

Документ подписан простой электронной подписью

Информация о владельце:

ФИО: Локтионова Оксана Геннадьевна

Должность: проректор по учебной работе

Дата подписания: 14.03.2023 11:34:43

Уникальный программный ключ:

0b817ca911e6668abb13a5d426d39e5f1c11eabbf73e943df4a4851fda56d088

МИНОБРНАУКИ РОССИИ

**Федеральное государственное бюджетное образовательное
учреждение высшего образования
«Юго-Западный государственный университет»
(ЮЗГУ)**

Кафедра коммуникологии и психологии



КОНФЛИКТОЛОГИЧЕСКОЕ КОНСУЛЬТИРОВАНИЕ
Методические рекомендации для самостоятельной подготовки к
занятиям студентов
направления подготовки 37.03.02 Конфликтология
очной и очно-заочной форм обучения

Курск 2018

ПРЕДИСЛОВИЕ

Методические рекомендации разработаны с целью оказания помощи студентам направления подготовки 37.03.02 Конфликтология очной и очно-заочной форм обучения при самостоятельной подготовке к занятиям по дисциплине «Конфликтологическое консультирование».

Методические рекомендации разработаны в соответствии с Федеральным государственным образовательным стандартом высшего образования направления подготовки 37.03.02 Конфликтология, утвержденным приказом Министерства образования и науки Российской Федерации № 956 от 7 августа 2014 года.

Предлагаемые методические рекомендации содержат перечень теоретических вопросов, которые необходимо обсудить при самостоятельной подготовке к каждому занятию.

К темам приводится список литературы, в котором можно найти ответы на поставленные вопросы теории дисциплины.

Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины

Основными видами аудиторной работы обучающихся являются лекции и практические работы.

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 работы 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.

Практические работы предполагают свободный обмен мнениями по избранной тематике. Занятие 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 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.

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 (Басса-Дарки, 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. Линейный и циркулярный подходы. Работа с интересами и целями. Содержательная интервенция консультанта в процессе

		работы с клиентом. Предоставление информации. Интерпретация. Генерация идей консультантом. Инструктаж и советы. Рефрейминг и обратная связь. Уровни обратной связи. Поддержка и провоцирование клиента. Пробуждение потенциала клиента. Условия проведения конфронтации.
--	--	--

Описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования, описание шкал 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	<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 применять знания, умения, навыки в типовых и нестандартных ситуациях</p>	<p>Знать: основные понятия, описывающие процесс конфликтологического консультирования</p> <p>Уметь: применять методологию междисциплинарного анализа конфликта и мира</p> <p>Владеть: основными навыками проведения консультативной беседы</p>	<p>Знать: основные теоретические подходы работы в коллективе концептуальные основы организации и проведения консультаций в рамках современных тенденций развития конфликтологической науки</p> <p>Уметь: находить оптимальные пути конструктивного урегулирования конфликтов и укрепления мирного взаимодействия в процессе консультирования</p>	<p>Знать: методологию междисциплинарного анализа конфликта и мира</p> <p>Уметь: Проводить анализ клиентского запроса с точки зрения возможностей разрешения конфликтной ситуации</p> <p>Владеть: системой технологических понятий урегулирования конфликтов в процессе консультирования.</p>

			Владеть: навыками психологического анализа проблемных ситуаций, которые могут возникнуть в процессе общения, профессиональной и учебной деятельности	
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 применять знания, умения, навыки в типовых и нестандартных ситуациях</p>	<p>Знать: организационно – психологические составляющие внутриличностных и профессиональных конфликтов</p> <p>Уметь: корректно использовать понятийный аппарат конфликтологии, основные положения, теории, концепции</p> <p>Владеть: приемами психической саморегуляции, развития профессионального мышления, интеллектуальных и творческих способностей</p>	<p>Знать: основные условия эффективного взаимодействия в процессе конфликтологического консультирования</p> <p>Уметь: применять конфликтологические категории для обоснования научной картины мира на основе знаний о современном состоянии естественных, философских и социально-гуманитарных наук</p> <p>Владеть: приемами диагностики личностных и профессионально значимых качеств для проведения конфликтологического консультирования</p>	<p>Знать: методы получения, хранения, переработки и представления информации для решения профессиональных и социально значимых задач</p> <p>Уметь: реализовать принципы психологического консультирования; осуществлять групповое психологическое консультирование</p> <p>Владеть: методами обоснования решений в управлении и разрешении конфликтов</p>

Задания для самопроверки

Раздел (тема) дисциплины **Конфликтологическое консультирование как отрасль знания и практики**

Вопросы для самопроверки

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

1. Первые попытки создать социологическую теорию совершенствования социальной системы, где бы обосновывалась роль конфликта, относятся
 - а) ко второй половине XIX 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, 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

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 ответственности за свой выбор относятся к:

- а) аутентичности
- б) открытости
- в) идентичности
- г) фасилитации

11. 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 (ПК-5)

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 бóльшим 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.

Раздел (тема) дисциплины **Цели и задачи конфликтологического консультирования**

Вопросы для самопроверки

1. Каковы цели и задачи конфликтологического консультирования.
2. Каковы критерии эффективности консультирования?
3. Охарактеризуйте структуру процесса консультирования.
4. Назовите этапы процесса конфликтологического консультирования.

Перечислите задачи каждого из этапов.

Задания в тестовой форме

1. _____ представляет собой процесс целенаправленного собеседования с клиентом для помощи в исследовании проблем и поиске решений в конфликтной ситуации.
2. Конфликтологическое консультирование позволяет клиенту:
 - а) Повысить уровень осознания проблемы, себя, своих чувств и действий, отношений с оппонентом и т.д.;
 - б) Увидеть и услышать себя со стороны;
 - в) Расширить, упорядочить и структурировать видение проблемы;
 - г) Все ответы верные
3. Конфликтологическое консультирование полезно тем, что дает клиенту возможность _____.
4. В отличие от психотерапии и многих ситуаций психологического консультирования конфликтологическое консультирование
 - а) ориентировано на настоящее и будущее и направлено на достижение конкретного результата в конкретном конфликте через раскрытие внутреннего потенциала и внешних ресурсов клиента.
 - б) ориентировано на анализ прошлого и направлено на достижение конкретного результата в конкретном конфликте через определение мотивов конфликтующих сторон.
 - в) ориентировано на поиск и демонстрацию правильного решения конфликта
 - г) все ответы верные.
5. Желательным во время консультирования является то, чтобы конфликтолог
 - а) не давал советы клиенту, предоставляя ему информацию в «нейтральной» форме
 - б) активно участвовал в обсуждении проблем
 - в) давал советы клиенту
6. Завершение эмоциональных переживаний, вызванных вытесненными из сознания психотравмирующими факторами, конфликтами и другими причинами, связанными с психологическими проблемами человека, — это
 - а) реагирование
 - б) сопротивление
 - в) замещение
7. Закрытость пациента процессу терапии, которая вызвана нежеланием заново переживать неприятные чувства, связанные с вытесненными конфликтами, называется
 - а) отреагирование
 - б) сопротивление
 - в) замещение

8. Представителями бихевиоризма являются

- а) Д. Уотсон, Б. Скиннер
- б) З. Фрейд, М. Вертгеймер
- в) А. Адлер, К. Роджерс

9. Установите соответствие:

Основание, то есть причина борьбы слоев "Я", "Оно" и "Сверх-Я", имеет чисто номинативный характер, и его вычленение зависит не столько от конкретного клинического случая, сколько от принадлежности к школе.

- 1. У З. Фрейда
- 2. У А. Адлера
- 3. У Г. Юнга

А. это либидо против цензуры,

Б. это стремление к власти против чувства неполноценности,

В. это архетипическое против ситуативного

10. Совокупность обстоятельств жизни человека, его деятельности и отношений с другими людьми, повлекшая возникновение психологических проблем, — это

- а) проблемная ситуация
- б) социальная ситуация развития
- в) анамнез жизни

11. Кейс-задача

Проанализируйте ситуацию, применяя методологию междисциплинарного анализа конфликта и мира. Какие знания (теории, положения, факты и т.п.) гуманитарных и социальных наук помогут Вам в понимании обозначенной проблемы с учетом предметного поля конфликта. Какие рекомендации как конфликтолог Вы можете предложить для данной ситуации? (ПК-3)

Галина была принята на работу в рекламное агентство «NN». Это была маленькая организация, насчитывающая четырех работников (включая директора). Краткая характеристика сотрудников: директор Валерия — бизнес-леди, около 40 лет, но выглядит очень хорошо, замужем, есть ребенок, материальное положение высокое (скорее всего, обеспечивает Валерию муж, так как именно он купил своей жене агентство). Заместитель директора Иван — молодой человек 30 лет. Еще было два менеджера по рекламе — Надежда и Наталья. Так как коллектив действительно маленький, Галина очень быстро в него влилась, освоилась, и уже к вечеру первого дня у нее было ощущение, что она работает здесь как минимум год. Галину брали на должность менеджера по рекламе. В связи с тем, что это был ее первый опыт работы, ей сказали, что сначала она будет помогать другим менеджерам (Наде, Наталье и Ивану), а они научат ее всему. Галину все устраивало. Работа большей частью заключалась в курьерских поручениях — она весь день бегала по городу, передавая нужные бумаги. Когда Галина

появлялась в офисе, то в ее обязанности входило подавать кофе директору и клиенту, про- следить, не кончился ли картридж в сканере, бумага в принтере, всем ли хватает канцелярских товаров (если нет, то их следовало незамедлительно приобрести). И все же основными задачами менеджера по рекламе (а именно это и привлекало Галину в данной работе) были общение с клиентами, поиск и заключение договоров на создание рекламы, поэтому в свободные секунды она пыталась самообучаться и искать клиентов. Прошел месяц (а с ним и испытательный срок Галины), клиентов она в таком ритме работы пока не нашла, но никто не упрекнул ее в отсутствии контрактов, все видели, что она постоянно работает и не сидит на месте. Отношения с коллегами были прекрасными, Галина приходила на работу как во вторую семью. В начале мая организация всем коллективом переехала в другой офис. Агентство расширилось, появились новые сотрудники. Было решено создать отдел промоушена для проведения рекламных акций в магазинах города. На должность начальника отдела взяли девушку Юлию — очень общительную, имеющую опыт работы. Она была примерно одного возраста с Галиной, может быть, на пару лет старше (около 24 лет). Она не составляла Галине конкуренции, так как они занимались разными направлениями, поэтому девушки работали без проблем. Юлия проводила дегустации вина и конфет в универсамах города. Образцы с таких промоакций появлялись в офисе, но никогда не употреблялись в коллективе, все это преподносилось лично директору. В представлении Галины такое поведение новой сотрудницы было прямым подхалимством. Та всегда считала, что добиться уважения директора и коллег можно хорошей работой, а не конфетами и вином. Но так как Юлия была «пробивной», то считала, что все средства хороши. Галина думала, что это вызовет негативную реакцию со стороны Валерии, но все оказалось наоборот. Жизнь в агентстве начала вращаться вокруг Юли. Галину стали воспринимать как курьера, а не как человека, который вскоре станет таким же менеджером, как и они. Если раньше она бегала только по делам фирмы, то с приходом Юли все изменилось. Своими указаниями она унижала Галину, говоря, например: «Сходи купи мне сигарет» (это в середине рабочего дня!) или «Мне надо оплатить мобильный теле- фон. Сходи». Подобные просьбы Галина могла выполнить, когда они исходили от Валерии, но она была директором, а не коллегой! Естественно, Галина отказывала Юле в таких просьбах. Следует заметить, что это касалось только ее личных просьб, по поводу поездок к клиентам по работе у Галины даже не возникало вопросов. Вскоре она заметила, что Валерия недовольна ее работой. Директор стала срывать на Галину из-за мелочей, в которых можно было обвинить любого менеджера. Галина — человек неконфликтный, и если видит, что неправа, то не выясняет отношения, а просто исправляет. У Юлии работа шла хорошо, вскоре она стала заниматься промоушеном косметики, соответственно Валерии была преподнесена часть

новинок косметического рынка. Организовался своеобразный «междусобойчик» из Юлии и Валерии. Они вместе ходили курить, пить кофе, словно подружки, а не директор и подчиненный. Конечно, фирма маленькая, отношения менее официальные, чем в крупной компании, но дистанцию Валерия раньше всегда держала. Однажды Валерия вызвала Галину к себе и в конце беседы предложила уволиться по собственному желанию. На вопрос о причине увольнения ответ с ее стороны был странный, она мялась, говорила, что у нее нет опыта, а сейчас у них нет времени обучать Галину, что та не справляется с обязанностями менеджера по рекламе. Галине была дана неделя, чтобы доработать, в течение которой та, кстати, нашла клиента, дело шло к заключению контракта, но даже этот факт не смог повлиять на решение ее уволить.

Раздел (тема) дисциплины **Классификация типов конфликтологического консультирования**

Задания в тестовой форме

1. Установите соответствие:

Виды консультативной работы

1. По признаку затрачиваемого времени:

2. По признаку содержания консультации:

А- краткосрочное консультирование (одно- или двухразовое посещение клиентом школьного психолога);

Б- долгосрочное консультирование (консультативная работа с клиентом в течение нескольких месяцев с некоторой периодичностью).

В-психолого-педагогическое консультирование

Г-психологическое консультирование

Д - социально-психологическое консультирование;

Е-психодиагностическое консультирование

Ж-медико-психологическое консультирование

2. Установите соответствие:

Позиции психолога в ходе консультации

1. Психолог - нейтральный советчик.

2. Психолог-программист.

3. Психолог-слушатель.

4. Психолог-«катализатор».

А. В этом случае психолог выслушивает клиента, задает дополнительные вопросы и в конце беседы, основываясь на профессиональных знаниях, опыте и интуиции, высказывает совет или рекомендацию.

Б. После рассказа клиента психолог разрабатывает программу возможных способов воздействия на самого клиента или его проблемную ситуацию с целью изменения его отношений или регулирования ситуации в целом

В. Иногда на консультацию приходят «просто поговорить с хорошим и умным человеком». По существу, разговор клиента с психологом, настроенным открыто и гуманно к своему собеседнику, - психологическая и коммуникативная ценность для клиента и имеет для него несомненную пользу.

Г. Ненасильственно, не применяя нажим или давление, искусно и незаметно для самого клиента консультанту необходимо «запустить процесс»: создать толчок к активизации его отношения к ситуации, к началу его деятельного включения в разворачивающиеся события его собственной жизни

3. Укажите прием, который использует консультант

Опытный психолог может начать беседу с родительницей так: «Я понимаю вас, говорить сейчас трудно, да и не знаешь, с чего следует начать свой рассказ. Давайте на минуту забудем, что мы с вами находимся в психологическом кабинете. Вы часто бываете, например, у врача? Обычно вы рассказываете ему, что вас беспокоит, что у вас болит. Расскажите мне, пожалуйста, что вас беспокоит? Что вызывает вашу тревогу? О чем вы переживаете? Старайтесь говорить именно то, что чувствуете. Я слушаю вас ...»

- а) Начало разговора с ориентацией на привычную для клиента форму общения с врачом
- б) Установка на проведение профессионального и конфиденциального обсуждения проблемы
- в) «Прием человечка»
- г) Установка на доверительное общение и взаимопонимание

4. Укажите прием, который использует консультант

Опытный психолог говорит с учителем: «У нас с вами - профессиональная беседа. Я специалист в области психологии, вы - педагог-профессионал. Мы разберемся с вами в вашей проблеме, я постараюсь помочь вам, применяя свои профессиональные знания и опыт. Разумеется, все, что будет сказано в этом кабинете, останется между нами. Как профессионал, я соблюдаю принцип конфиденциальности»

- а) Начало разговора с ориентацией на привычную для клиента форму общения с врачом
- б) Установка на проведение профессионального и конфиденциального обсуждения проблемы
- в) «Прием человечка»
- г) Установка на доверительное общение и взаимопонимание

5. Укажите прием, который использует консультант

Психолог консультирует подростка: «Конечно, я понимаю, как трудно вообще-то говорить о себе. Давай не будем говорить именно о твоих делах. Вот смотри, я нарисовал на листке человека. Этот парень - твой ровесник. Давай поговорим о нем. Что бы ты мог о нем рассказать? Какие у него

проблемы? Что у него получается и что не получается? Есть у него друзья? Что ему нравится в его жизни и что не нравится? И вообще чего он хочет?»

- а) Начало разговора с ориентацией на привычную для клиента форму общения с врачом
- б) Установка на проведение профессионального и конфиденциального обсуждения проблемы
- в) «Прием человечка»
- г) Установка на доверительное общение и взаимопонимание

6. Укажите прием, который использует консультант

На приеме у психолога грустная старшеклассница. Психолог начинает беседу: «Я чувствую, что ты сегодня расстроена. Опиши мне, пожалуйста, свои переживания последних дней. Что тебя так огорчило? Я буду внимательно слушать и обязательно постараюсь тебя понять»

- а) Начало разговора с ориентацией на привычную для клиента форму общения с врачом
- б) Установка на проведение профессионального и конфиденциального обсуждения проблемы
- в) «Прием человечка»
- г) Установка на доверительное общение и взаимопонимание

7. Организация отношений консультанта с клиентом, выделение отдельных этапов консультирования и оценка их результатов, а также предоставление информации о процессе консультирования — это процесс

- а) интерпретации
- б) структурирования
- в) обобщения

8. Обычная консультативная беседа, как правило, длится

- а) 50 минут
- б) 20 минут
- в) 2 часа
- г) 1 час

9. Совокупность психологических трудностей, дисгармоничное состояние, причиняющее человеку страдание, от которого он хотел бы избавиться, — это

- а) задача консультирования
- б) кризис
- в) психологическая проблема

10. Формированию терапевтического альянса психолога и клиента будет в больше мере способствовать

- а) искреннее обсуждение психологом своих личных проблем, аналогичных изложенным клиентом
- б) деловой, официальный тон беседы
- в) проработка и понимание психологом своих чувств к клиенту

11. Кейс-задача

Проанализируйте ситуацию, применяя методологию междисциплинарного анализа конфликта и мира. Какие знания (теории, положения, факты и т.п.) гуманитарных и социальных наук помогут Вам в понимании обозначенной проблемы с учетом предметного поля конфликта. Какие рекомендации как конфликтолог Вы можете предложить для данной ситуации? (ПК-3)

Наталья работала в компании «VVV» в должности менеджера по кредитам. Начинала она три года назад в должности обычного менеджера, за это время у нее накопился достаточный опыт работы. С коллегами складывались доброжелательные отношения. Зарботная плата была на достойном уровне, и Наталья была довольна местом работы. Однажды в фирму на должность начальника службы сбыта пришла девушка Мария. Хотя она и была ровесницей Натальи (правда, Наталья не знала об этом в тот момент), но позиционировала себя как более взрослого и опытного человека. В первый день работы Марии генеральный директор представил ее коллегам. Он был общительным человеком, много шутил и любил поострить с коллегами женского пола. Когда очередь дошла до Натальи, то он представил ее следующим образом: «А это Наташенька, наша самая красивая девушка». Наталье это не понравилось, она поняла, что в будущем у них может возникнуть неприязнь в связи с тем, что новая сотрудница будет воспринимать Наталью не как человека с опытом, а как «глупую красотку». Мария сразу приняла меры по установлению в фирме нового порядка, не вникнув в ситуацию, режим работы, поэтому некоторые решения принимала наобум. Она вела себя довольно строго и категорично. Коллектив заметил, что в ситуации, когда кому-либо из работников требовалась ее помощь как руководителя, она могла сказать: «Это ваши проблемы, вы их и решайте». В отношениях между Марией и Натальей появился холодок. Когда у Натальи возникали проблемы с компьютером, Мария придиралась по этому поводу именно к ней: «С компьютером проблемы только у тебя!». В результате отношения стали еще более напряженными. Ситуация привела к тому, что Наталье было неприятно приходить на работу. Сначала конфликт носил латентный характер, но однажды вылился в открытое столкновение мнений. В очередной раз «завис» компьютер, Наталья попросила помочь, но Мария отказалась решать данную проблему. Наталья, в свою очередь, сказала: «Моя обязанность — работать с клиентами, а не компьютеры чинить, он не только у меня работает с перебоями. Если компьютеры не работают, то вы, как руководитель, можете повлиять на организационный процесс и решить проблему с наладкой компьютеров». И раньше возникали рабочие проблемы, которые Наталья могла решить сама, что она и делала. Но этот конфликт сформировал у нее четкую установку не принимать

самостоятельных решений. В душе росло раздражение от такого попустительского отношения руководительницы.

Кейс-задача 12

Определите тип конфликтологического консультирования по следующим характеристикам:

3.1. Предоставление психолого-педагогических знаний о приемах и способах воспитания, советов и рекомендаций относительно педагогических проблем. Обычно проводится с учителем или родителем.

3.2. Решение психологических проблем: неблагополучий и противоречий в семейных взаимоотношениях, личностных особенностях клиента и общающихся с ним людей.

3.3. Выявление неблагоприятных социальных условий в жизни клиентов; выработка рекомендаций о необходимости вмешательства социальной службы в жизнь клиентов, таких, например, как служба знакомств.

Раздел (тема) дисциплины **Основные техники конфликтологического консультирования**

Вопросы для самопроверки

1. Каков оптимальный способ поведения консультанта при разных видах проявления чувств клиентом?
2. Какая техника оптимальна для ответа на высказывание клиента: «Что вы можете понимать в таком молодом возрасте!»?
3. Какие задачи решаются с помощью вопросов?
4. Почему клиентам бывает трудно конструктивно сформулировать цель своего прихода на консультацию?
5. Раскройте сущность контракта между клиентом и психологом-консультантом. Какого его содержание и значение?
6. Каким функциям консультанта обычно соответствует помощь родственников и дружеская помощь в решении конфликта?
7. Соотнесите шесть категорий вмешательства консультанта по Дж.Хирону с уровнями работы консультанта-конфликтолога

Задания в тестовой форме

1. _____ – это средство влияния консультанта на клиента; это средство изменения психологического мира клиента
2. Техника _____ позволит клиенту по-иному увидеть свое поведение и поведение окружающих.
3. Укажите технику конфликтологического консультирования. Техника состоит в том, что мы сообщаем клиенту, какое действие, поступок ему следует предпринять или какого стиля поведения придерживаться.

Функция техники - ясно показать собеседнику, какого действия от него ждут.

- а) Директива
- б) Интерпретация
- в) Информирование
- г) Самораскрытие

4. Укажите технику конфликтологического консультирования

Техника строится на основе гипотез. Психолог подводит клиента к пониманию причин.

- а) Директива
- б) Интерпретация
- в) Информирование
- г) Самораскрытие

5. Выделяют 5-ть типов _____:

- 1) Установление связи между отдельными утверждениями, проблемами или событиями.
 - 2) Акцентирование консультантом особенностей поведения и чувств клиента.
 - 3) Установление связей конфликтов с предшествующими проблемами..
 - 4) Интерпретация информации, позволяющая выявить реакцию сопротивления и переноса (психическая защита).
 - 5) Конфликтолог предоставляет клиенту возможность иначе понять его чувства, проблемы.
- а) Интерпретации
 - б) Директивы
 - в) Информирования
 - г) Самораскрытия

6. Отражение собственных чувств консультанта – это высказывание консультанта о _____

7. Установите соответствие:

Техники конфликтологического консультирования

1. Поощрение
2. Пересказ
3. Уточнение

А. Консультант должен поощрять выражение чувств. Только работая с чувствами можно достичь конструктивных перемен.

Б. Иногда в состоянии стресса или кризиса люди понимают не все из того, что им говорится, потому что они находятся в состоянии отрицания или подавленности. Консультант должен без колебаний повторить информацию.

В. Консультанту следует уточнять либо то, что сказал пациент (например, «Вы хотите сказать, что ...?»)»

8. Установление контакта психолога с человеком, обратившимся за помощью, и достижение обоюдного доверия, — это

- а) эмпатия
- б) раппорт
- в) плацебо-эффект

9. Символическая интернализация, т.е. включение в себя человека или образа, называется

- а) интроекцией
- б) экранированием
- в) замещением

10. Трудности в принятии человеком жизненно важного решения являются зачастую причиной его обращения к психологу-консультанту, и эта причина может быть обозначена как

- а) тревога
- б) уныние
- в) сомнение

11. Кейс-задача

Проанализируйте ситуацию, применяя методологию междисциплинарного анализа конфликта и мира. Какие знания (теории, положения, факты и т.п.) гуманитарных и социальных наук помогут Вам в понимании обозначенной проблемы с учетом предметного поля конфликта. Какие рекомендации как конфликтолог Вы можете предложить для данной ситуации? (ПК-3) 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 (ПК-5)

Иван — преуспевающий молодой человек 27–30 лет, сотрудник крупного рекламного агентства. Он работает в креативном отделе и занимается разработкой рекламных кампаний для пивоваренных заводов и производителей спортивной одежды. Иван узнает, что крупнейший поставщик украшений (фирма «LLL») ищет нового рекламного агента. Чуть позже эта информация подтверждается — директор рекламного агентства, в котором работает Иван, поручает двум его сотрудницам разработку рекламной кампании по продвижению фирмы «LLL». Иван возмущен, так как считает, что вести проект должен именно он, ведь он первым узнал о том, что фирма ищет нового партнера. Кроме того, им движет честолюбие — представляя компанию «LLL», в дальнейшем он мечтает представлять целую отрасль. Не дожидаясь приглашения, Иван является на совещание, которое директор проводит с его коллегами в неформальной обстановке. Иван начинает убеждать директора, что именно ему должен достаться проект «LLL». Аргументы таковы: — Иван напоминает директору, что первым узнал о том, что «LLL» ищет партнера; — убеждает директора в том, что

сможет принести агентству годовой рекламный бюджет «LLL» порядка 50–60 млн долл. (он хорошо владеет информацией); — излагает свое видение кампании: реклама бриллиантов всегда адресована мужчинам. «Женщина хочет носить украшения, а покупать их должен мужчина. Слоган: “Бриллианты для всех!” Навыки продавать бриллианты — это навыки Казановы, мужская работа». Аргументы его сотрудниц состоят в том, что мужчина не может понять женщину. Для нее прежде всего важны индивидуальность и эксклюзивность. Женщина хочет иметь то, чего нет больше ни у кого. Поэтому слоган «Бриллианты для всех!» абсолютно не подходит. «Иван бы понял, если бы знал женщин». Директор согласен с аргументами Ивана, но считает, что в интересах компании надо продвигать лучших в своем деле, и если девушки успешнее продают предметы роскоши, то проект по праву должен принадлежать им. В ходе беседы директор хвалит Ивана, что тот лучше всех продает спортивные товары. В итоге директор заключает: «Не обижайся, Иван, но мужчинам этого не дано».

Кейс-задача 12

Проанализируйте интенсивность межличностного давления и терапевтический эффект нижеприведенных интервенций консультанта. Предложите свой вариант продолжения беседы (ПК-3)

Диалог:

Конс.: О чем Вы сейчас думаете?

Кл.: Я думаю о том, что я должен сейчас сказать.

Конс.:

Гм... (Мягко, внимательно).

Вы не уверены, о чем Вы хотите говорить, да?

Ну, просто расскажите мне, что для Вас сейчас самое важное.

Назовите мне несколько тем, которые у Вас сейчас на уме.

Расскажите мне, как Вы ощущаете эту неуверенность.

Вы осознаете, насколько Вам нужно отдалиться от себя, чтобы сформулировать такое суждение?

То, что Вы пытаетесь заранее спланировать, о чем Вы будете говорить, не дает Вам быть с тем, о чем Вы рассказываете.

Вы боитесь того, куда Вас могут увести Ваши мысли, и поэтому Вы стараетесь очень осторожно выбирать тему. Я думаю, пришло время рискнуть и подойти к чему-то неприятному. Как Вам кажется? Очень важно, что Вы рассказали о том, что с Вами в данный момент происходит. Если бы Вы этого не сделали, то в нашем разговоре не было бы никакого толка.

Раздел (тема) дисциплины **Этапы конфликтологического консультирования**

Задания в тестовой форме

1. _____ - это процесс целенаправленного собеседования с клиентом для помощи в исследовании проблем и поиске решений в конфликтной или проблемной ситуации.

2. Определите этап консультирования: "Конфликтолог должен создать доверительную обстановку, снять первую агрессию (если таковая наблюдается), передать клиенту на невербальном уровне информацию, что его готовы выслушать и помочь (с помощью, например, одобрительной улыбки, заинтересованного выражения глаз, мягких жестов)"

а) Дискуссия (выявление вопросов для обсуждения)

б) Выработка и обсуждение вариантов решения

в) Установление контакта

3. Определите этап консультирования: " На этом этапе проводится обсуждение с клиентом не только его позиции, но и позиции противоположной стороны. Задачей данного уровня является дать возможность клиенту:

- увидеть и услышать себя со стороны – «поставить зеркало»;

- повысить уровень осознания проблемы, себя, своих чувств и действий, непродуктивных установок "пусть мне будет плохо, но и ему тоже" и т.д.;

- лучше понять, как всё это выглядит со стороны;

- подняться хотя бы на одну ступеньку в понимании аналогичных параметров оппонентом;

- упорядочить, структурировать видение проблемы;

- частично отработать эмоции;

- ощутить наличие личностного и ситуативного потенциала для разрешения проблемы"

а) Дискуссия (выявление вопросов для обсуждения)

б) Установление контакта

в) Выработка и обсуждение вариантов решения

4. Определите этап консультирования: "Основные действия консультанта на этом уровне таковы:

- помощь клиенту в выявлении альтернативных вариантов;

- проверка реалистичности представлений клиента;

- анализ последствий осуществления разных решений"

а) Установление контакта

б) Дискуссия (выявление вопросов для обсуждения)

в) Выработка и обсуждение вариантов решения

5. В первой фазе второй стадии консультирования (стадии «исповеди» клиента) психолог должен

а) продемонстрировать отстраненность

б) больше слушать клиента, не задавая вопросов

в) задавать как можно больше вопросов

6. Возможным случаем отказа от консультирования и необходимостью направления клиента к другим специалистам может быть

- а) клиент является другом консультанта
- б) консультант занят други клиентом
- в) консультант не знает, как помочь клиенту

7. Установите соответствие:

Этапы консультирования:

- 1) Установление контакта.
- 2) Изложение клиентом своей проблемы
- 3) Дискуссия
- 4) *Выработка и обсуждение вариантов решения.*
- 5) *Принятие решения*
- 6) *Реализация, выход из консультирования*

А. Конфликтолог должен создать доверительную обстановку, снять первую агрессию (если таковая наблюдается), передать клиенту на невербальном уровне информацию, что его готовы выслушать и помочь (с помощью, например, одобрительной улыбки, заинтересованного выражения глаз, мягких жестов);

Б. ориентация в проблеме. На этом этапе происходит прием и передача информации.

В. выявление вопросов для обсуждения. На этом этапе проводится обсуждение с клиентом не только его позиции, но и позиции противоположной стороны.

Г. Чрезвычайно значимым является достижение клиентом способности различать свои действительные интересы и заявленные позиции, то есть, средства, которыми ему не удаётся решить проблему. Такой подход избавляет клиента от чувства безысходности и переводит работу в русло анализа и выбора наилучшего варианта решения.

Д. выбор клиентом наилучшего решения проблемы; помощь клиенту, при необходимости, в разработке плана действий после встречи со специалистом.

Е. Перед обычными формами прощания стоит поблагодарить клиента за доверие и искренность, за партнерство в трудном деле, выразить надежду, что встреча не прошла даром и что в дальнейшем клиент будет в состоянии самостоятельно справляться с жизненными проблемами цивилизованными методами.

8. Установите последовательность:

Этапы консультирования (процедуры)

- а) Изложение клиентом своей проблемы
- б) Дискуссия
- в) Выработка и обсуждение вариантов решения.
- г) Принятие решения

д) Реализация, выход из консультирования

е) Установление контакта.

9. Прием коррекционного воздействия, заключающийся в подведении клиента к пониманию закономерностей, формулированию выводов путем системы удачно поставленных проблемных вопросов, называется

А. эвристикой

Б. майевтикой

В. риторикой

10. Организация отношений консультанта с клиентом, выделение отдельных этапов консультирования и оценка их результатов, а также предоставление информации о процессе консультирования — это процесс

а) интерпретации

б) структурирования

в) обобщения

11. Кейс-задача

Проанализируйте ситуацию, применяя методологию междисциплинарного анализа конфликта и мира. Какие знания (теории, положения, факты и т.п.) гуманитарных и социальных наук помогут Вам в понимании обозначенной проблемы с учетом предметного поля конфликта. Какие рекомендации как конфликтолог Вы можете предложить для данной ситуации? (ПК-3) 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 (ПК-5)

В рабочей группе проектного бюро Анна Михайловна, проработавшая более тридцати лет, привыкла быть на первых ролях. Она не только хорошо знала свою работу, но и была в курсе всего происходящего в бюро. Во всех событиях, относящихся к сфере неформального общения сотрудников, она также была незаменима. Анна Михайловна умела организовать праздничный стол, выбрать подарок на день рождения, часто приглашала в выходные сослуживцев к себе на дачный участок, да и в будни за обеденным чаепитием нередко радовала собравшихся домашними пирожками. Приход в группу новой сотрудницы Светланы сразу создал сложную ситуацию. Света закончила математический факультет университета, хорошо знала компьютер, поэтому была приглашена на работу, связанную с выполнением конкретного заказа, требовавшего сложных расчетов. Светлана была яркой личностью, и ее приход сразу повлиял на климат в коллективе. Анна Михайловна остро переживала, что внимание, которое, как она считала, должно принадлежать в основном ей, теперь доставалось и Свете. Пожилую женщину раздражало в Светлане практически все: и манера одеваться, и слишком громкий, по ее мнению, смех, неуместный на работе, то, что Света курит, что, «сохраняя фигуру», отказывалась от угощения пирожками.

Однако участие Светы в разработке проекта приносило несомненную пользу. Но это подстегнуло ревность Анны Михайловны, которая старалась видеть во всем, что касалось Светы, только недостатки. Света также не симпатизировала Анне Михайловне, считая создаваемую той «домашнюю» атмосферу неуместной на рабочем месте. Раздражали Светлану и косые взгляды сотрудницы, ее манера посудачить об окружающих. Конкретным поводом для открытого столкновения явилось то, что Свете для работы на компьютере предоставили стол, за которым раньше сотрудники могли устроить чаепитие в нерабочее время и который Анна Михайловна так заботливо украшала букетиками цветов с дачи. Помещение было тесным, другой стол поставить было некуда, но Анна Михайловна была обижена до глубины души и в сердцах высказала Свете все, что думала о ее манерах и претензиях. Света не осталась в долгу и в свою очередь сказала много нелестного в адрес Анны Михайловны. Женщины от конкретного повода перешли к обобщениям, в конфликт пробовали вмешаться не желавшие скандала сотрудники, но в итоге Анна Михайловна ушла, хлопнув дверью, а молодая женщина еще долго переживала, доказывая себе и окружающим, что она не виновата в скандале. Конфликт на этом не закончился, а принял затяжной характер.

12. Кейс-задача

Проанализируйте, на каком уровне контакта (по Дж. Бьюдженталю) находится клиентка в нижеприведенном диалоге с консультантом:

Конс.: Может быть Вы побольше расскажете о вашей жизни с отцом?

Кл.: Лучше не стоит. Как бы то ни было, сейчас уже все позади.

Конс.: Вы говорите так, как будто еще не все позади.

Кл.: Что было, то было, и нет смысла подробно останавливаться на этом.

Конс.: Вы на самом деле хотите отбросить все это?

Кл.: Да. Мне бы больше хотелось поговорить с Вами о том, что мне делать с сыном. В последнее время он какой-то странный, и я ...

Раздел (тема) дисциплины Установление контакта в конфликтологическом консультировании

Задания в тестовой форме

1. Предметом внимания конфликтологов являются в основном два варианта взаимодействия в конфликте – _____, направленное на достижение собственных целей за счет партнера, и _____, основанное на попытках договориться.
2. _____ воздействия (влияния) становятся мотивы партнера, его ценности, представления о сложившейся ситуации, его эмоциональные состояния и т. д.
3. Установите последовательность

В эффективной реализации конфронтации Е.В. Сидоренко различает следующие стадии:

- а) усиление послания (в случае неэффективности первой попытки); выражение пожелания или просьбы;
- б) назначение санкций;
- в) реализация санкций;
- г) сообщение о своих чувствах, вызванных действиями партнера

4. Установите соответствие:

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	Д. Эта часть семейного консультирования

собственно консультации.	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

5. Вывод о наличии и мере выраженности тех или иных психологических особенностей клиента, сформированный в результате психодиагностического обследования, называется

- а) психологическим решением
- б) психологическим прогнозом
- в) психологическим диагнозом

6. Желательным во время консультирования является то, чтобы конфликтолог

- а) не давал советы клиенту, предоставляя ему информацию в «нейтральной» форме
- б) активно участвовал в обсуждении проблем
- в) давал советы клиенту

7. Завершение эмоциональных переживаний, вызванных вытесненными из сознания психотравмирующими факторами, конфликтами и другими причинами, связанными с психологическими проблемами человека, — это

- а) реагирование
- б) сопротивление

в) замещение

8. Закрытость пациента процессу терапии, которая вызвана нежеланием заново переживать неприятные чувства, связанные с вытесненными конфликтами, называется

а) отреагирование

б) сопротивление

в) замещение

8. Модель консультирования, в основе которой лежит идея гомеостаза, называется

а) контактной

б) симптоматической

в) энергетической

10. Процессы изменения содержания сознания человека, обеспечивающие бессознательную компенсацию неспособности контролировать некоторые жизненные ситуации и сигнализирующие о различных психологических проблемах и трудностях человека, — это:

а) защитные механизмы

б) интроекция

в) адаптационный синдром

11. Кейс-задача

Проанализируйте ситуацию, применяя методологию междисциплинарного анализа конфликта и мира. Какие знания (теории, положения, факты и т.п.) гуманитарных и социальных наук помогут Вам в понимании обозначенной проблемы с учетом предметного поля конфликта. Какие рекомендации как конфликтолог Вы можете предложить для данной ситуации? (ПК-3) 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 (ПК-5)

Директорами салона красоты «Элегия» была закуплена форма для персонала — черная футболка и оранжевые бусы (так как оранжевый — фирменный цвет салона). Форма была согласована с персоналом, воспринята положительно и выдавалась под расписку каждому сотруднику. По условиям администрации сотрудник был обязан находиться на работе в форме, в случае несоблюдения этого пункта предполагался штраф. Вскоре персонал стал жаловаться на качество футболок, сшитых из синтетической ткани (кожа «не дышала», что влекло за собой появление неприятного запаха, кроме того, в некоторых местах они стали «закатываться»). Так как график работы мастеров салона — два дня через два, не было возможности после первого рабочего дня привести футболку в порядок (постирать). На просьбы коллектива приобрести сменные футболки дирекция отреагировала отрицательно, сославшись на отсутствие средств и предложив купить

каждому сотруднику вторую футболку за свой счет. Коллектив воспринял это предложение негативно, никто не хотел тратить на это свои деньги. Все сотрудники в один голос говорили, что это прямая обязанность руководителей — обеспечить персонал формой. В результате обиженные сотрудники по очереди стали приходить на работу в собственной одежде, ссылаясь на отсутствие сменной футболки. От бус тоже стали отказываться, так как к оранжевому цвету трудно подобрать цветовую гамму одежды. В связи с ситуацией, сложившейся в салоне, было решено штрафовать персонал после трех предупреждений. После устных предупреждений, которые не подействовали, пришлось оштрафовать несколько человек. На следующий день без формы пришли все.

Раздел (тема) дисциплины **Сбор информации и определение желаемого результата**

Задания в тестовой форме

1. _____ - это специально организованная беседа конфликтолога с клиентом (представителем школьной администрации, учителем, родителем или учащимся) для разъяснения отдельного вопроса, анализа проблемы и выработки советов или рекомендаций по их решению или регулированию.

2. Установите соответствие

Принципы консультирования в школе

1. Принцип конфиденциальности.
2. Принцип нейтральности и открытости.
3. Принцип персонифицированности.

А. Консультирование в школе отличается от аналогичного в независимом относительно школы психологическом центре прежде всего положением психолога и его клиентов в структуре школьных отношений: психолог включен в педагогический коллектив, учителя хорошо знают друг друга, родители и школьники общаются между собой. В связи с этим школьный психолог должен быть предельно требовательным к самому себе и осторожным в плане «утечки информации»

Б. Готовясь к запланированной консультации и собирая в школе социально-психологическую информацию о своем клиенте, психолог должен выработать в себе нейтральное и открытое отношение к нему.

В. Форма консультационной беседы, ее продолжительность, манера психолога вести беседу, разработанные в ходе последней советы и рекомендации - все эти составляющие психологической консультации в значительной степени зависят от клиента. Консультативный процесс должен быть максимально приближен к клиенту и обращен, направлен на решение его проблемы.

3. 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

4. Под _____ личности понимается ее интегральное свойство, отражающее частоту вступления в межличностные конфликты

5. Наиболее часто применяемые тесты и опросники, позволяющие выявить те или иные аспекты конфликтности личности:

Предназначен для определения индивидуального уровня агрессивности личности. Предложен в 1957 г. Агрессия рассматривается авторами методики как комплексный феномен, проявляющийся в различных формах агрессивных и враждебных реакций: физической, косвенной, вербальной агрессии, раздражительности, негативизме, обиде, зависти, подозрительности. Опросник дает возможность определить индивидуальные индексы агрессивности, а также враждебности

- а) Опросник А. Басса — А. Дарки
- б) Диагностика МЛО — методика изучения взаимоотношений в малой группе. (создана Т. Лири, Т. Лефоржем и Р. Сазеком)
- в) Опросник К. Томаса

6. Наиболее часто применяемые тесты и опросники, позволяющие выявить те или иные аспекты конфликтности личности:

Дает возможность определить преобладающий тип отношения личности к окружающим (выделяется восемь типов). Наиболее конфликтными являются прямолинейно-агрессивный (третий тип) и недоверчиво-скептический (четвертый тип). При превышении их уровня 8 баллов (из 16 возможных) высока вероятность конфликтности личности

- а) Опросник А. Басса — А. Дарки
- б) Диагностика МЛО — методика изучения взаимоотношений в малой группе (создана Т. Лири, Т. Лефоржем и Р. Сазеком)
- в) Опросник К. Томаса

7. Наиболее часто применяемые тесты и опросники, позволяющие выявить те или иные аспекты конфликтности личности:

Предназначен для определения стратегий поведения в конфликтных ситуациях. Опросник адаптирован Н Гришиной. Выделяется пять основных стратегий конфликтного поведения: соперничество, сотрудничество, компромисс, избегание и приспособление.

- а) Опросник А. Басса — А. Дарки

б) Диагностика МЛО — методика изучения взаимоотношений в малой группе (создана Т. Лири, Т. Лефоржем и Р. Сазеком)

в) Опросник К. Томаса

8. Кульминационная точка консультационного процесса, в которой происходит преодоление болезненной замкнутости личности в отношении существенных для нее сторон бытия (по А.Ф. Копьеву), — это:

а) диалогический прорыв

б) образование реакций

в) проекция

9. Лучше, если интервью конфликтолога с клиентом начинается с вступления, заданным вопросом-предложением

а) «Слушаю Вас...»

б) «Что Вы хотите мне сказать?»

в) «Жалуйтесь»

10. Модель консультирования, при которой затруднения и конфликты человека рассматриваются как производные от его определенных личностных черт, называется

а) энергетической

б) симптоматической

в) синтетической

11. Кейс-задача

Проанализируйте ситуацию, применяя методологию междисциплинарного анализа конфликта и мира. Какие знания (теории, положения, факты и т.п.) гуманитарных и социальных наук помогут Вам в понимании обозначенной проблемы с учетом предметного поля конфликта. Какие рекомендации как конфликтолог Вы можете предложить для данной ситуации? (ПК-3) 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 (ПК-5)

Отдел персонализации пластиковых карт состоит из четырех человек: Анны, Веры, Ольги и Марии. В субботу в связи со срочным заказом на подработку должны были выйти Анна и Вера, но Вера получила бытовую травму и не смогла выйти на работу. Ее напарница Анна попросила выйти в субботу Ольгу, и та согласилась, так как они часто выручали друг друга. В субботу утром, собираясь на работу, Ольга обнаружила отсутствие ключей от квартиры, которые муж с дочерью случайно увезли на дачу. Пока она созванивалась с родственниками, прошло 5 часов. В это время Ольга пыталась дозвониться и до Марии, но той не оказалось дома. Анна, проработав одна целый день, не справилась с выполнением заказа самостоятельно, и фирма вынуждена была заплатить неустойку. В понедельник, придя на работу, начальник отдела Павел стал обвинять Веру в

срыве заказа и пригрозил денежным наказанием. Вера, в свою очередь, обвинила Ольгу в безответственном отношении. Павел, узнав о случившемся, был крайне недоволен, что его не поставили в известность о замене.

Раздел (тема) дисциплины **Этические проблемы в работе консультанта**

Задания в тестовой форме

1. В ряду _____ качеств личности психолога-консультанта отмечаются такие качества, как самокритичность, которая позволяет адекватно воспринимать окружающих людей, проницательность, эмоциональная уравновешенность, терпимость к разным людям, их проблемам, позитивный взгляд на себя и на жизнь, готовность к постоянному, интенсивному общению, к непредсказуемым результатам деятельности.
2. Использование системного подхода к процессу формирования конфликтологической культуры специалиста позволяет ...
 - а) Осуществить моделирование процесса формирования конфликтологической культуры специалиста, выделить основные компоненты изучаемого процесса, их взаимосвязь и конечный результат
 - б) Представить процесс формирования конфликтологической культуры специалиста как открытую саморазвивающуюся систему в условиях неравновесности, нелинейности, необратимости, как «конфликтогенную образовательную среду
 - в) Обеспечить переход от развития конфликтологической культуры к саморазвитию
 - г) Распределить профессиональные функции между сотрудниками
3. Конфликтологическая культура личности заключается ...
 - а) в стремлении (потребность, желание) и умении человека предупреждать и разрешать социальные конфликты: межличностные, межэтнические и межнациональные
 - б) системе знаний, взглядов, убеждений, умений, навыков, способствующей использованию человеком накопленной информации и трансформирующая ее во все аспекты его жизнедеятельности
 - в) прогрессирующемсамопроизводстве общественного человека
 - г) умениях и навыках управления
4. Под «конфликтологической культурой специалиста» понимается ...
 - а) качественная характеристика профессиональной жизнедеятельности специалиста в конфликтогенной профессиональной среде
 - б) профессионально-прикладная специфика
 - в) терпение и владение собой в профессиональном общении

г) настойчивость в осуществлении профессиональной преобразующей конфликтологической деятельности, в достижении конфликтных целей, целей самоактуализации, саморазвития

5. Сущность конфликтологической культуры специалиста заключается ...

а) в регулировании процессов профессионального взаимодействия (общение, взаимная деятельность, взаимоотношения), в преобразовании конфликтогенных параметров профессиональной среды

б) в совместных действиях, и в общении, и во взаимоотношениях

в) в глубоком познании участниками конфликта друг друга и конфликтующей проблемы

г) в рефлексии, способности специалиста управлять своим поведением и деятельностью в конфликтогенной профессиональной среде

6. Этика – это...

А. Учение о морали, о правилах и нормах человеческого поведения, об обязанностях людей по отношению друг к другу

Б. Система этических ценностей, которые признаются человеком

В. Один из основных способов нормативной регуляции деятельности и поведения людей, это особая форма общественного сознания и вид общественных отношений

Г. Правила поведения и общения людей, принятые в данном обществе

7. Неконгруэнтная коммуникация — это общение, при котором

а) наблюдаются расхождения между вербальным сообщением и невербальным поведением собеседника

б) наблюдаются согласования между вербальным сообщением и невербальным поведением собеседника

в) наблюдаются расхождения между вербальным сообщением и речевым поведением собеседника

8. Неприятие определенной информации, переживаний, решений путем погружения в болезнь, регрессии в поведении к более ранним стадиям возрастного развития как средству и способу защиты от конфликта и реальности называется

а) бегством

б) эмпатией

в) замещением

9. Неявная информация, не прозвучавшая прямо, но поданная в подтексте жалобы клиента интонацией, мимикой, жестами, некоторыми

высказываниями и другими вербальными и невербальными средствами, это

а) поиск участия

б) разъяснение человеку его психологических трудностей и активизация его внутренних ресурсов

в) скрытое содержание жалобы

10. Обнаружение психологом причинно-следственных связей между явлениями, вариантов решения психологических проблем, которые логически вытекают из ситуации, но это не явно для клиента — это вид интерпретации

- а) следствия
- б) вывода
- в) прогноза

11. Кейс-задача

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 (ПК-5)

Главный менеджер отдела выездного туризма в туристической фирме и менеджер отдела Ольга перестали успевать выполнять весь объем работы в срок. В связи с этим директор принимает решение взять на работу еще одного менеджера на неполный рабочий день. Принятая на работу девушка Вика понравилась коллективу, так как была приветливой и общительной. Через неделю работы Вики главный менеджер Ольга стала замечать, что многие поручения остаются невыполненными, а если и выполняются, то после напоминания. Кроме того, Вика часто и подолгу в рабочее время разговаривает со своими знакомыми по телефону. Когда это в очередной раз заметила директор, Вика ответила, что постоянно работает, но только минуту назад решила отдохнуть. С течением времени ситуация не менялась. Тогда менеджер Ольга попросила директора фирмы поговорить с Викой. Новый менеджер полностью отрицала свою вину, говоря, что использует телефон только в служебных целях. Директор поверила и попросила менеджера Ольгу учесть, что у нового менеджера действительно много работы.

Раздел (тема) дисциплины **Групповые и индивидуальные формы работы в конфликтологическом консультировании**

Задания в тестовой форме

1. _____ консультации проводятся в том случае, когда разговор имеет отношение лишь к данной семье, данному человеку или когда именно эта форма работы может принести успех. Участники разговора взаимно заинтересованы в том, чтобы достичь взаимопонимания, обсудить проблемы в атмосфере откровенности, доверия.

Индивидуальные консультирование

Групповое консультирование

Практикумы и тренинги

2. _____ консультации возможны лишь с клиентами, имеющими сходные проблемы и выразившими желание работать в группе. Они организуются после предварительных индивидуальных консультаций с каждым из потенциальных членов будущей группы

Индивидуальное консультирование

Групповое консультирование

Практикумы и тренинги

3. Установите соответствие

1. Контактное («очное») консультирование.

2. Дистантное (заочное) консультирование

А. Для контактного консультирования характерно то, что консультант встречается с клиентом, и между ними происходит беседа.

Б. Оказание воздействия на клиента с помощью вопросов и специальных заданий, раскрывающих его потенциальные возможности

В. Общение с клиентом по телефону или посредством переписки

Г. Общение происходит по телефону или по переписке.

4. _____ диагностика - это совокупность методов, посредством которых консультант собирает информацию о состоянии клиентской организации.

5. Предположение относительно характера и причин затруднений, которые стоят за особенностями поведения клиента, — это

а) психосоциальный анамнез

б) консультативная гипотеза

в) клинический диагноз

6. Процесс диалогического общения, в ходе которого один человек помогает другому использовать свои внутренние ресурсы для личностного развития в позитивном направлении, называется

а) консультативной беседой

б) идентификацией проблемы

в) безоценочным отношением к клиенту

7. Прямые вопросы консультанта — это вопросы

а) где тема или проблема выражена открыто

б) на которые невозможны однозначные, короткие ответы

в) которые носят отвлеченный характер

8. Конфликтолог в процессе работы должен в первую очередь ориентироваться на

а) цели

б) интересы

в) жизненные идеалы и ценности клиента

9. Разрыв нежелательной установившейся связи между условным раздражителем и реакцией и замена ее новой — в психологическом консультировании бихевиорального направления, это методы

а) реагирования

б) контробусловливания

в) достижения согласия

10. Скрытое содержание жалобы клиента по своему характеру — это содержание

а) недоговоренное

б) обобщенное

в) абстрактное

11. Кейс-задача

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 (ПК-5)

Компания по продажам состоит из 10 человек в возрасте от 20 до 50 лет. В компании приняты свойдресс-код и правила делового общения. Одна из новых сотрудниц, девушка 25 лет, на работе часто допускала несоблюдение дресс-кода, а также не использовала способы убеждения, в связи с чем получала отказы от клиентов. Личному общению с клиентами предпочитала общение по телефону. Начальство стало замечать ее промахи, поручило ей работу, которую не успевали делать стажеры, и снизило заработную плату в связи с невыполнением плана. Отдельное внимание уделялось внешнему виду девушки. Даже на общих собраниях директор компании отмечал, что такая одежда не внушает доверия клиентам. Однако девушка «не слышала» начальства и не принимала критику коллег, будучи уверенной, что правильно общается с клиентами, а все претензии основаны на личных антипатиях. Сменить работу она не стремится, так как боится нового коллектива и начальства.

Учебная литература, необходимая для самостоятельной подготовки к занятиям

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.
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/](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>.

**Перечень ресурсов информационно-
телекоммуникационной сети «Интернет», необходимых для
самостоятельной**

подготовки к занятиям по дисциплине

1. Электронно-библиотечная система «Университетская библиотека онлайн»: <http://www.biblioclub.ru/>
2. Электронно-библиотечная система «Лань» коллекции изданий гуманитарного профиля и периодические издания: <http://e.landbook.com/>
3. Электронная библиотека ЮЗГУ: <http://library.kstu.kursk.ru>