет понятно, согласившись еще некоторое время поработать. Договорились, что в течение недели этот вопрос будет решен и руководитель его вызовет. После одной недели прошла другая, и Ивану пришлось подать заявление об уходе: он посчитал, что в дальнейшем ничего хорошего здесь ожидать нельзя.

Полностью оценочные материалы и оценочные средства для проведения промежуточной аттестации обучающихся представлены в УММ по дисциплине.

### **7.3.1. Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций**

Процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций, регулируются следующими нормативными актами университета:

- положение П 02.016 «О балльно-рейтинговой системе оценивания результатов обучения по дисциплинам (модулям) и практикам при освоении обучающимися образовательных программ»;
- методические указания, используемые в образовательном процессе, указанные в списке литературы.

Для *текущего контроля успеваемости* по дисциплине в рамках действующей в университете балльно-рейтинговой системы применяется следующий порядок начисления баллов:

Таблица 7.4 – Порядок начисления баллов в рамках БРС

Форма контроля	Минимальный балл		Максимальный балл	
	балл	примечание	балл	примечание
Практическое занятие 1,2 Вопросы коллоквиума Задания в тестовой форме Кейс-задача	2	Выполнил задания для практического занятия 1, 2, доля правильных ответов менее 50%	4	Выполнил задания для практического занятия 1, 2, доля правильных ответов более 50%
Практическое занятие 3,4 Вопросы коллоквиума Задания в тестовой форме Кейс-задача	2	Выполнил задания для практического занятия 3,4, доля правильных ответов менее 50%	4	Выполнил задания для практического занятия 3,4, доля правильных ответов более 50%
Практическое занятие 5,6 Задания в тестовой форме Кейс-задача	2	Выполнил задания для практического занятия 5,6, доля правильных ответов менее 50%	4	Выполнил задания для практического занятия 5,6, доля правильных ответов более 50%
Практическое занятие 7,8 Задания в тестовой форме Кейс-задача	2	Выполнил задания для практического занятия 7,8, доля правильных ответов менее 50%	4	Выполнил задания для практического занятия 7,8, доля правильных ответов более 50%
Практическое занятие 9,10 Задания в тестовой форме Кейс-задача	2	Выполнил задания для практического занятия 9,10, доля правильных ответов менее 50%	4	Выполнил задания для практического занятия 9,10, доля правильных ответов более 50%
Практическое занятие 11,12 Задания в тестовой форме Кейс-задача	2	Выполнил задания для практического занятия 11, 12, доля правильных ответов менее 50%	4	Выполнил задания для практического занятия 11, 12, доля правильных ответов более 50%
Практическое занятие 13,14 Задания в тестовой форме Кейс-задача	2	Выполнил задания для практического занятия 13,14, доля правильных ответов менее 50%	4	Выполнил задания для практического занятия 13,14, доля правильных ответов более 50%
Практическое занятие 15,16 Задания в тестовой форме Кейс-задача	2	Выполнил задания для практического занятия 15, 16, доля правильных ответов менее 50%	4	Выполнил задания для практического занятия 15,16, доля правильных ответов более 50%
Практическое занятие 17,18 Задания в тестовой форме Кейс-задача	2	Выполнил задания для практического занятия 17,18, доля правильных ответов менее 50%	4	Выполнил задания для практического занятия 17,18, доля правильных ответов более 50%
СРС	6	Выполнил задания для самостоятельной работы, доля правильных ответов менее 50%	12	Выполнил задания для самостоятельной работы, доля правильных ответов более 50%
Итого	24		48	

Посещаемость	0		16	
Экзамен	0		36	
Итого	24		100	

Для промежуточной аттестации обучающихся, проводимой в виде тестирования, используется следующая методика оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности. В каждом варианте КИМ - 16 заданий (15 вопросов и одна задача).

Каждый верный ответ оценивается следующим образом:

- задание в закрытой форме – 2 балла,
- задание в открытой форме – 2 балла,
- задание на установление правильной последовательности – 2 балла,
- задание на установление соответствия – 2 балла,
- решение компетентностно-ориентированной задачи – 6 баллов.

Максимальное количество баллов за тестирование - 36 баллов.

## **8. Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины**

### **8.1. Основная учебная литература**

1. Дубинин, Ю. В. Мастерство переговоров [Текст] : учебник / Ю. В. Дубинин ; Московский гос. ин-т международных отношений (ун-т) Мин-ва иностранных дел РФ. - 4-е изд., расш. и доп. - М. : Международные отношения, 2012. - 320 с.
2. Кильмашкина, Т. Н. Конфликтология: социальные конфликты [Электронный ресурс] : учебник / Т. Н. Кильмашкина. – Москва : Юнити-Дана, 2015. - 287 с. - Режим доступа : <http://biblioclub.ru/>
3. Конфликтология [Текст] : учеб. пособие для бакалавров / Мин-во образования и науки РФ, Московский гос. юрид. ун-т им. О. Е. Кутафина ; отв. ред. канд. юрид. наук, доц. А. Я. Гуськов. - М. : Проспект, 2013. - 176 с.
4. Молокова, М. А. Конфликтология [Текст] : учеб. пособие / М. А. Молокова, О. И. Федорищева ; Минобрнауки России, Юго-Западный гос. ун-т. - Курск : ЮЗГУ, 2013. - 184 с.
5. Молокова, М. А. Конфликтология [Электронный ресурс] : учебное пособие / М. А. Молокова, О. И. Федорищева ; Минобрнауки России, Юго-Западный гос. ун-т. - Курск : ЮЗГУ, 2013. - 184 с.

### **8.2. Дополнительная учебная литература**

6. Алдошина, М. И. Основы поликультурного образования [Электронный ресурс] : учеб. пособие / М. И. Алдошина. - 3-е изд. - М. ; Берлин : Директ-Медиа, 2014. - 260 с. - Режим доступа : <http://biblioclub.ru>.
7. Анцупов, А. Я. Конфликтология в схемах и комментариях [Текст] : [учеб. пособие] / А. Я. Анцупов, С. В. Баклановский. - 2-е изд., перераб. - СПб : Питер, 2009. - 304 с.
8. Беленцов, С. И. Конфликтология [Текст] : учеб. пособие: [для студентов направления подготовки бакалавров «Управление персоналом», «Антикризисное управление»] / С. И. Беленцов, Т. Ю. Копылова. – Курск : ЮЗГУ, 2014. - 187 с.

9. Беленцов, С. И. Конфликтология [Электронный ресурс] : учеб. пособие : [для студентов направления подготовки бакалавров «Управление персоналом», «Антикризисное управление»] / С. И. Беленцов, Т. Ю. Копылова. – Курск : ЮЗГУ, 2014. – 187 с. - Режим доступа : <http://biblioclub.ru>

10. Захарова, Л.Н. Основы психологического консультирования организаций : учебное пособие [Электронный ресурс] / Л.Н. Захарова. - М. : Логос, 2012. - 431 с. . - Режим доступа - <http://biblioclub.ru/>

11. Иванова, Е.Н. Конфликтологическое консультирование [Электронный ресурс]: учебное пособие / Е.Н. Иванова. - Новосибирск : НГТУ, 2012. - 151 с. - Режим доступа - <http://biblioclub.ru/>

12. Конфликтология [Текст]: учеб. пособие для бакалавров / Мин-во образования и науки РФ, Московский гос. юрид. ун-т им. О. Е. Кутафина ; отв. ред. канд. юрид. наук, доц. А. Я. Гуськов. - М. : Проспект, 2013. - 176 с.

13. Молокова, М. А. Конфликтология [Текст] : учеб. пособие / М. А. Молокова, О. И. Федорищева ; Минобрнауки России, Юго-Западный гос. ун-т. - Курск : ЮЗГУ, 2013. - 184 с.

14. Молокова, М. А. Конфликтология [Электронный ресурс] : учеб. пособие / М. А. Молокова, О. И. Федорищева ; Минобрнауки России, Юго-Западный гос. ун-т. - Курск : ЮЗГУ, 2013. - 184 с. - Режим доступа : <http://biblioclub.ru>.

### 8.3. Перечень методических указаний

1. Конфликтологическое консультирование [Электронный ресурс]: методические рекомендации для самостоятельной подготовки к занятиям, в том числе для подготовки к практическим занятиям, студентов направления подготовки 37.03.02 Конфликтология / Юго- Зап. гос. ун-т; сост.: С.В. Дюмина. Курск, 2015. - 39 с.

### 8.4. Другие учебно-методические материалы

Отраслевые научно-технические журналы в библиотеке университета: Психологический журнал.

Известия Юго-Западного государственного университета

Известия Юго-Западного государственного университета. Серия «Лингвистика и педагогика»

Вопросы психолингвистики Менеджмент в России и за рубежом Проблемы управления

Психопедагогика в правоохранительных органах Советник в сфере образования

Социологические исследования

Университетская книга Юридическая психология

Учебно-наглядные пособия:

Конфликты в диаде «Руководитель-подчиненный» Основные направления развития западной конфликтологии

Функции трудовых конфликтов

Предупреждение и разрешение межличностного конфликта Конфликтная ситуация

1. ИМАТОН Методика трансово-медитативной саморегуляции «Встреча с целителем» (ФЦ)

2. ИМАТОН «СИГНАЛ» Методика экспресс-диагностики суицидального риска

3. ИМАТОН М.П. Мороз «Методика экспресс-диагностики функционального состояния и работоспособности человека»

4. ИМАТОН Психодиагностическая компьютерная система Статус; 5. ИМАТОН «Личностный опросник ММРП»

6. ИМАТОН «PROFI» Профориентационная компьютерная система

7. ИМАТОН Профессиональный психологический инструментарий Методика рисуночный метафор «Жизненный путь» (Исследование содержания эмоциональных проблем);

8. ИМАТОН Профессиональный психологический инструментарий Автоматизиро-



ванная экспресс-профориентация «Ориентир» для индивидуальной работы;

9. ИМАТОН Тест структуры интеллекта Р. Амтхауэра; 10.ИМАТОН Факторный личностный опросник Р. Кеттелла;

11.ИМАТОН Методика диагностики работоспособности Тест Э. Ландольта; 12.ИМАТОН Фрустрационный тест С. Розенцвейга;

13. ИМАТОН Ко-терапевтическая компьютерная система «Келли-98» Диагностика межличностных отношений;

14. ИМАТОН Методика ИДИКС (методика А.Б. Леоновой) Интегральная диагностика и коррекция профессионального стресса.

## **9 Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения дисциплины**

1. Электронно-библиотечная система «Университетская библиотека онлайн: <http://biblioclub.ru/>

2. Электронная библиотека ЮЗГУ: <http://library.kstu.kursk.ru>

## **10 Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины**

Основными видами аудиторной работы обучающихся являются *лекции и практические занятия*.

В ходе лекций преподаватель излагает и разъясняет основные, наиболее сложные понятия темы, а также связанные с ней теоретические и практические проблемы, дает рекомендации на практическое занятие и указания на самостоятельную работу.

Практические занятия завершают изучение наиболее важных тем учебной дисциплины. Они служат для закрепления изученного материала, развития умений и навыков подготовки докладов, сообщений, приобретения опыта устных публичных выступлений, ведения дискуссии, аргументации и защиты выдвигаемых положений, а также для контроля преподавателем степени подготовленности студентов по изучаемой дисциплине.

Практическое занятие предполагает свободный обмен мнениями по избранной тематике. Оно начинается со вступительного слова преподавателя, формулирующего цель занятия и характеризующего его основную проблематику. Затем, как правило, заслушиваются сообщения студентов. Обсуждение сообщения совмещается с рассмотрением намеченных вопросов. Сообщения, предполагающие анализ публикаций по отдельным вопросам семинара, заслушиваются обычно в середине занятия. Поощряется выдвижение и обсуждение альтернативных мнений. В заключительном слове преподаватель подводит итоги обсуждения и объявляет баллы выступавшим студентам. В целях контроля подготовленности студентов и привития им навыков краткого письменного изложения своих мыслей преподаватель в ходе практических занятий может осуществлять текущий контроль знаний в виде тестовых заданий.

При подготовке к практическому занятию студенты имеют возможность воспользоваться консультациями преподавателя. Кроме указанных тем, студенты вправе, по согласованию с преподавателем, избирать и другие интересующие их темы.

Качество учебной работы студентов преподаватель оценивает в конце занятия.

При освоении данного курса студент может пользоваться библиотекой

вуза, которая в полной мере обеспечена соответствующей литературой.

В процессе *подготовки к экзамену* студенту следует руководствоваться следующими рекомендациями:

- необходимо стремиться к пониманию всего материала, чтобы еще до экзамена не оставалось непонятных вопросов;
- необходимо строго следить за точностью своих выражений и правильностью употребляемых терминов;
- не следует опасаться дополнительных вопросов – чаще всего преподаватель использует их как один из способов помочь студенту или сэкономить время;
- прежде чем отвечать на вопрос, необходимо сначала правильно его понять;
- к экзамену необходимо готовиться на протяжении всего межсессионного периода.

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

Libreoffice.Бесплатная, GNUGeneralPublicLicense

Windows DreamSpark Premium Electronic Software Delivery Договор№ IT000012385 Антивирус Касперского (или ESETNOD) Лицензия 156А-160809-093725-387-506

### **12 Описание материально-технической базы, необходимой для осуществления образовательного процесса по дисциплине**

Ноутбук ASUS X50VL PMД-T2330/14/1024М/|16, ноутбук LENOWO G580 (59405173)2020M/40961500/DVD-S .проектор inFocus IN 124+(39945.45), диктофон цифровой Sony ICD-PX312F, видеокамера Флеш Panasonic HC-V700, устройство психофизиологического тестирования УПТФ-1/30 «Психофизиолог», указка лазерная Green Laser Jet Pro 200 Color

### **13 Особенности реализации дисциплины для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья**

При обучении лиц с ограниченными возможностями здоровья учитываются их индивидуальные психофизические особенности. Обучение инвалидов осуществляется также в соответствии с индивидуальной программой реабилитации инвалида (при наличии).

Для лиц с нарушением слуха возможно предоставление учебной информации в визуальной форме (краткий конспект лекций; тексты заданий, напечатанные увеличенным шрифтом), на аудиторных занятиях допускается присутствие ассистента, а также сурдопереводчиков и тифлосурдопереводчиков. Текущий контроль успеваемости осуществляется в письменной форме: обучающийся письменно отвечает на вопросы, письменно выполняет практические задания. Доклад (реферат) также может быть представлен в письменной форме, при этом требования к содержанию остаются теми же, а

требования к качеству изложения материала (понятность, качество речи, взаимодействие с аудиторией и т. д.) заменяются на соответствующие требования, предъявляемые к письменным работам (качество оформления текста и списка литературы, грамотность, наличие иллюстрационных материалов и т.д.). Промежуточная аттестация для лиц с нарушениями слуха проводится в письменной форме, при этом используются общие критерии оценивания. При необходимости время подготовки к ответу может быть увеличено.

*Для лиц с нарушением зрения* допускается аудиальное предоставление информации, а также использование на аудиторных занятиях звукозаписывающих устройств (диктофонов и т.д.). Допускается присутствие на занятиях ассистента (помощника), оказывающего обучающимся необходимую техническую помощь. Текущий контроль успеваемости осуществляется в устной форме. При проведении промежуточной аттестации для лиц с нарушением зрения тестирование может быть заменено на устное собеседование по вопросам.

*Для лиц с ограниченными возможностями здоровья, имеющих нарушения опорно-двигательного аппарата,* на аудиторных занятиях, а также при проведении процедур текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации могут быть предоставлены необходимые технические средства (персональный компьютер, ноутбук или другой гаджет); допускается присутствие ассистента (ассистентов), оказывающего обучающимся необходимую техническую помощь (занять рабочее место, передвигаться по аудитории, прочесть задание, оформить ответ, общаться с преподавателем).



**Аннотация к рабочей программе  
дисциплины «Конфликтологическое консультирование»**

**Цель преподавания дисциплины:** формирование у студентов целостного представления о теоретических и практических основах проведения конфликтологического консультирования.

**Задачи изучения дисциплины:**

- ознакомление с целями, задачами, методами конфликтологического консультирования;
- развитие основных навыков проведения консультативной беседы;
- приобретение знаний об этапах и условиях эффективности консультативного процесса, о стратегиях конфликтологического консультирования различных групп клиентов.

**Компетенции, формируемы в результате освоения дисциплины:**

- способность применять методологию междисциплинарного анализа конфликта и мира, использовать категориальный аппарат гуманитарных и социальных наук с учетом предметного поля конфликтологии, многофакторной обусловленности конфликта и мира (ПК-3);
- способность владеть основными методами, способами и средствами получения, хранения, переработки и представления информации для решения профессиональных и социально значимых задач (ПК-5).

**Разделы дисциплины:**

1. Конфликтологическое консультирование как отрасль знания и практики
2. Цели и задачи конфликтологического консультирования
3. Классификация типов конфликтологического консультирования
4. Основные техники конфликтологического консультирования
5. Этапы конфликтологического консультирования
6. Установление контакта в конфликтологическом консультировании
7. Сбор информации и определения желаемого результата
8. Этические проблемы в работе консультанта
9. Групповые и индивидуальные формы работы в конфликтологическом консультировании

## МИНОБРНАУКИ РОССИИ

Юго-Западный государственный университет

УТВЕРЖДАЮ:

Декан факультета лингвистики и  
межкультурной коммуникации*(наименование ф-та полностью)* О.Л. Ворошилова  
*(подпись, инициалы, фамилия)*

« 12 » 09 2016 г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ  
«Конфликтологическое консультирование»*(наименование дисциплины)*направление подготовки (специальность) 37.03.02  
*(цифр согласно ФГОС ВО)*«Конфликтология»*и наименование направления подготовки (специальности)*«Социально-трудовые конфликты»*наименование профиля, специализации или магистерской программы*форма обучения \_\_\_\_\_ очно-заочная \_\_\_\_\_  
*(очная, очно-заочная, заочная)*

Рабочая программа составлена в соответствии с Федеральным государственным образовательным стандартом высшего образования направления подготовки 37.03.02 Конфликтология и на основании учебного плана направления подготовки 37.03.02 Конфликтология, одобренного Ученым советом университета протокол № 6 «24» 02 2015 г.


Рабочая программа обсуждена и рекомендована к применению в образовательном процессе для обучения студентов по направлению подготовки 37.03.02 Конфликтология на заседании кафедры коммуникологии и психологии, протокол № 1 от «31» 08 2016 г.  
(наименование кафедры, дата, номер протокола)

Завкафедрой  
коммуникологии и психологии,  
кандидат психологических наук  Е.А. Никитина


Разработчик программы  
к.п.н., доцент  С.В. Дюмина

Директор научной библиотеки  В.Г. Макаровская


Рабочая программа пересмотрена, обсуждена и рекомендована к применению в образовательном процессе на основании учебного плана направления подготовки 37.03.02 Конфликтология, одобренного Ученым советом университета, протокол № 6 от 24.02 2015 г., на заседании кафедры коммуникологии и психологии «31» 08 2017 г., протокол № 1.

Завкафедрой  
коммуникологии и психологии,  
кандидат психологических наук  Е.А. Никитина

Рабочая программа пересмотрена, обсуждена и рекомендована к применению в образовательном процессе на основании учебного плана направления подготовки 37.03.02 Конфликтология, одобренного Ученым советом университета, протокол № 9 от 26.03 2018 г., на заседании кафедры коммуникологии и психологии «31» 08 2018 г., протокол № 1.

Завкафедрой  
коммуникологии и психологии,  
кандидат психологических наук  Е.А. Никитина

Рабочая программа пересмотрена, обсуждена и рекомендована к применению в образовательном процессе на основании учебного плана направления подготовки 37.03.02 Конфликтология, одобренного Ученым советом университета, протокол № 7 от 29.03 2019 г., на заседании кафедры коммуникологии и психологии «31» 08 2019 г., протокол № 1.

Завкафедрой  
коммуникологии и психологии,  
кандидат психологических наук  Е.А. Никитина

Рабочая программа пересмотрена, обсуждена и рекомендована к применению в образовательном процессе на основании учебного плана направления подготовки 37.03.02 Конфликтология, одобренного Ученым советом университета, протокол № 7 от «25» 02 2020 г., на заседании кафедры коммуникологии и психологии «31» 08 2020г., протокол № 1 .

Зав. кафедрой КиП,

к.психол.н \_\_\_\_\_

 Е.А. Никитина

Рабочая программа пересмотрена, обсуждена и рекомендована к применению в образовательном процессе на основании учебного плана направления подготовки 37.03.02 Конфликтология, одобренного Ученым советом университета, протокол № 7 от «25» 02 2020 г., на заседании кафедры коммуникологии и психологии «31» 08 2021 г., протокол № 1 .

Зав. кафедрой КиП,

к.психол.н \_\_\_\_\_

 Е.А. Никитина

Рабочая программа пересмотрена, обсуждена и рекомендована к применению в образовательном процессе на основании учебного плана направления подготовки 37.03.02 Конфликтология, одобренного Ученым советом университета, протокол № 7 от «25» 02 2020 г., на заседании кафедры коммуникологии и психологии «31» 08 2022 г., протокол № 1 .

Зав. кафедрой КиП,

к.психол.н \_\_\_\_\_

 Е.А. Никитина

Рабочая программа пересмотрена, обсуждена и рекомендована к применению в образовательном процессе на основании учебного плана направления подготовки 37.03.02 Конфликтология, одобренного Ученым советом университета, протокол № 7 от «25» 02 2020 г., на заседании кафедры коммуникологии и психологии «31» 08 2023 г., протокол № 1 .

Зав. кафедрой КиП,

к.психол.н \_\_\_\_\_

 Е.А. Никитина

Рабочая программа пересмотрена, обсуждена и рекомендована к применению в образовательном процессе на основании учебного плана направления подготовки 37.03.02 Конфликтология, одобренного Ученым советом университета, протокол №    от «  »    20   г., на заседании кафедры коммуникологии и психологии «  »    20   г., протокол №    .

Зав. кафедрой КиП,

к.психол.н \_\_\_\_\_

Е.А. Никитина



# **1 Цель и задачи дисциплины. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы**

## **1.1 Цель дисциплины**

Формирование у студентов целостного представления о теоретических и практических основах проведения конфликтологического консультирования.

## **1.2 Задачи дисциплины**

- ознакомление с целями, задачами, методами конфликтологического консультирования;
- развитие основных навыков проведения консультативной беседы;
- приобретение знаний об этапах и условиях эффективности консультативного процесса, о стратегиях конфликтологического консультирования различных групп клиентов;
- ознакомление с условиями эффективной работы специалиста, обеспечиваемые реализацией технологических требований процесса консультирования;
- овладение базовыми приемами работы конфликтолога-консультанта, позволяющими оказывать помощь клиентам, обращающимся за содействием в преодолении сложных конфликтных ситуаций в различных видах взаимодействия и деятельности

## **1.3 Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы**

Обучающиеся должны **знать**:

- основные понятия, описывающие процесс конфликтологического консультирования;
- методологию междисциплинарного анализа конфликта и мира
- основные теоретические подходы работы в коллективе концептуальные основы организации и проведения консультаций в рамках современных тенденций развития конфликтологической науки;
- организационно – психологические составляющие внутриличностных и профессиональных конфликтов;
- основные условия эффективного взаимодействия в процессе конфликтологического консультирования;
- методы получения, хранения, переработки и представления информации для решения профессиональных и социально значимых задач;

**уметь**:

- применять методологию междисциплинарного анализа конфликта и мира;
- находить оптимальные пути конструктивного урегулирования конфликтов и укрепления мирного взаимодействия в процессе консультирования;
- проводить анализ клиентского запроса с точки зрения возможностей разрешения конфликтной ситуации;
- корректно использовать понятийный аппарат конфликтологии, основные положения, теории, концепции;
- применять конфликтологические категории для обоснования научной

картины мира на основе знаний о современном состоянии естественных, философских и социально- гуманитарных наук;

- реализовать принципы психологического консультирования;
- осуществлять групповое психологическое консультирование;

**владеть:**

- основными навыками проведения консультативной беседы;
- навыками психологического анализа проблемных ситуаций, которые могут возникнуть в процессе общения, профессиональной и учебной деятельности;
- системой технологических понятий урегулирования конфликтов в процессе кон-сультирования;
- приемами психической саморегуляции, развития профессионального мышления, интеллектуальных и творческих способностей;
- приемами диагностики личностных и профессионально значимых качеств для проведе-ния конфликтологического консультирования;
- методами обоснования решений в управлении и разрешении конфликтов. У обучающихся формируются следующие

**компетенции:**

- способность применять методологию междисциплинарного анализа конфликта и мира, использовать категориальный аппарат гуманитарных и социальных наук с учетом пред- метного поля конфликтологии, многофакторной обусловленности конфликта и мира (ПК- 3);
- способность владеть основными методами, способами и средствами получения, хране- ния, переработки и представления информации для решения профессиональных и соци- ально значимых задач (ПК-5).

## **2 Указание места дисциплины в структуре образовательной программы**

Дисциплина «Конфликтологическое консультирование» представляет дисциплину с индексом Б1.В.17 вариативной части учебного плана направления подготовки 37.03.02 Конфликтология, изучаемую на 4 курсе в 8 семестре.

## **3 Объем дисциплины в зачетных единицах с указанием количества академических или астрономических часов, выделенных на контактную работу обучающихся с преподавателем (по видам учебных занятий) и на самостоятельную работу обучающихся**

Общая трудоемкость (объем) дисциплины составляет 4 зачетные единицы (з.е.), 144 академических часа.

Таблица 3 – Объем дисциплины

	Всего, часов
Общая трудоемкость дисциплины	144
Контактная работа обучающихся с преподавателем (по видам учебных занятий) (всего)	12
в том числе:	
лекции	4
лабораторные занятия	0
практические занятия	8

	Всего, часов
Самостоятельная работа обучающихся (всего)	95,85
Контроль (подготовка к экзамену)	36
Контактная работа по промежуточной аттестации (всего АттКР)	1,15
в том числе:	
зачет	не предусмотрен
зачет с оценкой	не предусмотрен
курсовая работа (проект)	не предусмотрена
экзамен (включая консультацию перед экзаменом)	1,15

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

##### **4.1 Содержание дисциплины**

Таблица 4.1.1–Содержание дисциплины, структурированное по темам (разделам)

№ п/п	Раздел (тема) дисциплины	Содержание
1	2	3
1.	Конфликтологическое консультирование как отрасль знания и практики	Понятие конфликтологического консультирования. Организация служб конфликтологического консультирования населения и обеспечение их функционирования. Методология конфликтологического консультирования. Конфликтологическое консультирование и другие формы работы с клиентом. Условия эффективности консультирования.
2.	Цели и задачи конфликтологического консультирования	Организация процесса конфликтологического консультирования. Цели и задачи конфликтологического консультирования. Законодательная база оказания конфликтологической помощи населению. Типы конфликтов, возникших в России в последнее десятилетие и связанных с новыми экономическими и политическими условиями в жизни россиян. Виды услуг в сфере конфликтологического консультирования.
3.	Классификация типов конфликтологического консультирования	Типы консультативной работы по признаку затрачиваемого времени (краткосрочное, долгосрочное); по признаку содержания консультации (психолого-педагогическое консультирование, психологическое консультирование, социально-психологическое консультирование, психодиагностическое консультирование, медико-психологическое консультирование); по признаку построения консультативного процесса (однофазная консультация, двухфазная консультация, трехфазная консультация)
4.	Основные техники конфликтологического консультирования	Ранняя диагностика конфликта и выявление его причин с тем, чтобы не допустить его дальнейшего разрастания. «Выплескивание», «разрядка» негативных эмоций через виды деятельности, не причиняющие заметного вреда оппоненту. Изменение характера восприятия участников конфликта. Метод последовательных взаимных уступок.

		Переговоры участников конфликта. Обращение к арбитру. Обращение к посреднику.
5.	Этапы 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.
6.	Установление контакта в конфликтологическом консультировании	Конфликтные взаимодействия. Описание «участников». Описание окружения конфликта. Жизненный цикл конфликта. Воздействия на конфликт на разных стадиях его жизненного цикла. Предупреждение конфликтов компонентным оцениванием. Социальные формы посредничества. Понятие «третья сторона».
7.	Сбор информации и определение желаемого результата	Оценка способов реагирования в конфликте. Применение в конфликтологии психологических методов исследования. Тесты в определении конфликтов личности (Бассадарки, Т. Лири, Г. Айзенка, К. Томаса и т.д.). Применение социометрии в исследовании конфликтов. Возможности применения в конфликтологии проективных методик
8.	Этические проблемы в работе консультанта	Профессионально значимые качества консультанта. Профессиональное мастерство консультанта. Эмоциональная компетентность консультанта и конфликтоустойчивость. Эмоциональный интеллект. Имидж консультанта. Коммуникативная толерантность.
9.	Групповые и индивидуальные формы работы в конфликтологическом консультировании	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.

Таблица 4.1.2 – Содержание дисциплины и его методическое обеспечение

№ п/п	Раздел (тема) дисциплины	Виды деятельности			Учебно-методические материалы	Формы текущего контроля успеваемости (по неделям семестра)	Компетенции
		Лек., час.	№ лаб.	№ пр.			
1	2	3	4	5	6	7	8
1.	Конфликтологическое консультирование как отрасль знания и	2	-	1,2	У-1-14 МУ-1	Вопросы коллоквиума Задания в	ПК-3 ПК-5

	практики. Цели и задачи конфликтологического консультирования. Классификация типов конфликтологического консультирования. Основные техники конфликтологического консультирования. Этапы конфликтологического консультирования					тестовой форме Кейс-задача 1-6 неделя	
2.	Установление контакта в конфликтологическом консультировании. Сбор информации и определение желаемого результата. Этические проблемы в работе консультанта. Групповые и индивидуальные формы работы в конфликтологическом консультировании	2	-	3,4	У-1-14 МУ-1	Задания в тестовой форме Кейс-задача 7-12 неделя	ПК-3 ПК-5

## 4.2. Лабораторные работы и (или) практические занятия

### 4.2.1. Практические занятия

Таблица 4.2.1 – Практические занятия

№	Наименование практического (семинарского) занятия	Объем, час.
1	2	3
1	Конфликтологическое консультирование как отрасль знания и практики. Цели и задачи конфликтологического консультирования. Классификация типов конфликтологического консультирования. Основные техники конфликтологического консультирования. Этапы конфликтологического консультирования	4
2	Установление контакта в конфликтологическом консультировании. Сбор информации и определение желаемого результата. Этические проблемы в работе консультанта. Групповые и индивидуальные формы работы в конфликтологическом консультировании	4
	Итого	8

## 4.3 Самостоятельная работа студентов (СРС)

Таблица 4.3 – Самостоятельная работа студентов

№ п/п	Наименование раздела дисциплины	Срок выполнения	Время, затрачиваемое на выполнение СРС, час.
1	2	3	4
1	Конфликтологическое консультирование как отрасль знания и практики. Цели и задачи конфликтологического консультирования. Классификация типов конфликтологического консультирования. Основные техники конфликтологического консультирования. Этапы конфликтологического консультирования	1-9 неделя	48
2	Установление контакта в конфликтологическом консультировании. Сбор информации и определение желаемого результата. Этические проблемы в работе консультанта. Групповые и индивидуальные формы работы в конфликтологическом консультировании	10-18 неделя	47,85
	Итого		95,85

### **5 Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине**

Студенты могут при самостоятельном изучении отдельных тем и вопросов дисциплины пользоваться учебно-наглядными пособиями, учебным оборудованием и методическими разработками кафедры в рабочее время, установленное Правилами внутреннего распорядка работников.

Учебно-методическое обеспечение для самостоятельной работы обучающихся по данной дисциплине организуется:

*библиотекой университета:*

- библиотечный фонд укомплектован учебной, методической, научной, периодической, справочной и художественной литературой в соответствии с УП и данной РПД;

- имеется доступ к основным информационным образовательным ресурсам, информационной базе данных, в том числе библиографической, возможность выхода в Интернет.

*кафедрой:*

- путем обеспечения доступности всего необходимого учебно-методического справочного материала;
- путем предоставления сведений о наличии учебно-

методической литературы, современных программных средств.

- путем разработки:
    - методических рекомендаций, пособий по организации самостоятельной работы студентов;
    - заданий для самостоятельной работы;
    - банка тестовых заданий;
    - методических указаний к выполнению практических работ и т.д.
- типографией университета:*
- помощь авторам в подготовке и издании научной, учебной и методической литературы;
  - удовлетворение потребности в тиражировании научной, учебной и методической литературы.

#### **6. Образовательные технологии. Технологии использования воспитательного потенциала дисциплины.**

В соответствии с требованиями ФГОС и Приказа Министерства образования и науки РФ от 05.04. 2017 г. №301 по направлению подготовки 37.03.02 Конфликтология реализация компетентного подхода должна предусматривать широкое использование в образовательном процессе активных и интерактивных форм проведения занятий (компьютерных симуляций, деловых и ролевых игр, разбор конкретных ситуаций, психологические и иные тренинги) в сочетании с внеаудиторной работой с целью формирования и развития профессиональных навыков студентов.

Удельный вес занятий, проводимых в интерактивных формах, составляет 16% аудиторных занятий согласно УП.

Таблица 6.1 – Интерактивные образовательные технологии, используемые при проведении аудиторных занятий

№ п/п	Наименование раздела (лекции, практического или лабораторного занятия)	Используемые интерактивные образовательные технологии	Объем, час.
1.	Лекция Конфликтологическое консультирование как отрасль знания и практики	Лекция с элементами дискуссии	2
	ИТОГО		2

Содержание дисциплины обладает значительным воспитательным потенциалом, поскольку в нем аккумулирован исторический и современный социокультурный и научный опыт человечества. Реализация воспитательного потенциала дисциплины осуществляется в рамках единого образовательного и воспитательного процесса и способствует непрерывному развитию личности каждого обучающегося. Дисциплина вносит значимый вклад в формирование общей и профессиональной культуры обучающихся. Содержание дисциплины способствует духовно-

нравственному, гражданскому, патриотическому, профессионально-трудовому, культурно-творческому, воспитанию обучающихся.

Реализация воспитательного потенциала дисциплины подразумевает:

– целенаправленный отбор преподавателем и включение в лекционный материал, материал для практических занятий содержания, демонстрирующего обучающимся образцы настоящего научного подвижничества создателей и представителей данной отрасли науки, высокого профессионализма ученых, их ответственности за результаты и последствия деятельности для природы, человека и общества; примеры подлинной нравственности людей, причастных к развитию науки, а также примеры высокой духовной культуры, патриотизма, гражданственности, гуманизма, творческого мышления;

– применение технологий, форм и методов преподавания дисциплины, имеющих высокий воспитательный эффект за счет создания условий для взаимодействия обучающихся с преподавателем, другими обучающимися, представителями работодателей (командная работа, проектное обучение, деловые игры, разбор конкретных ситуаций, решение кейсов, мастер-классы, круглые столы, диспуты и др.);

– личный пример преподавателя, демонстрацию им в образовательной деятельности и общении с обучающимися за рамками образовательного процесса высокой общей и профессиональной культуры.

Реализация воспитательного потенциала дисциплины на учебных занятиях направлена на поддержание в университете единой развивающей образовательной и воспитательной среды. Реализация воспитательного потенциала дисциплины в ходе самостоятельной работы обучающихся способствует развитию в них целеустремленности, инициативности, креативности, ответственности за результаты своей работы – качества, необходимых для успешной социализации и профессионального становления.

## **7 Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине**

### **7.1 Перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения образовательной программы**

Таблица 7.1 – Этапы формирования компетенций

Код и содержание компетенции	Этапы формирования компетенций и дисциплины (модули), при изучении которых формируется данная компетенция		
	начальный	основной	завершающий
1	2	3	4



ПК-3 - способность применять методологию междисциплинарного анализа конфликта и мира, использовать категориальный аппарат гуманитарных и социальных наук с учетом предметного поля конфликтологии, многофакторной обусловленности конфликта и мира	Философия Экономика	Социология Философия конфликта и мира Телефонное консультирование в конфликте	Конфликтологическое консультирование Анализ и экспертиза конфликта Теоретико-дисциплинарные подходы анализа конфликта Научно-исследовательская работа Преддипломная практика
ПК-5 - способность владеть основными методами, способами и средствами получения, хранения, переработки и представления информации для решения профессиональных и социально значимых задач	Иностранный язык Математика Концепции современного естествознания Компьютерные технологии и информатика	Иностранный язык Телефонное консультирование в конфликте Математические методы обработки данных Теория вероятностей и математическая статистика Практика по получению профессиональных умений и опыта профессиональной деятельности	Конфликтологическое консультирование

## 7.2 Описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования, описание шкал оценивания

Таблица 7.2 – Показатели и критерии оценивания компетенций, шкала оценивания

Код компетенции/ этап	Показатели оценивания компетенций	Критерии и шкала оценивания компетенций		
		Пороговый уровень («удовлетворительно»)	Продвинутый уровень («хорошо»)	Высокий уровень («отлично»)
1	2	3	4	5
ПК-3 / завершающий	1. Доля освоенных обучающимся знаний, умений, навыков от общего объема ЗУН, установленных в п.1.3 РПД  2. Качество освоенных	<b>Знать:</b> основные понятия, описывающие процесс конфликтологического консультирования <b>Уметь:</b> применять методологию междисциплинарного анализа конфликта и мира	<b>Знать:</b> основные теоретические подходы работы в коллективе концептуальные основы организации и проведения консультаций в рамках современных тенденций развития конфликтологической науки	<b>Знать:</b> методологию междисциплинарного анализа конфликта и мира <b>Уметь:</b> Проводить анализ клиентского запроса с точки зрения возможностей разрешения конфликта

	<p>обучающимся знаниям, умениям, навыкам</p> <p>3. Умение применять знания, умения, навыки в типовых и нестандартных ситуациях</p>	<p><b>Владеть:</b> основными навыками проведения консультативной беседы</p>	<p><b>Уметь:</b> находить оптимальные пути конструктивного урегулирования конфликтов и укрепления мирного взаимодействия в процессе консультирования</p> <p><b>Владеть:</b> навыками психологического анализа проблемных ситуаций, которые могут возникнуть в процессе общения, профессиональной и учебной деятельности</p>	<p>ной ситуации</p> <p><b>Владеть:</b> системой технологических понятий урегулирования конфликтов в процессе консультирования.</p>
ПК-5 / завершающий	<p>1. Доля освоенных обучающимся знаниям, умениям, навыкам от общего объема ЗУН, установленных в п.1.3 РПД</p> <p>2. Качество освоенных обучающимся знаниям, умениям, навыкам</p> <p>3. Умение применять знания, умения, навыки в типовых и нестандартных ситуациях</p>	<p><b>Знать:</b> организационно – психологические составляющие внутриличностных и профессиональных конфликтов</p> <p><b>Уметь:</b> корректно использовать понятийный аппарат конфликтологии, основные положения, теории, концепции</p> <p><b>Владеть:</b> приемами психической саморегуляции, развития профессионального мышления, интеллектуальных и творческих способностей</p>	<p><b>Знать:</b> основные условия эффективного взаимодействия в процессе консультативного консультирования</p> <p><b>Уметь:</b> применять конфликтологические категории для обоснования научной картины мира на основе знаний о современном состоянии естественных, философских и социально-гуманитарных наук</p> <p><b>Владеть:</b> приемами диагностики личностных и профессионально значимых качеств для проведения консультативного консультирования</p>	<p><b>Знать:</b> методы получения, хранения, переработки и представления информации для решения профессиональных и социально значимых задач</p> <p><b>Уметь:</b> реализовать принципы психологического консультирования; осуществлять групповое психологическое консультирование</p> <p><b>Владеть:</b> методами обоснования решений в управлении и разрешении конфликтов</p>

**7.3 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**

Таблица 7.3 - Паспорт комплекта оценочных средств для текущего контроля

№ п\п	Раздел (тема) дисциплины	Код контролируемой компетенции (или ее части)	Технология формирования	Оценочные средства		Описание шкал оценивания
				наименование	№№ заданий	
1.	Конфликтологическое консультирование как отрасль знания и практики. Цели и задачи конфликтологического консультирования. Классификация типов конфликтологического консультирования. Основные техники конфликтологического консультирования. Этапы конфликтологического консультирования	ПК-3 ПК-5	Лекции Пр.№1,2 СРС	Вопросы коллоквиума Задания в тестовой форме Кейс-задача	1-7  1-50  1-8	Согласно табл. 7.2
2.	Установление контакта в конфликтологическом консультировании. Сбор информации и определение желаемого результата. Этические проблемы в работе консультанта. Групповые и индивидуальные формы работы в конфликтологическом консультировании	ПК-3 ПК-5	Лекции Пр.№3,4 СРС	Задания в тестовой форме Кейс-задача	1-40  1-4	Согласно табл. 7.2

## Примеры типовых контрольных заданий для проведения текущего контроля успеваемости

Вопросы для коллоквиума по разделу (теме) 1. «Конфликтологическое консультирование как отрасль знания и практики»

4. Охарактеризуйте конфликтологическое консультирование как отрасль знания и практики.

5. В какой форме может использоваться конфликтологическое консультирование? На какой стадии конфликта уместно использовать конфликтологическое консультирование?

6. Каковы главные компоненты конфликтологического консультирования? Какая форма работы полезнее для клиента? Аргументируйте ваш ответ.

Задания в тестовой форме по разделу (теме) 2. «Цели и задачи конфликтологического консультирования»

11. Первые попытки создать социологическую теорию совершенствования социальной системы, где бы обосновывалась роль конфликта, относятся

- А. ко второй половине IX века
- Б. к первой половине XIX века
- В. ко второй половине XX века
- Г. к первой половине XX века

12. «Социология» (1908) (автор) ознаменовала собой появление нового направления изучения конфликта - функциональной теории конфликта.

13. Проблема конфликта пронизывает все три главные направления творчества выдающегося немецкого социолога: социологию политики, социологию религии и социологию экономической жизни.

14. В конце 50-х годов немецкий социолог Ральф Дарендорф обосновал новую теорию социального конфликта, которая распространилась под названием

- А. «конфликтная модель общества»
- Б. «структурно-функциональная модель общества»
- В. «социальная модель общества»
- Г. Нет верного ответа

15. Целью конфликтологического консультирования является

А. попытка разрешения проблемы за счет более адекватного понимания ситуации, осознания истинных интересов и изменения поведения одной из сторон, вовлеченных в конфликт.

Б. попытка разрешения проблемы за счет признания неправоты одной из сторон и изменения поведения одной из сторон, вовлеченных в конфликт.

В. поиск и демонстрация путей решений проблемы

Г. все ответы верные

16. Конфликтологическое консультирование - это

а) наиболее острый способ разрешения противоречий в интересах, целях, взглядах, возни-кающих в процессе социального взаимодействия

б) процесс целенаправленного собеседования с клиентом для помощи в исследовании проблем и поиске решений в конфликтной ситуации

в) ситуация, объективно содержащая явные предпосылки для конфликта, провоцирующая враждебные действия, конфликт

17. Основная задача консультанта

а) чтобы помочь клиенту разработать свою стратегию в преодолении конфликтной ситуации

б) найти решение проблемы

в) побеседовать с клиентом о волнующих его проблемах

18. В работе конфликтолога-консультанта техники и приемы рефлексивного общения – это:

А. лишь средство для достижения значимых психологических целей

Б. основной инструмент работы

В. фундамент профессиональной деятельности Г. средство манипуляции в корыстных целях

19. В основе поведения гармоничной личности базируются:

А. материальные ценности

Б. знания о психологических особенностях развития человека В. культурные и общечеловеческие ценности и смыслы

Г. знания о целеполагании

20. В модели эффективного психолога такие признаки существования как полное осознание настоящего момента; выбор способа жизни в данный момент; принятие ответственности за свой выбор относятся к:

А. аутентичности

Б. открытости

В. идентичности

Г. фасилитации

Кейс-задача по разделу (теме) 7. «Сбор информации определение желаемого результата»

*Ознакомьтесь с ситуацией. Какую дополнительную информацию необходимо собрать для решения данной ситуации? Укажите основные методы, способы и средства получения, хранения, переработки и представления информации для решения задач, связанных с формированием корпоративной культуры организации, формирования конструктивных отношений между сотрудниками*

В организации, куда Иван поступил на работу, новые сотрудники-стажеры проходили испытательный срок, после которого их переводили на основные должности с соответствующими условиями оплаты труда. После принятия на работу по истечении испытательного срока Иван ожидал соответствующего перевода и изменения зарплаты. Но, отработав четыре месяца, он продолжал свою деятельность в качестве стажера, а руководитель, не объясняя причин, уходил от разговора, давая общие обещания. При начислении зарплаты за пятый месяц работы Иван узнает, что ничего не изменилось и обещания начальника не исполнены. Желая разрешить данную проблему, он добился встречи и разговора с руководителем. Перед Иваном в этих переговорах стояли две цели: первая — добиться от руководителя однозначного обещания перевода на основную должность со следующего месяца; вторая — получить ясную информацию о дальнейших перспективах работы. В начале переговоров Иван высказал свои претензии относительно того, что организация не выполняет обязательств — ожидал одного, а на деле оказывается по-другому (с условиями, статусом и зарплатой). Выслушав сотрудника, руководитель стал объяснять, что изменилось штатное расписание и перевести Ивана на новую должность было невозможно. Второй его аргумент состоял в том, что, по его мнению, еще нет достаточных оснований для такого перевода — Иван, как молодой специалист, не может претендовать на такую же зарплату, как и сотрудники отдела с большим стажем работы. Руководитель подытожил:

«Через месяц у вас будет полугодовой стаж, к тому времени будет окончательно оформлено штатное расписание, в связи с чем появятся возможность и основание для перевода». По мнению сотрудника, начальник говорил немного пренебрежительно, чувствовалось, что он в очередной раз дает ложные надежды. На все эти объяснения Иван высказал мнение, что ситуация тупиковая и его это не устраивает: «Несмотря на то что работа мне нравится и она по профилю моей специальности, мне придется уволиться, на таких условиях работать не буду». После такого категоричного заявления руководитель немного понизил свой тон, попросил не делать «резких» движений и не принимать скоропалительных решений. Иван не поверил его обещаниям и попросил точнее определить, когда все станет понятно, согласившись еще некоторое время поработать. Договорились, что в течение недели этот вопрос будет решен и руководитель его вызовет. После одной недели прошла другая, и Ивану пришлось подать заявление об уходе: он посчитал, что в дальнейшем ничего хорошего здесь ожидать нельзя.

Полностью оценочные средства представлены в учебно-методическом комплексе дисциплины.

Полностью оценочные материалы и оценочные средства для проведения текущего контроля успеваемости представлены в УММ по дисциплине.

Типовые задания для проведения промежуточной аттестации обучающихся

*Промежуточная аттестация* по дисциплине проводится в форме экзамена. Экзамен проводится в виде *бланкового и/или компьютерное* тестирования. Для тестирования используются контрольно-измерительные материалы (КИМ) – вопросы и задания в тестовой форме, составляющие банк тестовых заданий (БТЗ) по дисциплине, утвержденный в установленном в университете порядке.

Проверяемыми на промежуточной аттестации элементами содержания являются темы дисциплины, указанные в разделе 3 настоящей программы. Все темы дисциплины отражены в КИМ в равных долях (%). БТЗ включает в себя не менее 100 заданий и постоянно пополняется. БТЗ хранится на бумажном носителе в составе УММ и электронном виде в ЭИОС университета.

Для проверки *знаний* используются вопросы и задания в различных формах:

- закрытой (с выбором одного или нескольких правильных ответов),
- открытой (необходимо вписать правильный ответ),
- на установление правильной последовательности,
- на установление соответствия.

*Умения, навыки и компетенции* проверяются с помощью компетентностно-ориентированных задач (ситуационных, производственных или кейсового характера) и различного вида конструкторов. Все задачи являются многоходовыми. Некоторые задачи, проверяющие уровень сформированности компетенций, являются многовариантными. Часть умений, навыков и компетенций прямо не отражена в формулировках задач, но они могут быть проявлены обучающимися при их решении. В каждый вариант КИМ включаются задания по каждому проверяемому элементу содержания во всех перечисленных выше формах и разного уровня сложности. Такой формат КИМ позволяет объективно определить качество освоения обучающимися основных элементов содержания дисциплины и уровень сформированности компетенций.

Примеры типовых заданий для проведения промежуточной аттестации обучающихся

Задание в закрытой форме:

1. Конфликтологическое консультирование - это
  - а) наиболее острый способ разрешения противоречий в интересах, целях, взглядах, возникающих в процессе социального взаимодействия
  - б) процесс целенаправленного собеседования с клиентом для помощи в исследовании проблем и поиске решений в конфликтной ситуации
  - в) ситуация, объективно содержащая явные предпосылки для конфликта, провоцирующая враждебные действия, конфликт

### Задание в открытой форме:

1. Основная задача консультанта состоит в...

### Задание на установление правильной последовательности:

Установите последовательность: чтобы увидеть клиента и его жизненную ситуацию многоаспектно, наиболее приближенно к реальности, необходимо:

- Е. сопоставить полученную информацию;
- Ж. проанализировать совпадающие ответы;
- З. продумать расходящиеся и противоречивые мнения;
- И. выяснить причины противоречивых мнений.

К. собрать социально-психологическую информацию о клиенте у нескольких людей, хорошо его знающих

### Задание на установление соответствия:

Этапы конфликтологического консультирования (на примере семейного консультирования)

Этапы конфликтологического консультирования	Описание этапов конфликтологического консультирования
1. Установление контакта и присоединение консультанта к клиентам.	З. Иногда клиенты нуждаются в действиях, помогающих им обрести уверенность при освоении новых шаблонов поведения. Они могут получить от консультанта какое-нибудь домашнее задание и приглашение прийти на повторную консультацию спустя какое-то время для обсуждения полученных результатов.
2. Сбор информации о проблеме клиента с использованием приемов метамоделирования и терапевтических метафор.	И. Консультант предлагает членам семьи представить себя в сходной ситуации через 5-10 лет и исследовать свое состояние.
3. Обсуждение контракта.	К. С участниками консультирования обсуждают положительные и отрицательные стороны сложившихся стереотипов поведения, например, с помощью таких вопросов: «Что, по вашему мнению, самое плохое в сложившихся обстоятельствах?», «Что самое хорошее в обсуждаемой ситуации?»
4. Уточнение проблемы клиента с целью максимальной ее субъективизации и определение ресурсов семьи в целом и каждого ее члена в отдельности.	Л. «Как раньше вы справлялись с трудностями, что вам помогало?», «В каких ситуациях вы были сильными, как вы использовали свою силу?»
5. Проведение собственно консультации.	М. Эта часть семейного консультирования признается многими специалистами как одна из самых важных. Обсуждается распределение ответственности: консультант обычно отвечает за условия безопасности семейного консультирования и технологии доступа к разрешению проблемы клиента, а последний — за собственную активность, искренность, желание изменить свое ролевое поведение и др.
6. «Экологическая проверка»	Н. Субъективизации психотерапевтической цели способствуют такие вопросы: «Чего вы хотите?», «Какого результата вы хотите достигнуть?»

	«Пожалуйста, попробуйте сказать об этом без отрицательной частицы "не", терминами положительного результата».
7. «Страхование результата».	О. Достигается с помощью соблюдения конструктивной дистанции, помогающей оптимальному общению, приемов мимезиса, синхронизации дыхания консультанта и «заявителя» проблемы, использования предикатов речи, отражающих доминирующую репрезентативную систему того, кто сообщает о семейной проблеме

### Компетентностно-ориентированная задача:

*Ознакомьтесь с ситуацией. Какую дополнительную информацию необходимо собрать для решения данной ситуации? Укажите основные методы, способы и средства получения, хранения, переработки и представления информации для решения задач, связанных с формированием корпоративной культуры организации, формирования конструктивных отношений между сотрудниками*

В организации, куда Иван поступил на работу, новые сотрудники-стажеры проходили испытательный срок, после которого их переводили на основные должности с соответствующими условиями оплаты труда. После принятия на работу по истечении испытательного срока Иван ожидал соответствующего перевода и изменения зарплаты. Но, отработав четыре месяца, он продолжал свою деятельность в качестве стажера, а руководитель, не объясняя причин, уходил от разговора, давая общие обещания. При начислении зарплаты за пятый месяц работы Иван узнает, что ничего не изменилось и обещания начальника не исполнены. Желая разрешить данную проблему, он добился встречи и разговора с руководителем. Перед Иваном в этих переговорах стояли две цели: первая — добиться от руководителя однозначного обещания перевода на основную должность со следующего месяца; вторая — получить ясную информацию о дальнейших перспективах работы. В начале переговоров Иван высказал свои претензии относительно того, что организация не выполняет обязательств — ожидал одного, а на деле оказывается по-другому (с условиями, статусом и зарплатой). Выслушав сотрудника, руководитель стал объяснять, что изменилось штатное расписание и перевести Ивана на новую должность было невозможно. Второй его аргумент состоял в том, что, по его мнению, еще нет достаточных оснований для такого перевода — Иван, как молодой специалист, не может претендовать на такую же зарплату, как и сотрудники отдела с большим стажем работы. Руководитель подытожил: «Через месяц у вас будет полугодовой стаж, к тому времени будет окончательно оформлено штатное расписание, в связи с чем появятся возможность и основание для перевода». По мнению сотрудника, начальник говорил немного пренебрежительно, чувствовалось, что он в очередной раз дает ложные надежды. На все эти объяснения Иван высказал мнение, что ситуация тупиковая и его это не устраивает: «Несмотря на то что работа мне нравится и она по профилю моей специальности, мне придется уволиться, на таких условиях я работать не буду». После такого категоричного заявления руководитель немного понизил свой тон, попросил не делать «резких» движений и не принимать скоропалительных решений. Иван не поверил его обещаниям и попросил точнее определить, когда все станет понятно, согласившись еще некоторое время поработать. Договорились, что в течение недели этот вопрос будет решен и руководитель его вызовет. После одной недели прошла другая, и Ивану пришлось подать заявление об уходе: он посчитал, что в дальнейшем ничего хорошего здесь ожидать нельзя.

Полностью оценочные материалы и оценочные средства для проведения промежуточной аттестации обучающихся представлены в УММ по дисциплине.



#### 7.4 Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций

Процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций, регулируются следующими нормативными актами университета:

- положение П 02.016 «О балльно-рейтинговой системе оценивания результатов обучения по дисциплинам (модулям) и практикам при освоении обучающимися образовательных программ»;
- методические указания, используемые в образовательном процессе, указанные в списке литературы.

Для *текущего контроля успеваемости* по дисциплине в рамках действующей в университете балльно-рейтинговой системы применяется следующий порядок начисления баллов:

Таблица 7.4 – Порядок начисления баллов в рамках БРС

Форма контроля	Минимальный балл		Максимальный балл	
	балл	примечание	балл	примечание
Практическое занятие 1,2 Вопросы коллоквиума Задания в тестовой форме Кейс-задача	0	Выполнил задания для практического занятия, доля правильных ответов менее 50%	8	Выполнил задания для практического занятия, доля правильных ответов более 50%
Практическое занятие 3,4 Вопросы коллоквиума Задания в тестовой форме Кейс-задача	0	Выполнил задания для практического занятия, доля правильных ответов менее 50%	8	Выполнил задания для практического занятия, доля правильных ответов более 50%
СРС	0	Выполнил задания для самостоятельной работы, доля правильных ответов менее 50%	20	Выполнил задания для самостоятельной работы, доля правильных ответов более 50%
Итого	0		36	
Посещаемость	0		14	
Экзамен	0		60	
Итого	0		100	

Для *промежуточной аттестации обучающихся*, проводимой в виде тестирования, используется следующая методика оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности. В каждом варианте КИМ - 16 заданий (15 вопросов и одна задача).

Каждый верный ответ оценивается следующим образом:

- задание в закрытой форме – 2 балла,
  - задание в открытой форме – 2 балла,
  - задание на установление правильной последовательности – 2 балла,
  - задание на установление соответствия – 2 балла,
  - решение компетентностно-ориентированной задачи – 6 баллов.
- Максимальное количество баллов за тестирование - 36 баллов.

## **8. Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины**

### **8.1 Основная учебная литература**

1. Дубинин, Ю. В. Мастерство переговоров [Текст] : учебник / Ю. В. Дубинин ; Мос- ковский гос. ин-т международных отношений (ун-т) Мин-ва иностранных дел РФ. - 4-е изд., расш. и доп. - М. : Международные отношения, 2012. - 320 с.
2. Кильмашкина, Т. Н. Конфликтология: социальные конфликты [Электронный ре- сурс] : учебник / Т. Н. Кильмашкина. – Москва : Юнити-Дана, 2015. - 287 с. - Ре- жим доступа : <http://biblioclub.ru/>
3. Конфликтология [Текст] : учеб. пособие для бакалавров / Мин-во образования и науки РФ, Московский гос. юрид. ун-т им. О. Е. Кутафина ; отв. ред. канд. юрид. наук, доц. А. Я. Гуськов. - М. : Проспект, 2013. - 176 с.
4. Молокова, М. А. Конфликтология [Текст] : учеб. пособие / М. А. Молокова, О. И. Федорищева ; Минобрнауки России, Юго-Западный гос. ун-т. - Курск : ЮЗГУ, 2013. - 184 с.
5. Молокова, М. А. Конфликтология [Электронный ресурс] : учебное пособие / М. А. Молокова, О. И. Федорищева ; Минобрнауки России, Юго-Западный гос. ун-т. - Курск : ЮЗГУ, 2013. - 184 с.

### **8.2 Дополнительная учебная литература**

6. Алдошина, М. И. Основы поликультурного образования [Электронный ресурс] : учеб. пособие / М. И. Алдошина. - 3-е изд. - М. ; Берлин : Директ-Медиа, 2014. - 260 с. - Режим доступа : <http://biblioclub.ru>.
7. Анцупов, А. Я. Конфликтология в схемах и комментариях [Текст] : [учеб. пособие] / А. Я. Анцупов, С. В. Баклановский. - 2-е изд., перераб. - СПб : Питер, 2009. - 304с.
8. Беленцов, С. И. Конфликтология [Текст] : учеб. пособие: [для студентов направле- ния подготовки бакалавров «Управление персоналом», «Антикризисное управле- ние»] / С. И. Беленцов, Т. Ю. Копылова. – Курск : ЮЗГУ, 2014. - 187 с.
9. Беленцов, С. И. Конфликтология [Электронный ресурс] : учеб. пособие : [для сту- дентов направления подготовки бакалавров «Управление персоналом», «Антикри- зисное управление»] / С. И. Беленцов, Т. Ю. Копылова. – Курск : ЮЗГУ, 2014. – 187 с. - Режим доступа : <http://biblioclub.ru>
10. Захарова, Л.Н. Основы психологического консультирования организаций : учебное пособие[Электронный ресурс] / Л.Н. Захарова. - М. : Логос, 2012. - 431 с. . - Ре- жим доступа - <http://biblioclub.ru/>
11. Иванова, Е.Н. Конфликтологическое консультирование [Электронный

ресурс]: учебное пособие / Е.Н. Иванова. - Новосибирск : НГТУ, 2012. - 151 с. - Режим до- ступа - <http://biblioclub.ru/>

12. Конфликтология [Текст] : учеб. пособие для бакалавров / Мин-во образования и науки РФ, Московский гос. юрид. ун-т им. О. Е. Кутафина ; отв. ред. канд. юрид. наук, доц. А. Я. Гуськов. - М. : Проспект, 2013. - 176 с.

13. Молокова, М. А. Конфликтология [Текст] : учеб. пособие / М. А. Молокова, О. И. Федорищева ; Минобрнауки России, Юго-Западный гос. ун-т. - Курск : ЮЗГУ, 2013. - 184 с.

14. Молокова, М. А. Конфликтология [Электронный ресурс] : учеб. пособие / М. А. Молокова, О. И. Федорищева ; Минобрнауки России, Юго-Западный гос. ун-т. - Курск : ЮЗГУ, 2013. - 184 с. - Режим доступа : <http://biblioclub.ru>.

### 8.3 Перечень методических указаний

1. Конфликтологическое консультирование [Электронный ресурс]: методические реко- мендации для самостоятельной подготовки к занятиям, в том числе для подготовки к прак- тическим занятиям, студентов направления подготовки 37.03.02 Конфликтология / Юго- Зап. гос. ун-т; сост.: С.В. Дюмина. Курск, 2015. - 39 с.

### 8.4 Другие учебно-методические материалы

Отраслевые научно-технические журналы в библиотеке университета:

Психологический журнал.

Известия Юго-Западного государственного университета

Известия Юго-Западного государственного университета. Серия «Лингвистика и педагогика»

Вопросы

психолингвистики

Менеджмент в России и за

рубежомПроблемы

управления

Психопедагогика в правоохранительных

органахСоветник в сфере образования

Социологические

исследования

Университетская книга

Юридическая

психология

Учебно-наглядные

пособия:

Конфликты в диаде «Руководитель-подчиненный»

Основные направления развития западной

конфликтологииФункции трудовых конфликтов

Предупреждение и разрешение межличностного

конфликтаКонфликтная ситуация

1.ИМАТОН Методика трансово-медитативной саморегуляции «Встреча с целите-лем» (фЦ)

2.ИМАТОН «СИГНАЛ» Методика экспере-с-диагностики суицидального

риска 3.ИМАТОН М.П. Мороз «Методика экспере-с-диагностики

функционального со-

стояния и работоспособности человека»

4.ИМАТОН Психодиагностическая компьютерная система Статус;

5.ИМАТОН «Личностный опросник MMPI»

6. ИМАТОН «PROFI» Профориентационная компьютерная система
7. ИМАТОН Профессиональный психологический инструментарий Методика рисуночный метафор «Жизненный путь» (Исследование содержания эмоциональных проблем);
8. ИМАТОН Профессиональный психологический инструментарий Автоматизированная экспресс-профориентация «Ориентир» для индивидуальной работы;
9. ИМАТОН Тест структуры интеллекта Р. Амтхауэра; 10. ИМАТОН Факторный личностный опросник Р. Кеттелла;
11. ИМАТОН Методика диагностики работоспособности Тест Э. Ландольта; 12. ИМАТОН Фрустрационный тест С. Розенцвейга;
13. ИМАТОН Ко-терапевтическая компьютерная система «Келли-98» Диагностика межличностных отношений;
14. ИМАТОН Методика ИДИКС (методика А.Б. Леоновой) Интегральная диагностика и коррекция профессионального стресса.

## **9. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети**

### **«Интернет», необходимых для освоения дисциплины**

1. Электронно-библиотечная система «Университетская библиотека онлайн»: <http://biblioclub.ru/>
2. Электронная библиотека ЮЗГУ: <http://library.kstu.kursk.ru>

## **10. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины**

Основными видами аудиторной работы обучающихся являются *лекции и практические занятия*.

В ходе лекций преподаватель излагает и разъясняет основные, наиболее сложные понятия темы, а также связанные с ней теоретические и практические проблемы, дает рекомендации на практическое занятие и указания на самостоятельную работу.

Практические занятия завершают изучение наиболее важных тем учебной дисциплины. Они служат для закрепления изученного материала, развития умений и навыков подготовки докладов, сообщений, приобретения опыта устных публичных выступлений, ведения дискуссии, аргументации и защиты выдвигаемых положений, а также для контроля преподавателем степени подготовленности студентов по изучаемой дисциплине.

Практическое занятие предполагает свободный обмен мнениями по избранной тематике. Оно начинается со вступительного слова преподавателя, формулирующего цель занятия и характеризующего его основную проблематику. Затем, как правило, заслушиваются сообщения студентов. Обсуждение сообщения совмещается с рассмотрением намеченных вопросов. Сообщения, предполагающие анализ публикаций по отдельным вопросам семинара, заслушиваются обычно в середине занятия. Поощряется выдвижение и обсуждение альтернативных мнений. В заключительном слове преподаватель подводит итоги обсуждения и объявляет баллы выступавшим студентам. В целях контроля подготовленности студентов и привития им навыков краткого письменного изложения своих мыслей преподаватель в ходе практических занятий может

осуществлять текущий контроль знаний в виде тестовых заданий.

При подготовке к практическому занятию студенты имеют возможность воспользоваться консультациями преподавателя. Кроме указанных тем, студенты вправе, по согласованию с преподавателем, избирать и другие интересующие их темы.

Качество учебной работы студентов преподаватель оценивает в конце занятия.

При освоении данного курса студент может пользоваться библиотекой вуза, которая в полной мере обеспечена соответствующей литературой.

В процессе *подготовки к экзамену* студенту следует руководствоваться следующими рекомендациями:

- необходимо стремиться к пониманию всего материала, чтобы еще до экзамена не оставалось непонятных вопросов;
- необходимо строго следить за точностью своих выражений и правильностью употребляемых терминов;
- не следует опасаться дополнительных вопросов – чаще всего преподаватель использует их как один из способов помочь студенту или сэкономить время;
- прежде чем отвечать на вопрос, необходимо сначала правильно его понять;
- к экзамену необходимо готовиться на протяжении всего межсессионного периода.

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

Libreoffice.Бесплатная, GNUGeneralPublicLicense

Windows DreamSpark Premium Electronic Software Delivery Договор№ IT000012385 Антивирус Касперского (или ESETNOD)Лицензия 156А-160809-093725-387-506

### **12. Описание материально-технической базы, необходимой для осуществления образовательного процесса по дисциплине**

Ноутбук ASUS X50VL PMД-T2330/14/1024M/|16, ноутбук LENOWO G580 (59405173)2020M/40961500/DVD-S .проектор inFocus IN 124+(39945.45), диктофон циф- ровой Sony ICD-PX312F, видеокамера Флеш Panasonic HC-V700, устройство психофизио- логического тестирования УПТФ-1/30 «Психофизиолог», указка лазерная Green Laser Jet Pro 200 Color

### **13 Особенности реализации дисциплины для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья**

При обучении лиц с ограниченными возможностями здоровья учитываются их индивидуальные психофизические особенности. Обучение

инвалидов осуществляется также в соответствии с индивидуальной программой реабилитации инвалида (при наличии).

*Для лиц с нарушением слуха* возможно предоставление учебной информации в визуальной форме (краткий конспект лекций; тексты заданий, напечатанные увеличенным шрифтом), на аудиторных занятиях допускается присутствие ассистента, а также сурдопереводчиков и тифлосурдопереводчиков. Текущий контроль успеваемости осуществляется в письменной форме: обучающийся письменно отвечает на вопросы, письменно выполняет практические задания. Доклад (реферат) также может быть представлен в письменной форме, при этом требования к содержанию остаются теми же, а требования к качеству изложения материала (понятность, качество речи, взаимодействие с аудиторией и т. д.) заменяются на соответствующие требования, предъявляемые к письменным работам (качество оформления текста и списка литературы, грамотность, наличие иллюстрационных материалов и т.д.). Промежуточная аттестация для лиц с нарушениями слуха проводится в письменной форме, при этом используются общие критерии оценивания. При необходимости время подготовки к ответу может быть увеличено.

*Для лиц с нарушением зрения* допускается аудиальное предоставление информации, а также использование на аудиторных занятиях звукозаписывающих устройств (диктофонов и т.д.). Допускается присутствие на занятиях ассистента (помощника), оказывающего обучающимся необходимую техническую помощь. Текущий контроль успеваемости осуществляется в устной форме. При проведении промежуточной аттестации для лиц с нарушением зрения тестирование может быть заменено на устное собеседование по вопросам.

*Для лиц с ограниченными возможностями здоровья, имеющих нарушения опорно-двигательного аппарата,* на аудиторных занятиях, а также при проведении процедур текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации могут быть предоставлены необходимые технические средства (персональный компьютер, ноутбук или другой гаджет); допускается присутствие ассистента (ассистентов), оказывающего обучающимся необходимую техническую помощь (занять рабочее место, передвигаться по аудитории, прочитать задание, оформить ответ, общаться с преподавателем).

