

Документ подписан простой электронной подписью  
Информация о владельце:  
ФИО: Горюшкина Наталья Евгеньевна  
Должность: Декан ФЛиМК  
Дата подписания: 29.09.2025 14:13:06  
Уникальный программный ключ:  
5578df278a3250736b8dbc843952c85452e6d612

Аннотация дисциплины **«Организационное и конфликтологическое консультирование»**

**Общая трудоемкость** изучения дисциплины составляет 43Е (144 ч.)

**Целью** изучения дисциплины «Организационное и конфликтологическое консультирование» является развитие навыков системного подхода к пониманию и оценке психологических аспектов различных видов и форм профессиональной деятельности и взаимодействия в организации на различных уровнях их анализа.

**Задачи дисциплины:**

- ознакомление с целями, задачами, методами организационного и 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;
- приобретение опыта выявления и анализа объективных, организационно-управленческих, социально-психологических и личностных условий и факторов, влияющих на конфликтность социальной группы;
- приобретение опыта определения и разработки рекомендаций и мероприятий по снижению конфликтности в социальных сообществах;
- формирование навыка учета этических норм в процессе выполнения профессиональных функций в организациях разного типа;
- развитие умения определять границы своей профессиональной компетентности в ситуациях профессионального взаимодействия;
- развитие умения осуществлять профессиональные действия с учетом организационных политик и процедур.

## МИНОБРНАУКИ РОССИИ

Юго-Западный государственный университет

УТВЕРЖДАЮ:

Декан факультета лингвистики и  
межкультурной коммуникации  
*(наименование ф-та полностью)**О.Л. Ворошилова*  
*(подпись, инициалы, фамилия)*«31» августа 2021 г.

## РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

Организационное и конфликтологическое консультирование  
*(наименование дисциплины)*ОПОП ВО 37.03.02 Конфликтология  
*(цифр согласно ФГОС и наименование направления подготовки (специальности))*направленность (профиль, специализация) «Организационные конфликты и  
управление персоналом»  
*(наименование направленности (профиля, специализации))*форма обучения очная  
*(очная, очно-заочная, заочная)*

Курск – 2021

Рабочая программа дисциплины составлена в соответствии с ФГОС ВО – бакалавриат по направлению подготовки (специальности) 37.03.02 «Конфликтология», на основании учебного плана ОПОП ВО 37.03.02 «Конфликтология», направленность (профиль, специализация) «Организационные конфликты и управление персоналом», одобренного Ученым советом университета (протокол № 9 от 25.06.2021 г.).

Рабочая программа дисциплины обсуждена и рекомендована к реализации в образовательном процессе для обучения студентов по ОПОП ВО 37.03.02 «Конфликтология», направленность (профиль, специализация) «Организационные конфликты и управление персоналом», на заседании кафедры коммуникологии и психологии № 1 от 31 августа 2021 г. (наименование кафедры, дата, номер протокола)

Зав. кафедрой коммуникологии и психологии,  
доц., к.псих.н. \_\_\_\_\_ Никитина Е.А.

Разработчик программы:  
доцент, к.психол.н. \_\_\_\_\_ Иванова Т.В.

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

Рабочая программа дисциплины пересмотрена, обсуждена и рекомендована к реализации в образовательном процессе на основании учебного плана ОПОП ВО 37.03.02 «Конфликтология», направленность (профиль, специализация) «Организационные конфликты и управление персоналом», одобренного Ученым советом университета протокол № 9 «15» от 2021 г., на заседании кафедры коммуникологии и психологии пр. № 1 от 30.08.21

Зав. кафедрой коммуникологии и психологии,  
доц., к.псих.н. \_\_\_\_\_ Никитина Е.А.

Рабочая программа дисциплины пересмотрена, обсуждена и рекомендована к реализации в образовательном процессе на основании учебного плана ОПОП ВО 37.03.02 «Конфликтология», направленность (профиль, специализация) «Организационные конфликты и управление персоналом», одобренного Ученым советом университета протокол № 7 «18» от 2021 г., на заседании кафедры коммуникологии и психологии пр. № 16 от 27.06.2021 г.

Зав. кафедрой коммуникологии и психологии,  
доц., к.псих.н. \_\_\_\_\_ Никитина Е.А.

Рабочая программа дисциплины пересмотрена, обсуждена и рекомендована к реализации в образовательном процессе на основании учебного плана ОПОП ВО 37.03.02 «Конфликтология», направленность (профиль, специализация) «Организационные конфликты и управление персоналом», одобренного Ученым советом университета протокол № « » 20 г., на заседании кафедры коммуникологии и психологии.

Зав. кафедрой коммуникологии и психологии,  
доц., к.псих.н. \_\_\_\_\_ Никитина Е.А.

Рабочая программа дисциплины пересмотрена, обсуждена и рекомендована к реализации в образовательном процессе на основании учебного плана ОПОП ВО 37.03.02 «Конфликтология», направленность (профиль, специализация) «Организационные конфликты и управление персоналом», одобренного Ученым советом университета протокол № « » 20 г., на заседании кафедры коммуникологии и психологии.

Зав. кафедрой коммуникологии и психологии,  
доц., к.псих.н. \_\_\_\_\_ Никитина Е.А.

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

### **1.1 Цель дисциплины**

Целью изучения дисциплины «Организационное и конфликтологическое консультирование» является развитие навыков системного подхода к пониманию и оценке психологических аспектов различных видов и форм профессиональной деятельности и взаимодействия в организации на различных уровнях их анализа.

### **1.2 Задачи дисциплины**

- ознакомление с целями, задачами, методами организационного и 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;
- приобретение опыта выявления и анализа объективных, организационно-управленческих, социально-психологических и личностных условий и факторов, влияющих на конфликтность социальной группы;
- приобретение опыта определения и разработки рекомендаций и мероприятий по снижению конфликтности в социальных сообществах;
- формирование навыка учета этических норм в процессе выполнения профессиональных функций в организациях разного типа;
- развитие умения определять границы своей профессиональной компетентности в ситуациях профессионального взаимодействия;
- развитие умения осуществлять профессиональные действия с учетом организационных политик и процедур.

### **1.3 Планируемые результаты обучения по дисциплине, соотнесенные с планируемыми результатами освоения основной профессиональной образовательной программы**

Таблица 1.3 – Результаты обучения по дисциплине

<i>Планируемые результаты освоения основной профессиональной образовательной программы (компетенции, закрепленные за дисциплиной)</i>		<i>Код и наименование индикатора достижения компетенции, закрепленного за дисциплиной</i>	<i>Планируемые результаты обучения по дисциплине, соотнесенные с индикаторами достижения компетенций</i>
<i>код компетенции</i>	<i>наименование компетенции</i>		
УК-4	Способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах)	УК-4.1 - Выбирает стиль делового общения на государственном языке РФ и иностранном языке в зависимости от цели и условий партнерства	<b>Знать:</b> основные понятия, описывающие процесс организационного и конфликтологического консультирования; методологию междисциплинарного анализа конфликта и мира; <b>Уметь:</b> применять методологию междисциплинарного анализа конфликта в зависимости от цели и условий партнерства; <b>Владеть (или Иметь опыт деятельности):</b> навыками психологического анализа проблемных ситуаций, которые могут возникнуть в процессе общения, профессиональной и учебной деятельности в соответствии с целями и условиями партнера.
		УК-4.4 - Представляет свою точку зрения при деловом общении и в публичном выступлении	<b>Знать:</b> основные проблемы организационной психологии и конфликтологического консультирования; <b>Уметь:</b> выявлять основные потребности организации в психологических услугах и определять способы и формы предоставления услуг; определять в ходе организационного консультирования основные задачи и

<i>Планируемые результаты освоения основной профессиональной образовательной программы (компетенции, закрепленные за дисциплиной)</i>		<i>Код и наименование индикатора достижения компетенции, закрепленного за дисциплиной</i>	<i>Планируемые результаты обучения по дисциплине, соотношенные с индикаторами достижения компетенций</i>
<i>код компетенции</i>	<i>наименование компетенции</i>		
			<p>наиболее эффективные способы поведения, способствующие их решению;</p> <p><b>Владеть (или Иметь опыт деятельности):</b> методами представления и обоснования своей точки зрения в управлении и разрешении конфликтов</p>
ОПК-3	<p>способен разрабатывать программы, снижающие уровень конфликтности в социальных сообществах, укрепляющие систему безопасности и мирные способы взаимодействия</p>	<p>ОПК-3.1 – выявляет и анализирует объективные, организационно-управленческие, социально-психологические и личностные условия и факторы, влияющие на конфликтность социальной группы</p>	<p><b>Знать:</b> организационно – психологические составляющие внутриличностных и профессиональных конфликтов.</p> <p><b>Уметь:</b> анализировать организационно – психологические составляющие внутриличностных и профессиональных конфликтов, выявлять объективные условия и факторы конфликтности личности и группы.</p> <p><b>Владеть (или Иметь опыт деятельности):</b> навыками анализа организационно-психологических переменных и процессов, взаимодействия человека и ситуации в организационно-психологическом контексте, организационной среды</p>
		<p>ОПК-3.3 – определяет и разрабатывает рекомендации и мероприятия по снижению</p>	<p><b>Знать:</b> концептуальные основы организации и проведения консультаций в рамках современных тенденций</p>

<i>Планируемые результаты освоения основной профессиональной образовательной программы (компетенции, закрепленные за дисциплиной)</i>		<i>Код и наименование индикатора достижения компетенции, закрепленного за дисциплиной</i>	<i>Планируемые результаты обучения по дисциплине, соотношенные с индикаторами достижения компетенций</i>
<i>код компетенции</i>	<i>наименование компетенции</i>		
		конфликтогенности в социальных сообществах	развития конфликтологической науки; <b>Уметь:</b> находить оптимальные пути конструктивного урегулирования конфликтов и укрепления мирного взаимодействия в процессе консультирования. <b>Владеть (или Иметь опыт деятельности): навыками</b> конструктивного урегулирования конфликтов и укрепления мирного взаимодействия в процессе консультирования.
ОПК-7	Способен выполнять свои профессиональные функции в организациях разного типа, соблюдая этические нормы, границы своей компетентности, организационные политики и процедуры.	ОПК-7.1 – учитывает этические нормы в процессе выполнения профессиональных функций в организациях разного типа	<b>Знать:</b> этику, функции, возможности, позиции организационного консультанта, методы организационного консультирования. <b>Уметь:</b> определять психологически наиболее эффективные и этически обоснованные варианты поведения в процессе выполнения профессиональных функций в организациях разного типа. <b>Владеть (или Иметь опыт деятельности):</b> системой этических норм профессиональной деятельности в организациях разного типа.

<i>Планируемые результаты освоения основной профессиональной образовательной программы (компетенции, закрепленные за дисциплиной)</i>		<i>Код и наименование индикатора достижения компетенции, закрепленного за дисциплиной</i>	<i>Планируемые результаты обучения по дисциплине, соотнесенные с индикаторами достижения компетенций</i>
<i>код компетенции</i>	<i>наименование компетенции</i>		
		ОПК-7.2 – определяет границы своей профессиональной компетентности в ситуациях профессионального взаимодействия	<p><b>Знать:</b> основные теоретические подходы работы в коллективе, концептуальные основы организации и проведения консультаций в рамках современных тенденций развития конфликтологической науки;</p> <p><b>Уметь:</b> 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;</p> <p><b>Владеть (или Иметь опыт деятельности):</b> основными навыками проведения консультативной беседы; приемами диагностики личностных и профессионально значимых качеств для проведения конфликтологического консультирования; системой технологических приемов урегулирования конфликтов в процессе консультирования.</p>
		ОПК-7.3 – Выбирает профессиональные действия с учетом организационных	<p><b>Знать:</b> методы получения, хранения, переработки и представления</p>

<i>Планируемые результаты освоения основной профессиональной образовательной программы (компетенции, закрепленные за дисциплиной)</i>		<i>Код и наименование индикатора достижения компетенции, закрепленного за дисциплиной</i>	<i>Планируемые результаты обучения по дисциплине, соотнесенные с индикаторами достижения компетенций</i>
<i>код компетенции</i>	<i>наименование компетенции</i>		
		политик и процедур	информации для решения профессиональных и социально значимых задач <b>Уметь:</b> реализовать принципы психологического консультирования; осуществлять психологическое консультирование с учетом организационных политик и процедур; <b>Владеть (или Иметь опыт деятельности):</b> навыками ведения психологического консультирования с учетом организационных политик и процедур;

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

Дисциплина «Организационное и конфликтологическое консультирование» входит в обязательную часть блока 1 «Дисциплины (модули)» основной профессиональной образовательной программы – программы бакалавриата 37.03.02 «Конфликтология», направленность (профиль) «Организационные конфликты и управление персоналом». Дисциплина изучается 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 зачетных единицы (з.е.), 144 академических часа.

Таблица 3 – Объем дисциплины

Виды учебной работы	Всего часов
Общая трудоемкость дисциплины	144

Контактная работа обучающихся с преподавателем (по видам учебных занятий) (всего)	90
в том числе:	
лекции	54
лабораторные занятия	0
практические занятия	36
Самостоятельная работа обучающихся (всего)	16,85
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 предусмотрен
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

№ 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. Учет этических норм в процессе выполнения профессиональных функций в организациях разного типа. Границы профессиональной компетентности в ситуациях профессионального взаимодействия. Учет

		организационных политик и процедур при осуществлении профессиональных действий.
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. Объективные, организационно-управленческие, социально-психологические и личностные условия и факторы, влияющие на конфликтогенность социальной группы. Методы определения и разработки рекомендаций и мероприятий по снижению конфликтогенности в социальных сообществах.

Таблица 4.1.2 – Содержание дисциплины и ее 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	6	0	1,2	У-1, У-2, У-3, У-9, МУ-1	Задания в тестовой форме Ситуационная задача 2 неделя	УК-4.1 УК-4.4 ОПК-3.1 ОПК-3.3 ОПК-7.1 ОПК-7.2 ОПК-7.3
2	Цели и задачи конфликтологического консультирования	6	0	3,4	У-2, У-3, У-4, У-5, МУ-1	Задания в тестовой форме Ситуационная задача 4 неделя	УК-4.1 УК-4.4 ОПК-3.1 ОПК-3.3 ОПК-7.1 ОПК-7.2 ОПК-7.3
3	Классификация типов конфликтологического консультирования	6	0	5,6	У-1, У-2, У-7-11, МУ-1	Задания в тестовой форме Ситуационная задача 6 неделя	УК-4.1 УК-4.4 ОПК-3.1 ОПК-3.3 ОПК-7.1 ОПК-7.2 ОПК-7.3

4	Основные техники конфликтологического консультирования	6	0	7,8	У-1, У-2, У-7-11, МУ-1	Задания в тестовой форме Ситуационная задача 8 неделя	УК-4.1 УК-4.4 ОПК-3.1 ОПК-3.3 ОПК-7.1 ОПК-7.2 ОПК-7.3
5	Этапы конфликтологического консультирования	6	0	9,10	У-2, У-3, У-4, У-5, У-10, МУ-1	Задания в тестовой форме Ситуационная задача 10 неделя	УК-4.1 УК-4.4 ОПК-3.1 ОПК-3.3 ОПК-7.1 ОПК-7.2 ОПК-7.3
6	Установление контакта в конфликтологическом консультировании	6	0	11,12	У-2, У-3, У-4, У-5, У-10, МУ-1	Задания в тестовой форме Ситуационная задача 12 неделя	УК-4.1 УК-4.4 ОПК-3.1 ОПК-3.3 ОПК-7.1 ОПК-7.2 ОПК-7.3
7	Сбор информации и определение желаемого результата	6	0	13,14	У-1, У-2, У-3, У-4, У-5, У-10, У-11, МУ-1	Задания в тестовой форме Ситуационная задача 14 неделя	УК-4.1 УК-4.4 ОПК-3.1 ОПК-3.3 ОПК-7.1 ОПК-7.2 ОПК-7.3
8	Этические проблемы в работе консультанта	6	0	15,16	У-1, У-2, У-3, У-4, У-5, У-10, МУ-1	Задания в тестовой форме Ситуационная задача 16 неделя	УК-4.1 УК-4.4 ОПК-3.1 ОПК-3.3 ОПК-7.1 ОПК-7.2 ОПК-7.3
9	Групповые и индивидуальные формы работы в конфликтологическом консультировании	6	0	17,18	У-1, У-2, У-3, У-4, У-5, У-10, МУ-1	Задания в тестовой форме Ситуационная задача 18 неделя	УК-4.1 УК-4.4 ОПК-3.1 ОПК-3.3 ОПК-7.1 ОПК-7.2 ОПК-7.3

## 4.2 Лабораторные работы и (или) практические занятия

### 4.2.1 Практические занятия

Таблица 4.2.1 – Практические занятия

№	Наименование практического 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

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

### 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 и 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

Реализация компетентного подхода предусматривает широкое использование в образовательном процессе активных и интерактивных форм проведения занятий в сочетании с внеаудиторной работой с целью формирования универсальных, общепрофессиональных и профессиональных компетенций обучающихся.

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

№	Наименование раздела (темы лекции, практического или лабораторного занятия)	Используемые интерактивные образовательные технологии	Объем, час.
1	2	3	4
1	Основные техники конфликтологического консультирования	Разбор ситуационных задач	4
2	Этапы конфликтологического консультирования	Разбор ситуационных задач	4

3	Установление контакта в конфликтологическом консультировании	Разбор ситуационных задач	4
4	Сбор информации и определение желаемого результата	Разбор ситуационных задач	4
5	Этические проблемы в работе консультанта	Разбор ситуационных задач	2
Итого:			18

Реализация воспитательного потенциала дисциплины подразумевает:

– целенаправленный отбор преподавателем и включение в лекционный материал, материал для практических и (или) лабораторных занятий содержания, демонстрирующего обучающимся образцы высокого профессионализма ученых (представителей производства, деятелей культуры), их ответственности за результаты и последствия деятельности для природы, человека и общества; примеры подлинной нравственности людей, причастных к развитию науки, культуры, экономики и производства, 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, разбор конкретных ситуаций, решение кейсов, 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 основной профессиональной образовательной программы**

Таблица 7.1 – Этапы формирования компетенций

Код и наименование компетенции	Этапы формирования компетенций и дисциплины (модули) и практики, при изучении/прохождении которых формируется данная компетенция		
	начальный	основной	завершающий
1	2	3	4
УК - 4 Способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах)	Иностранный язык Профессиональная этика конфликтолога Основы подготовки и проведения переговорного процесса Деловые коммуникации	Управление персоналом Роль процедур в переговорах: протокол и этикет Деловой иностранный язык Психология управления Учебно-ознакомительная практика Основы коучинга и консалтинга Основы бизнес-тренинга Переговоры в социально-трудовой сфере Особенности ведения различных видов переговоров Учебная проектно-технологическая практика Производственная научно-исследовательская (квалификационная) практика	Методы обоснования решений в управлении и разрешении конфликтов Организационное и конфликтологическое консультирование Альтернативные формы разрешения конфликтов (ADR) Антикризисное управление в организации Тренинг поведения в конфликте Тренинг коммуникации и Производственная практика в профильных организациях Производственная преддипломная практика Подготовка к процедуре защиты выпускной квалификационной работы
ОПК – 3 Способен	Психология Профессиональная этика	Общая конфликтология	Межкультурное

разрабатывать программы, снижающие уровень конфликтности в социальных сообществах, укрепляющие систему безопасности и мирные способы взаимодействия	конфликтолога Социальная психология Психофизиология профессиональной деятельности Общая конфликтология Деловые коммуникации	Технологии урегулирования конфликтов Основы медиации	взаимодействие в современном мире Методы обоснования решений в управлении и разрешения конфликтов Анализ и экспертиза конфликта
ОПК – 7 Способен выполнять свои профессиональные функции в организациях разного типа, соблюдая этические нормы, границы своей компетентности. Организационные политики и процедуры	Профессиональная этика конфликтолога Организационная конфликтология Психофизиология профессиональной деятельности	Технологии урегулирования конфликтов Учебно-ознакомительная практика	Организационное и конфликтологическое консультирование Подготовка к процедуре защиты выпускной квалификационной работы

## 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 (указывается название этапа из п.7.1)	Показатели оценивания компетенций (индикаторы достижения компетенций, закрепленные за дисциплиной)	Критерии и шкала оценивания компетенций		
		Пороговый уровень («удовлетворительно»)	Продвинутый уровень («хорошо»)	Высокий уровень («отлично»)
1	2	3	4	5
УК-4 / завершающий	УК-4.1 - Выбирает стиль делового общения на государственном языке РФ и иностранном языке в	<b>Знать:</b> основные понятия, описывающие процесс организационного и конфликтологического	<b>Знать:</b> основные понятия, описывающие процесс организационного и конфликтологического	<b>Знать:</b> основные понятия, описывающие процесс организационного и конфликтологического

	<p>зависимости от цели и условий партнерства УК-4.4 – Представляет свою точку зрения при деловом общении и в публичном выступлении</p>	<p>ческого консультирования; методологию конфликта и мира; основные проблемы конфликтологического консультирования; <b>Уметь:</b> применять методологию конфликта в зависимости от цели и условий партнерства; выявлять основные потребности организации в психологических услугах и определять способы и формы предоставления услуг; <b>Владеть (или Иметь опыт деятельности):</b> навыками психологического анализа проблемных ситуаций, которые могут возникнуть в процессе общения, профессиональной и учебной деятельности в соответствии с целями и условиями партнерства. методами представления и обоснования</p>	<p>консультирования; методологию конфликта и мира; основные проблемы организационной психологии и конфликтологического консультирования; <b>Уметь:</b> применять методологию междисциплинарного анализа конфликта в зависимости от цели и условий партнерства; выявлять основные потребности организации в психологических услугах и определять способы и формы предоставления услуг; определять в ходе организационного консультирования основные задачи поведения, способствующие их решению;  <b>Владеть (или Иметь опыт деятельности):</b> навыками психологического анализа проблемных ситуаций, которые могут</p>	<p>консультирования; методологию междисциплинарного анализа конфликта и мира; основные проблемы организационной психологии и конфликтологического консультирования; <b>Уметь:</b> применять методологию междисциплинарного анализа конфликта в зависимости от цели и условий партнерства; выявлять основные потребности организации в психологических услугах и определять способы и формы предоставления услуг; определять в ходе организационного консультирования основные задачи и наиболее эффективные способы поведения, способствующие их решению;  <b>Владеть (или Иметь опыт деятельности):</b> навыками</p>
--	--	---	---	---

		своей точки зрения в управлении и разрешении конфликтов	возникнуть в процессе общения, профессиональной и учебной деятельности в соответствии с целями и условиями партнерста. методами представления и обоснования своей точки зрения в управлении и разрешении конфликтов	психологическое о анализа проблемных ситуаций, которые могут возникнуть в процессе общения, профессиональной и учебной деятельности в соответствии с целями и условиями партнерста. методами представления и обоснования своей точки зрения в управлении и разрешении конфликтов
ОПК-3 / завершающий	<p>ОПК-3.1 – выявляет и анализирует объективные, организационно-управленческие, социально-психологические и личностные условия и факторы, влияющие на конфликтogenность социальной группы</p> <p>ОПК-3.3 – определяет и разрабатывает рекомендации и мероприятия по снижению конфликтogenности в социальных сообществах</p>	<p><b>Знать:</b> психологические составляющие внутриличностных и профессиональных конфликтов; основы организации и проведения консультаций.</p> <p><b>Уметь:</b> анализировать психологические составляющие внутриличностных и профессиональных конфликтов; выявлять факторы конфликтности личности и группы;</p>	<p><b>Знать:</b> психологические составляющие внутриличностных и профессиональных конфликтов; основы организации и проведения консультаций в рамках современных тенденций развития конфликтологической науки.</p> <p><b>Уметь:</b> анализировать психологические составляющие внутриличностных и профессиональных конфликтов; выявлять факторы конфликтности</p>	<p><b>Знать:</b> организационно – психологические составляющие внутриличностных и профессиональных конфликтов. концептуальные основы организации и проведения консультаций в рамках современных тенденций развития конфликтологической науки.</p> <p><b>Уметь:</b> анализировать организационно-психологические составляющие внутриличностных и</p>

		<p>находить пути урегулирования конфликтов в процессе консультирования.</p> <p><b>Владеть (или Иметь опыт деятельности):</b> навыками анализа организационно-психологических переменных и процессов, взаимодействия человека и ситуации в организационном-психологическом контексте, организационной среды. конструктивного урегулирования конфликтов и укрепления мирного взаимодействия в процессе консультирования.</p>	<p>личности и группы; находить пути урегулирования конфликтов и укрепления мирного взаимодействия в процессе консультирования.</p> <p><b>Владеть (или Иметь опыт деятельности):</b> навыками анализа организационно-психологических переменных и процессов, взаимодействия человека и ситуации в организационно-психологическом контексте, организационной среды. конструктивного урегулирования конфликтов и укрепления мирного взаимодействия в процессе консультирования.</p>	<p>профессиональных конфликтов; выявлять объективные условия и факторы конфликтности личности и группы; находить оптимальные пути конструктивного урегулирования конфликтов и укрепления мирного взаимодействия в процессе консультирования.</p> <p><b>Владеть (или Иметь опыт деятельности):</b> навыками анализа организационно-психологических переменных и процессов, взаимодействия человека и ситуации в организационно-психологическом контексте, организационной среды. конструктивного урегулирования конфликтов и укрепления мирного взаимодействия в процессе консультирования.</p>
--	--	--	--	--

ОПК-7/ завершающий	<p>ОПК-7.1 – учитывает этические нормы в процессе выполнения профессиональных функций в организациях разного типа</p> <p>ОПК-7.2 – определяет границы своей профессиональной компетентности в ситуациях профессионального взаимодействия</p> <p>ОПК-7.3 – Выбирает профессиональные действия с учетом организационных политик и процедур</p>	<p><b>Знать:</b> этику, функции организационного консультанта, методы организационного консультирования;</p> <p>основы организации и проведения консультаций; методы получения, хранения, переработки и представления информации для решения профессиональных задач.</p> <p><b>Уметь:</b> определять наиболее эффективные варианты поведения в процессе выполнения профессиональных функций; использовать понятийный аппарат конфликтологи; применять конфликтологические категории для обоснования научной картины мира; осуществлять психологическое консультирование с учетом организационных политик и процедур.</p>	<p><b>Знать:</b> этику, функции, возможности, позиции организационного консультанта, методы организационного консультирования;</p> <p>концептуальные основы организации и проведения консультаций в рамках современных тенденций развития конфликтологической науки;</p> <p>методы получения, хранения, переработки и представления информации для решения профессиональных и социально значимых задач.</p> <p><b>Уметь:</b> определять наиболее эффективные варианты поведения в процессе выполнения профессиональных функций; корректно использовать понятийный аппарат конфликтологии; применять конфликтологические категории для обоснования научной</p>	<p><b>Знать:</b> этику, функции, возможности, позиции организационного консультанта, методы организационного консультирования.</p> <p>основные теоретические подходы работы в коллективе, концептуальные основы организации и проведения консультаций в рамках современных тенденций развития конфликтологической науки;</p> <p>методы получения, хранения, переработки и представления информации для решения профессиональных и социально значимых задач.</p> <p><b>Уметь:</b> определять психологически наиболее эффективные и этически обоснованные варианты поведения в процессе выполнения профессиональных функций в организациях разного типа. корректно</p>
-----------------------	--	--	---	--

		<p><b>Владеть (или Иметь опыт деятельности):</b> системой этических норм профессиональной деятельности; основными навыками проведения консультативной беседы; системой технологических приемов урегулирования конфликтов в процессе консультирования; навыками ведения психологического консультирования.</p>	<p>картины мира; реализовать принципы психологического консультирования; осуществлять психологическое консультирование с учетом организационных политик и процедур.</p> <p><b>Владеть (или Иметь опыт деятельности):</b> системой этических норм профессиональной деятельности; основными навыками проведения консультативной беседы; приемами диагностики личностных качеств для проведения конфликтологического консультирования; системой технологических приемов урегулирования конфликтов в процессе консультирования; навыками ведения психологического консультирования.</p>	<p>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 психологическое консультирование с учетом организационных политик и процедур;</p> <p><b>Владеть (или Иметь опыт деятельности):</b> системой этических норм профессиональной деятельности в организациях разного типа. основными навыками проведения консультативной беседы; приемами диагностики</p>
--	--	---	---	--

					<p>личностных и профессионально значимых качеств для проведения конфликтологического консультирования;</p> <p>системой технологических приемов урегулирования конфликтов в процессе консультирования.</p> <p>навыками ведения психологического консультирования с учетом организационных политик и процедур;</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 основной профессиональной образовательной программы**

Таблица 7.3 Паспорт комплекта оценочных средств для текущего контроля успеваемости

№ п\п	Раздел (тема) дисциплины	Код контролируемой компетенции и (или ее части)	Технология формирования	Оценочные средства		Описание шкал оценивания
				наименование	№№ заданий	
1.	Конфликтологическое консультирование как отрасль знания и практики	УК-4.1 УК-4.4 ОПК-3.1 ОПК-3.3 ОПК-7.1 ОПК-7.2 ОПК-7.3	Практические занятия №1,2 СРС	Вопросы в тестовой форме Ситуационная задача	1-15  1	Согласно табл. 7.2
2.	Цели и задачи конфликтологического	УК-4.1 УК-4.4 ОПК-3.1	Практические занятия №3,4	Вопросы в тестовой форме	1-15	Согласно табл. 7.2

	консультирования	ОПК-3.3 ОПК-7.1 ОПК-7.2 ОПК-7.3	СРС	Ситуационная задача	1	
3.	Классификация типов конфликтологического консультирования	УК-4.1 УК-4.4 ОПК-3.1 ОПК-3.3 ОПК-7.1 ОПК-7.2 ОПК-7.3	Практические занятия №5,6 СРС	Вопросы в тестовой форме Ситуационная задача	1-15 1	Согласно табл. 7.2
4.	Основные техники конфликтологического консультирования	УК-4.1 УК-4.4 ОПК-3.1 ОПК-3.3 ОПК-7.1 ОПК-7.2 ОПК-7.3	Практические занятия №7,8 СРС	Вопросы в тестовой форме Ситуационная задача	1-15 1	Согласно табл. 7.2
5.	Этапы конфликтологического консультирования	УК-4.1 УК-4.4 ОПК-3.1 ОПК-3.3 ОПК-7.1 ОПК-7.2 ОПК-7.3	Практические занятия №9,10 СРС	Вопросы в тестовой форме Ситуационная задача	1-15 1	Согласно табл. 7.2
6.	Установление контакта в конфликтологическом консультировании	УК-4.1 УК-4.4 ОПК-3.1 ОПК-3.3 ОПК-7.1 ОПК-7.2 ОПК-7.3	Практические занятия №11,12 СРС	Вопросы в тестовой форме Ситуационная задача	1-15 1	Согласно табл. 7.2
7.	Сбор информации и определение желаемого результата	УК-4.1 УК-4.4 ОПК-3.1 ОПК-3.3 ОПК-7.1 ОПК-7.2 ОПК-7.3	Практические занятия №13,14 СРС	Вопросы в тестовой форме Ситуационная задача	1-15 1	Согласно табл. 7.2
8.	Этические проблемы в работе консультанта	УК-4.1 УК-4.4 ОПК-3.1 ОПК-3.3 ОПК-7.1 ОПК-7.2 ОПК-7.3	Практические занятия №15,16 СРС	Вопросы в тестовой форме Ситуационная задача	1-15 1	Согласно табл. 7.2
9.	Групповые и индивидуальные формы работы в конфликтологическом консультировании	УК-4.1 УК-4.4 ОПК-3.1 ОПК-3.3 ОПК-7.1 ОПК-7.2	Практические занятия №17,18 СРС	Вопросы в тестовой форме Ситуационная задача	1-15 1	Согласно табл. 7.2

		ОПК-7.3				
--	--	---------	--	--	--	--

## Примеры типовых контрольных заданий для текущего контроля

### Вопросы коллоквиума

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

### **Ситуационная 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 при-

шлось 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 представлены в УММ по дисциплине.

### **Типовые задания для проведения промежуточной аттестации обучающихся**

*Промежуточная аттестация* по дисциплине проводится в форме зачета. Зачет проводится в виде бланкового 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 4 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 (или опыт деятельности) 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:

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

Задание в открытой форме:

Конфликтологическое консультирование полезно тем, что дает клиенту возможность \_\_\_\_\_.

Задание на установление правильной последовательности:

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.

Задание на установление соответствия:

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

### Ситуационная задача:

*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?*

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, проследить, 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 Юлии. 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 Юлии 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.

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 02.016–2018 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
1	2	3	4	5
Практическое занятие 1,2 (Конфликтологическое консультирование как отрасль знания и практики) Вопросы дискуссии Тестовая работа	2	Выполнил, но «не защитил»	4	Выполнил и «защитил»
Практическое занятие 3,4 (Цели и задачи конфликтологического консультирования)	2	Выполнил, но «не защитил»	4	Выполнил и «защитил»

Форма контроля	Минимальный балл		Максимальный балл	
	балл	примечание	балл	примечание
1	2	3	4	5
Вопросы дискуссии Кейс-задачи				
Практическое занятие 5,6 (Классификация типов конфликтологического консультирования) Вопросы дискуссии Тестовая работа Типовые задачи	2	Выполнил, но «не защитил»	4	Выполнил и «защитил»
Практическое занятие 7,8 (Основные техники конфликтологического консультирования) Тестовая работа Типовые задачи	2	Выполнил, но «не защитил»	4	Выполнил и «защитил»
Практическое занятие 9,10 (Этапы конфликтологического консультирования) Вопросы дискуссии	2	Выполнил, но «не защитил»	4	Выполнил и «защитил»
Практическое занятие 11,12 (Установление контакта в конфликтологическом консультировании) Типовые задачи	2	Выполнил, но «не защитил»	4	Выполнил и «защитил»
Практическое занятие 13,14 (Сбор информации и определение желаемого результата) Вопросы дискуссии	2	Выполнил, но «не защитил»	4	Выполнил и «защитил»
Практическое занятие 15,16 (Этические проблемы в работе консультанта) Кейс-задачи	2	Выполнил, но «не защитил»	4	Выполнил и «защитил»
Практическое занятие 17,18 (Групповые и индивидуальные формы работы в конфликтологическом консультировании) Вопросы дискуссии Типовые задачи	2	Выполнил, но «не защитил»	4	Выполнил и «защитил»
СРС	6		12	
Итого	24		48	
Посещаемость	0		16	
Зачет	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 –2балла,
- 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. Иванова, Е. Н. Конфликтологическое консультирование : учебное пособие / Е. Н. Иванова. - Новосибирск : НГТУ, 2012. - 151 с. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=228964> (дата обращения 31.08.2021) . - Режим доступа: по подписке. - Текст : электронный.

2. Блинов, А. О. Управленческое консультирование : учебник / А. О. Блинов, В. А. Дресвянников. - Москва : Дашков и К°, 2018. - 212 с. : ил. - (Учебные издания для магистров). - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=496064> (дата обращения 31.08.2021) . - Режим доступа: по подписке. - Текст : электронный.

3. Неумоева-Колчеданцева, Е. В. Возрастно-педагогическое консультирование : учебное пособие : [16+] / Е. В. Неумоева-Колчеданцева. – Тюмень : Тюменский государственный университет, 2018. – 308 с. – URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=567491> (дата обращения: 10.09.2021). – Режим доступа: по подписке. – Текст : электронный.

4. Якиманская, И. С. Психологическое консультирование : учебное пособие / И.С. Якиманская ; Н.Н. Биктина. - Оренбург : Оренбургский государственный университет, 2015. - 230 с. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=364901> (дата обращения 31.08.2021) . - Режим доступа: по подписке. - Текст : электронный.

### **8.2 Дополнительная учебная литература**

4.Алдошина, М. И. Основы поликультурного образования : учебное пособие / М.И. Алдошина. - 3-е изд. - Москва ; Берлин : Директ-Медиа, 2014. - 260 с. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=258893> (дата

обращения 31.08.2021) . - Режим доступа: по подписке. - Текст : электронный.

5. Анцупов, А. Я. Конфликтология в схемах и комментариях : [учебное пособие] / А. Я. Анцупов, С. В. Баклановский. - 2-е изд., перераб. - СПб : Питер, 2009. - 304 с. : ил. - (Учебное пособие). - Текст : непосредственный

6. Беленцов, Сергей Иванович. Конфликтология : учебное пособие : [для студентов направления подготовки бакалавров «Управление персоналом», «Антикризисное управление»] / С. И. Беленцов, Т. Ю. Копылова ; Юго-Зап. гос. ун-т. - Курск : ЮЗГУ, 2014. - 183, [3] с. - Текст : электронный.

7. Беленцов, Сергей Иванович. Конфликтология : учебное пособие : [для студентов направления подготовки бакалавров «Управление персоналом», «Антикризисное управление»] / С. И. Беленцов, Т. Ю. Копылова ; Юго-Зап. гос. ун-т. - Курск : ЮЗГУ, 2014. - 183, [3] с. - Текст : непосредственный.

8. Захарова, Л. Н. Основы психологического консультирования организаций : учебное пособие / Л.Н. Захарова. - Москва : Логос, 2012. - 431 с. - (Новая университетская библиотека). - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=119424> (дата обращения 31.08.2021) . - Режим доступа: по подписке. - Текст : электронный.

9. Иванова, Е. Н. Конфликтологическое консультирование : учебное пособие / Е. Н. Иванова. - Новосибирск : НГТУ, 2012. - 151 с. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=228964> (дата обращения 31.08.2021) . - Режим доступа: по подписке. - Текст : электронный.

10. Молокова, Маргарита Александровна. Конфликтология : учебное пособие : [для студентов, обучающихся по направлению подготовки бакалавриата 081100.62 «Государственное и муниципальное управление»] / М. А. Молокова, О. И. Федорищева ; Юго-Зап. гос. ун-т. - Курск : ЮЗГУ, 2013. - 183 с. - Текст : электронный.

11. Молокова, Маргарита Александровна. Конфликтология : учебное пособие : [для студентов, обучающихся по направлению подготовки бакалавриата 081100.62 «Государственное и муниципальное управление»] / М. А. Молокова, О. И. Федорищева ; Юго-Зап. гос. ун-т. - Курск : ЮЗГУ, 2013. - 183 с. - Текст : непосредственный.

### **8.3 Перечень методических указаний**

**1** Конфликтологическое консультирование : методические рекомендации для самостоятельной подготовки к занятиям студентов направления подготовки 37.03.02 Конфликтология очной и очно-заочной форм обучения / Юго-Зап. гос. ун-т ; сост. С. В. Дюмина. - Курск : ЮЗГУ, 2018. - 39 с. - Текст : электронный.

#### **8.4 Другие учебно-методические материалы**

Профессиональный психологический инструментарий:

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 ММРІ»
  6. ИМАТОН «PROFI» Профорориентационная компьютерная система
  7. ИМАТОН Профессиональный психологический инструментарий Методика рисуночный метафор «Жизненный путь» (Исследование содержания эмоциональных проблем);
  8. ИМАТОН Профессиональный психологический инструментарий Автоматизированная экспресс-профорориентация «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.
- Учебно-наглядные пособия:
1. Конфликты в диаде «Руководитель-подчиненный»
  2. Основные этапы психолого-педагогического исследования
  3. Основные направления развития западной конфликтологии
  4. Функции трудовых конфликтов
  5. Предупреждение и разрешение межличностного конфликта
  6. Классификация методов психологического исследования (по Б.Г. Ананьеву)
  7. Конфликтная ситуация
  8. Отрасли психологии
  9. Типология характерологических особенностей по К. Юнгу
  10. Направление психологии: предмет исследования, парадигма, метод, практика.

Журналы в библиотеке университета:  
 Психологический журнал  
 Известия Юго-Западного государственного университета. Серия  
 «Лингвистика и педагогика»

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

1. Электронно-библиотечная система «Университетская библиотека онлайн»: <http://www.biblioclub.ru>
2. Электронная библиотека диссертаций российской государственной библиотеки: <http://diss.rsl.ru/>
3. Электронная библиотека ЮЗГУ: <http://elibrary.kstu.kursk.ru>
4. Электронно-библиотечная система «Лань» коллекции изданий гуманитарного профиля и периодические издания (бесплатный контент): <http://e.lanbook.com/>
5. Справочно-правовая система «Консультант Плюс»

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

Основными видами аудиторной работы студента при изучении дисциплины «Управление проектами и программами в деятельности конфликтолога» являются лекции и практические занятия. Студент не имеет права пропускать занятия без уважительных причин.

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.

В ходе практических занятий преподаватель излагает и разъясняет основные, наиболее сложные понятия темы, а также связанные с ней теоретические и практические проблемы, дает рекомендации по подготовке к практическим занятиям и организации самостоятельной работы. Практические занятия также 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 зачета 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 операционная система Windows  
Антивирус Касперского (или ESETNOD)

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

Ноутбук ASUSX50VL PMД-T2330/14/1024M/|16, ноутбук LENOWOG580 (59405173)2020M/40961500/DVD-S, проектор inFocusIN 124+(39945.45), диктофон цифровой SonyICD-PX312F, видеочамера Флеш PanasonicHC-V700, устройство психофизиологического тестирования УПТФ-1/30 «Психофизиолог», указка лазерная GreenLaserJetPro 200 Color,телевизор TV Витязь,видеомагнитофон Philips,музыкальный центр LGF-5865AX, системный блок iCe12000|256CDRW| ASUC MB, монитор 17Samsung 765 MB<0.20,50-160Hz,1600x1200@68Hz.

### **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).

**14 Лист дополнений и изменений, внесенных в рабочую программу дисциплины**

Номер изменений	Номера страниц				Всего страниц	Дата	Основание для изменения и подпись лица, проводившего изменения
	изменных	замененных	аннулированных	новых			

Аннотация дисциплины **«Организационное и конфликтологическое консультирование»**

**Общая трудоемкость** изучения дисциплины составляет 43Е (144 ч.)

**Целью** изучения дисциплины «Организационное и конфликтологическое консультирование» является развитие навыков системного подхода к пониманию и оценке психологических аспектов различных видов и форм профессиональной деятельности и взаимодействия в организации на различных уровнях их анализа.

**Задачи дисциплины:**

- ознакомление с целями, задачами, методами организационного и 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;
- приобретение опыта выявления и анализа объективных, организационно-управленческих, социально-психологических и личностных условий и факторов, влияющих на конфликтность социальной группы;
- приобретение опыта определения и разработки рекомендаций и мероприятий по снижению конфликтности в социальных сообществах;
- формирование навыка учета этических норм в процессе выполнения профессиональных функций в организациях разного типа;
- развитие умения определять границы своей профессиональной компетентности в ситуациях профессионального взаимодействия;
- развитие умения осуществлять профессиональные действия с учетом организационных политик и процедур.

## МИНОБРНАУКИ РОССИИ

Юго-Западный государственный университет

УТВЕРЖДАЮ:

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

«31» августа 2021 г.

## РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

Организационное и конфликтологическое консультирование  
(наименование дисциплины)ОПОП ВО 37.03.02 Конфликтология  
(шифр согласно ФГОС и наименование направления подготовки (специальности))направленность (профиль, специализация) «Организационные конфликты и  
управление персоналом»  
(наименование направленности (профиля, специализации))форма обучения очно-заочная  
(очная, очно-заочная, заочная)

Рабочая программа дисциплины составлена в соответствии с ФГОС ВО – бакалавриат по направлению подготовки (специальности) 37.03.02 «Конфликтология», на основании учебного плана ОПОП ВО 37.03.02 «Конфликтология», направленность (профиль, специализация) «Организационные конфликты и управление персоналом», одобренного Ученым советом университета (протокол № 9 от 25.06.2021 г.).

Рабочая программа дисциплины обсуждена и рекомендована к реализации в образовательном процессе для обучения студентов по ОПОП ВО 37.03.02 «Конфликтология», направленность (профиль, специализация) «Организационные конфликты и управление персоналом», на заседании кафедры коммуникологии и психологии № 1 от 31 августа 2021 г. (наименование кафедры, дата, номер протокола)

Зав. кафедрой коммуникологии и психологии,  
доц., к.псих.н. \_\_\_\_\_ Никитина Е.А.

Разработчик программы:  
доцент, к.психол.н. \_\_\_\_\_ Иванова Т.В.

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

Рабочая программа дисциплины пересмотрена, обсуждена и рекомендована к реализации в образовательном процессе на основании учебного плана ОПОП ВО 37.03.02 «Конфликтология», направленность (профиль, специализация) «Организационные конфликты и управление персоналом», одобренного Ученым советом университета протокол № 9 «15» от 2021 г., на заседании кафедры коммуникологии и психологии № 15 от 27.06.21

Зав. кафедрой коммуникологии и психологии,  
доц., к.псих.н. \_\_\_\_\_ Никитина Е.А.

Рабочая программа дисциплины пересмотрена, обсуждена и рекомендована к реализации в образовательном процессе на основании учебного плана ОПОП ВО 37.03.02 «Конфликтология», направленность (профиль, специализация) «Организационные конфликты и управление персоналом», одобренного Ученым советом университета протокол № 6 «1» от 2021 г., на заседании кафедры коммуникологии и психологии.

Зав. кафедрой коммуникологии и психологии,  
доц., к.псих.н. \_\_\_\_\_ Никитина Е.А.

Рабочая программа дисциплины пересмотрена, обсуждена и рекомендована к реализации в образовательном процессе на основании учебного плана ОПОП ВО 37.03.02 «Конфликтология», направленность (профиль, специализация) «Организационные конфликты и управление персоналом», одобренного Ученым советом университета протокол № « » от 20 г., на заседании кафедры коммуникологии и психологии.

Зав. кафедрой коммуникологии и психологии,  
доц., к.псих.н. \_\_\_\_\_ Никитина Е.А.

Рабочая программа дисциплины пересмотрена, обсуждена и рекомендована к реализации в образовательном процессе на основании учебного плана ОПОП ВО 37.03.02 «Конфликтология», направленность (профиль, специализация) «Организационные конфликты и управление персоналом», одобренного Ученым советом университета протокол № « » от 20 г., на заседании кафедры коммуникологии и психологии.

Зав. кафедрой коммуникологии и психологии,  
доц., к.псих.н. \_\_\_\_\_ Никитина Е.А.

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

### **1.1 Цель дисциплины**

Целью изучения дисциплины «Организационное и конфликтологическое консультирование» является развитие навыков системного подхода к пониманию и оценке психологических аспектов различных видов и форм профессиональной деятельности и взаимодействия в организации на различных уровнях их анализа.

### **1.2 Задачи дисциплины**

- ознакомление с целями, задачами, методами организационного и 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;
- приобретение опыта выявления и анализа объективных, организационно-управленческих, социально-психологических и личностных условий и факторов, влияющих на конфликтность социальной группы;
- приобретение опыта определения и разработки рекомендаций и мероприятий по снижению конфликтности в социальных сообществах;
- формирование навыка учета этических норм в процессе выполнения профессиональных функций в организациях разного типа;
- развитие умения определять границы своей профессиональной компетентности в ситуациях профессионального взаимодействия;
- развитие умения осуществлять профессиональные действия с учетом организационных политик и процедур.

### **1.3 Планируемые результаты обучения по дисциплине, соотнесенные с планируемыми результатами освоения основной профессиональной образовательной программы**

Таблица 1.3 – Результаты обучения по дисциплине

<i>Планируемые результаты освоения основной профессиональной образовательной программы (компетенции, закрепленные за дисциплиной)</i>		<i>Код и наименование индикатора достижения компетенции, закрепленного за дисциплиной</i>	<i>Планируемые результаты обучения по дисциплине, соотношенные с индикаторами достижения компетенций</i>
<i>код компетенции</i>	<i>наименование компетенции</i>		
УК-4	Способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах)	УК-4.1 - Выбирает стиль делового общения на государственном языке РФ и иностранном языке в зависимости от цели и условий партнерства	<b>Знать:</b> основные понятия, описывающие процесс организационного и конфликтологического консультирования; методологию междисциплинарного анализа конфликта и мира; <b>Уметь:</b> применять методологию междисциплинарного анализа конфликта в зависимости от цели и условий партнерства; <b>Владеть (или Иметь опыт деятельности):</b> навыками психологического анализа проблемных ситуаций, которые могут возникнуть в процессе общения, профессиональной и учебной деятельности в соответствии с целями и условиями партнера.
		УК-4.4 - Представляет свою точку зрения при деловом общении и в публичном выступлении	<b>Знать:</b> основные проблемы организационной психологии и конфликтологического консультирования; <b>Уметь:</b> выявлять основные потребности организации в психологических услугах и определять способы и формы предоставления услуг; определять в ходе организационного консультирования основные задачи и

<i>Планируемые результаты освоения основной профессиональной образовательной программы (компетенции, закрепленные за дисциплиной)</i>		<i>Код и наименование индикатора достижения компетенции, закрепленного за дисциплиной</i>	<i>Планируемые результаты обучения по дисциплине, соотношенные с индикаторами достижения компетенций</i>
<i>код компетенции</i>	<i>наименование компетенции</i>		
			<p>наиболее эффективные способы поведения, способствующие их решению;</p> <p><b>Владеть (или Иметь опыт деятельности):</b> методами представления и обоснования своей точки зрения в управлении и разрешении конфликтов</p>
ОПК-3	<p>способен разрабатывать программы, снижающие уровень конфликтности в социальных сообществах, укрепляющие систему безопасности и мирные способы взаимодействия</p>	<p>ОПК-3.1 – выявляет и анализирует объективные, организационно-управленческие, социально-психологические и личностные условия и факторы, влияющие на конфликтность социальной группы</p>	<p><b>Знать:</b> организационно – психологические составляющие внутриличностных и профессиональных конфликтов.</p> <p><b>Уметь:</b> анализировать организационно – психологические составляющие внутриличностных и профессиональных конфликтов, выявлять объективные условия и факторы конфликтности личности и группы.</p> <p><b>Владеть (или Иметь опыт деятельности):</b> навыками анализа организационно-психологических переменных и процессов, взаимодействия человека и ситуации в организационно-психологическом контексте, организационной среды</p>
		<p>ОПК-3.3 – определяет и разрабатывает рекомендации и мероприятия по снижению</p>	<p><b>Знать:</b> концептуальные основы организации и проведения консультаций в рамках современных тенденций</p>

<i>Планируемые результаты освоения основной профессиональной образовательной программы (компетенции, закрепленные за дисциплиной)</i>		<i>Код и наименование индикатора достижения компетенции, закрепленного за дисциплиной</i>	<i>Планируемые результаты обучения по дисциплине, соотнесенные с индикаторами достижения компетенций</i>
<i>код компетенции</i>	<i>наименование компетенции</i>		
		конфликтогенности в социальных сообществах	развития конфликтологической науки; <b>Уметь:</b> находить оптимальные пути конструктивного урегулирования конфликтов и укрепления мирного взаимодействия в процессе консультирования. <b>Владеть (или Иметь опыт деятельности): навыками</b> конструктивного урегулирования конфликтов и укрепления мирного взаимодействия в процессе консультирования.
ОПК-7	Способен выполнять свои профессиональные функции в организациях разного типа, соблюдая этические нормы, границы своей компетентности, организационные политики и процедуры.	ОПК-7.1 – учитывает этические нормы в процессе выполнения профессиональных функций в организациях разного типа	<b>Знать:</b> этику, функции, возможности, позиции организационного консультанта, методы организационного консультирования. <b>Уметь:</b> определять психологически наиболее эффективные и этически обоснованные варианты поведения в процессе выполнения профессиональных функций в организациях разного типа. <b>Владеть (или Иметь опыт деятельности):</b> системой этических норм профессиональной деятельности в организациях разного типа.

<i>Планируемые результаты освоения основной профессиональной образовательной программы (компетенции, закрепленные за дисциплиной)</i>		<i>Код и наименование индикатора достижения компетенции, закрепленного за дисциплиной</i>	<i>Планируемые результаты обучения по дисциплине, соотнесенные с индикаторами достижения компетенций</i>
<i>код компетенции</i>	<i>наименование компетенции</i>		
		ОПК-7.2 – определяет границы своей профессиональной компетентности в ситуациях профессионального взаимодействия	<p><b>Знать:</b> основные теоретические подходы работы в коллективе, концептуальные основы организации и проведения консультаций в рамках современных тенденций развития конфликтологической науки;</p> <p><b>Уметь:</b> 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;</p> <p><b>Владеть (или Иметь опыт деятельности):</b> основными навыками проведения консультативной беседы; приемами диагностики личностных и профессионально значимых качеств для проведения конфликтологического консультирования; системой технологических приемов урегулирования конфликтов в процессе консультирования.</p>
		ОПК-7.3 – Выбирает профессиональные действия с учетом организационных	<p><b>Знать:</b> методы получения, хранения, переработки и представления</p>

<i>Планируемые результаты освоения основной профессиональной образовательной программы (компетенции, закрепленные за дисциплиной)</i>		<i>Код и наименование индикатора достижения компетенции, закрепленного за дисциплиной</i>	<i>Планируемые результаты обучения по дисциплине, соотнесенные с индикаторами достижения компетенций</i>
<i>код компетенции</i>	<i>наименование компетенции</i>		
		политик и процедур	информации для решения профессиональных и социально значимых задач <b>Уметь:</b> реализовать принципы психологического консультирования; осуществлять психологическое консультирование с учетом организационных политик и процедур; <b>Владеть (или Иметь опыт деятельности):</b> навыками ведения психологического консультирования с учетом организационных политик и процедур;

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

Дисциплина «Управление проектами и программами в деятельности конфликтолога» входит в обязательную часть блока 1 «Дисциплины (модули)» основной профессиональной образовательной программы – программы бакалавриата 37.03.02 «Конфликтология», направленность (профиль) «Организационные конфликты и управление персоналом». Дисциплина изучается 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 зачетных единицы (з.е.), 144 академических часа.

Таблица 3 – Объем дисциплины

Виды учебной работы	Всего часов
Общая трудоемкость дисциплины	144

Контактная работа обучающихся с преподавателем (по видам учебных занятий) (всего)	72
в том числе:	
лекции	36
лабораторные занятия	0
практические занятия	36
Самостоятельная работа обучающихся (всего)	43,85
Контроль (подготовка к экзамену)	27
Контактная работа по промежуточной аттестации (всего АттКР)	1,15
в том числе:	
зачет	не предусмотрен
зачет с оценкой	не предусмотрен
курсовая работа (проект)	не предусмотрен
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

№ 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. Учет этических норм в процессе выполнения профессиональных функций в организациях разного типа. Границы профессиональной компетентности в ситуациях профессионального взаимодействия. Учет

		организационных политик и процедур при осуществлении профессиональных действий.
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. Объективные, организационно-управленческие, социально-психологические и личностные условия и факторы, влияющие на конфликтогенность социальной группы. Методы определения и разработки рекомендаций и мероприятий по снижению конфликтогенности в социальных сообществах.

Таблица 4.1.2 – Содержание дисциплины и ее 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	4	0	1,2	У-1, У-2, У-3, У-9, МУ-1	Задания в тестовой форме Ситуационная задача 2 неделя	УК-4.1 УК-4.4 ОПК-3.1 ОПК-3.3 ОПК-7.1 ОПК-7.2 ОПК-7.3
2	Цели и задачи конфликтологического консультирования	4	0	3,4	У-2, У-3, У-4, У-5, МУ-1	Задания в тестовой форме Ситуационная задача 4 неделя	УК-4.1 УК-4.4 ОПК-3.1 ОПК-3.3 ОПК-7.1 ОПК-7.2 ОПК-7.3
3	Классификация типов конфликтологического консультирования	4	0	5,6	У-1, У-2, У-7-11, МУ-1	Задания в тестовой форме Ситуационная задача 6 неделя	УК-4.1 УК-4.4 ОПК-3.1 ОПК-3.3 ОПК-7.1 ОПК-7.2 ОПК-7.3

4	Основные техники конфликтологического консультирования	4	0	7,8	У-1, У-2, У-7-11, МУ-1	Задания в тестовой форме Ситуационная задача 8 неделя	УК-4.1 УК-4.4 ОПК-3.1 ОПК-3.3 ОПК-7.1 ОПК-7.2 ОПК-7.3
5	Этапы конфликтологического консультирования	4	0	9,10	У-2, У-3, У-4, У-5, У-10, МУ-1	Задания в тестовой форме Ситуационная задача 10 неделя	УК-4.1 УК-4.4 ОПК-3.1 ОПК-3.3 ОПК-7.1 ОПК-7.2 ОПК-7.3
6	Установление контакта в конфликтологическом консультировании	4	0	11,12	У-2, У-3, У-4, У-5, У-10, МУ-1	Задания в тестовой форме Ситуационная задача 12 неделя	УК-4.1 УК-4.4 ОПК-3.1 ОПК-3.3 ОПК-7.1 ОПК-7.2 ОПК-7.3
7	Сбор информации и определение желаемого результата	4	0	13,14	У-1, У-2, У-3, У-4, У-5, У-10, У-11, МУ-1	Задания в тестовой форме Ситуационная задача 14 неделя	УК-4.1 УК-4.4 ОПК-3.1 ОПК-3.3 ОПК-7.1 ОПК-7.2 ОПК-7.3
8	Этические проблемы в работе консультанта	4	0	15,16	У-1, У-2, У-3, У-4, У-5, У-10, МУ-1	Задания в тестовой форме Ситуационная задача 16 неделя	УК-4.1 УК-4.4 ОПК-3.1 ОПК-3.3 ОПК-7.1 ОПК-7.2 ОПК-7.3
9	Групповые и индивидуальные формы работы в конфликтологическом консультировании	4	0	17,18	У-1, У-2, У-3, У-4, У-5, У-10, МУ-1	Задания в тестовой форме Ситуационная задача 18 неделя	УК-4.1 УК-4.4 ОПК-3.1 ОПК-3.3 ОПК-7.1 ОПК-7.2 ОПК-7.3

## 4.2 Лабораторные работы и (или) практические занятия

### 4.2.1 Практические занятия

Таблица 4.2.1 – Практические занятия

№	Наименование практического занятия	Объем, час.
1	2	3
1,2	Конфликтологическое консультирование как отрасль знания и	4

	практики	
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

№	Наименование раздела (темы) дисциплины	Срок выполнения	Время, затрачиваемое на выполнение СРС, час.
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	4
7	Сбор информации и определение желаемого результата	13-14 неделя	4
8	Этические проблемы в работе консультанта	15-16 неделя	4
9	Групповые и индивидуальные формы работы в конфликтологическом консультировании	17-18 неделя	1,85
Итого			43,85

### 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 и 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

Реализация компетентного подхода предусматривает широкое использование в образовательном процессе активных и интерактивных форм проведения занятий в сочетании с внеаудиторной работой с целью формирования универсальных, общепрофессиональных и профессиональных компетенций обучающихся.

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

№	Наименование раздела (темы лекции, практического или лабораторного занятия)	Используемые интерактивные образовательные технологии	Объем, час.
1	2	3	4
1	Основные техники конфликтологического консультирования	Разбор ситуационных задач	4
2	Этапы конфликтологического консультирования	Разбор ситуационных задач	4

3	Установление контакта в конфликтологическом консультировании	Разбор ситуационных задач	4
4	Сбор информации и определение желаемого результата	Разбор ситуационных задач	2
5	Этические проблемы в работе консультанта	Разбор ситуационных задач	2
Итого:			16

Реализация воспитательного потенциала дисциплины подразумевает:

– целенаправленный отбор преподавателем и включение в лекционный материал, материал для практических и (или) лабораторных занятий содержания, демонстрирующего обучающимся образцы высокого профессионализма ученых (представителей производства, деятелей культуры), их ответственности за результаты и последствия деятельности для природы, человека и общества; примеры подлинной нравственности людей, причастных к развитию науки, культуры, экономики и производства, 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, разбор конкретных ситуаций, решение кейсов, 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 основной профессиональной образовательной программы**

Таблица 7.1 – Этапы формирования компетенций

Код и наименование компетенции	Этапы формирования компетенций и дисциплины (модули) и практики, при изучении/прохождении которых формируется данная компетенция		
	начальный	основной	завершающий
1	2	3	4
УК - 4 Способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах)	Иностранный язык Профессиональная этика конфликтолога Основы подготовки и проведения переговорного процесса Деловые коммуникации	Управление персоналом Роль процедур в переговорах: протокол и этикет Деловой иностранный язык Психология управления Учебно-ознакомительная практика Основы коучинга и консалтинга Основы бизнес-тренинга Переговоры в социально-трудовой сфере Особенности ведения различных видов переговоров Учебная проектно-технологическая практика Производственная научно-исследовательская (квалификационная) практика	Методы обоснования решений в управлении и разрешении конфликтов Организационное и конфликтологическое консультирование Альтернативные формы разрешения конфликтов (ADR) Антикризисное управление в организации Тренинг поведения в конфликте Тренинг коммуникации и Производственная практика в профильных организациях Производственная преддипломная практика Подготовка к процедуре защиты выпускной квалификационной работы

ОПК – 3 Способен разрабатывать программы, снижающие уровень конфликтности в социальных сообществах, укрепляющие систему безопасности и мирные способы взаимодействия	Психология Профессиональная этика конфликтолога Социальная психология Психофизиология профессиональной деятельности Общая конфликтология Деловые коммуникации	Общая конфликтология Технологии урегулирования конфликтов Основы медиации	Межкультурное взаимодействие в современном мире Методы обоснования решений в управлении и разрешения конфликтов Анализ и экспертиза конфликта
ОПК – 7 Способен выполнять свои профессиональные функции в организациях разного типа, соблюдая этические нормы, границы своей компетентности. Организационные политики и процедуры	Профессиональная этика конфликтолога Организационная конфликтология Психофизиология профессиональной деятельности	Технологии урегулирования конфликтов Учебно-ознакомительная практика	Организационное и конфликтологическое консультирование Подготовка к процедуре защиты выпускной квалификационной работы

## 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 (указывается название этапа из п. 7.1)	Показатели оценивания компетенций (индикаторы достижения компетенций, закрепленные за дисциплиной)	Критерии и шкала оценивания компетенций		
		Пороговый уровень («удовлетворительно»)	Продвинутый уровень («хорошо»)	Высокий уровень («отлично»)
1	2	3	4	5
УК-4 / завершающий	УК-4.1 - Выбирает стиль делового общения на государственном	<b>Знать:</b> основные понятия, описывающие процесс	<b>Знать:</b> основные понятия, описывающие процесс организационног	<b>Знать:</b> основные понятия, описывающие процесс организационног

	<p>языке РФ и иностранном языке в зависимости от цели и условий партнерства УК-4.4 – Представляет свою точку зрения при деловом общении и в публичном выступлении</p>	<p>организационного и конфликтологического консультирования; методологию конфликта и мира; основные проблемы конфликтологического консультирования; <b>Уметь:</b> применять методологию конфликта в зависимости от цели и условий партнерства; выявлять основные потребности организации в психологических услугах и определять способы и формы предоставления услуг; <b>Владеть (или Иметь опыт деятельности):</b> навыками психологического анализа проблемных ситуаций, которые могут возникнуть в процессе общения, профессиональной и учебной деятельности в соответствии с целями и условиями партнерства.</p>	<p>о и конфликтологического консультирования; методологию конфликта и мира; основные проблемы организационной психологии и конфликтологического консультирования; <b>Уметь:</b> применять методологию междисциплинарного анализа конфликта в зависимости от цели и условий партнерства; выявлять основные потребности организации в психологических услугах и определять способы и формы предоставления услуг; определять в ходе организационного консультирования основные задачи способы поведения, способствующие их решению; <b>Владеть (или Иметь опыт деятельности):</b> навыками психологического анализа</p>	<p>о и конфликтологического консультирования; методологию междисциплинарного анализа конфликта и мира; основные проблемы организационной психологии и конфликтологического консультирования; <b>Уметь:</b> применять методологию междисциплинарного анализа конфликта в зависимости от цели и условий партнерства; выявлять основные потребности организации в психологических услугах и определять способы и формы предоставления услуг; определять в ходе организационного консультирования основные задачи и наиболее эффективные способы поведения, способствующие их решению; <b>Владеть (или</b></p>
--	---	--	--	--

		методами представления и обоснования своей точки зрения в управлении и разрешении конфликтов	проблемных ситуаций, которые могут возникнуть в процессе общения, профессиональной и учебной деятельности в соответствии с целями и условиями партнерста. методами представления и обоснования своей точки зрения в управлении и разрешении конфликтов	<b>Иметь опыт деятельности):</b> навыками психологического анализа проблемных ситуаций, которые могут возникнуть в процессе общения, профессиональной и учебной деятельности в соответствии с целями и условиями партнерста. методами представления и обоснования своей точки зрения в управлении и разрешении конфликтов
ОПК-3 / завершающий	ОПК-3.1 – выявляет и анализирует объективные, организационно-управленческие, социально-психологические и личностные условия и факторы, влияющие на конфликтность социальной группы  ОПК-3.3 – определяет и разрабатывает рекомендации и мероприятия по снижению конфликтности в социальных сообществах	<b>Знать:</b> психологические составляющие внутриличностных и профессиональных конфликтов; основы организации и проведения консультаций.  <b>Уметь:</b> анализировать психологические составляющие внутриличностных и профессиональных конфликтов; выявлять факторы	<b>Знать:</b> психологические составляющие внутриличностных и профессиональных конфликтов; основы организации и проведения консультаций в рамках современных тенденций развития конфликтологической науки.  <b>Уметь:</b> анализировать психологические составляющие внутриличностных и профессиональных конфликтов;	<b>Знать:</b> организационно – психологические составляющие внутриличностных и профессиональных конфликтов. концептуальные основы организации и проведения консультаций в рамках современных тенденций развития конфликтологической науки.  <b>Уметь:</b> анализировать организационно-психологические

		<p>конфликтности личности и группы; находить пути урегулирования конфликтов в процессе консультирования.</p> <p><b>Владеть (или Иметь опыт деятельности):</b> навыками анализа организационно-психологических переменных и процессов, взаимодействия человека и ситуации в организационном-психологическом контексте, организационной среды. конструктивного урегулирования конфликтов и укрепления мирного взаимодействия в процессе консультирования.</p>	<p>выявлять факторы конфликтности личности и группы; находить пути урегулирования конфликтов и укрепления мирного взаимодействия в процессе консультирования.</p> <p><b>Владеть (или Иметь опыт деятельности):</b> навыками анализа организационно-психологических переменных и процессов, взаимодействия человека и ситуации в организационно-психологическом контексте, организационной среды. конструктивного урегулирования конфликтов и укрепления мирного взаимодействия в процессе консультирования.</p>	<p>составляющие внутриличностных и профессиональных конфликтов; выявлять объективные условия и факторы конфликтности личности и группы; находить оптимальные пути конструктивного урегулирования конфликтов и укрепления мирного взаимодействия в процессе консультирования.</p> <p><b>Владеть (или Иметь опыт деятельности):</b> навыками анализа организационно-психологических переменных и процессов, взаимодействия человека и ситуации в организационно-психологическом контексте, организационной среды. конструктивного урегулирования конфликтов и укрепления мирного взаимодействия в процессе консультирования.</p>
--	--	---	---	--

ОПК-7/ завершающий	<p>ОПК-7.1 – учитывает этические нормы в процессе выполнения профессиональных функций в организациях разного типа</p> <p>ОПК-7.2 – определяет границы своей профессиональной компетентности в ситуациях профессионального взаимодействия</p> <p>ОПК-7.3 – Выбирает профессиональные действия с учетом организационных политик и процедур</p>	<p><b>Знать:</b> этику, функции организационного консультанта, методы организационного консультирования;</p> <p>основы организации и проведения консультаций; методы получения, хранения, переработки и представления информации для решения профессиональных задач.</p> <p><b>Уметь:</b> определять наиболее эффективные варианты поведения в процессе выполнения профессиональных функций; использовать понятийный аппарат конфликтологи; применять конфликтологические категории для обоснования научной картины мира; осуществлять психологическое консультирование с учетом организационных политик и процедур.</p>	<p><b>Знать:</b> этику, функции, возможности, позиции организационного консультанта, методы организационного консультирования;</p> <p>концептуальные основы организации и проведения консультаций в рамках современных тенденций развития конфликтологической науки; методы получения, хранения, переработки и представления информации для решения профессиональных и социально значимых задач.</p> <p><b>Уметь:</b> определять наиболее эффективные варианты поведения в процессе выполнения профессиональных функций; корректно использовать понятийный аппарат конфликтологии; применять конфликтологические категории для обоснования научной</p>	<p><b>Знать:</b> этику, функции, возможности, позиции организационного консультанта, методы организационного консультирования.</p> <p>основные теоретические подходы работы в коллективе, концептуальные основы организации и проведения консультаций в рамках современных тенденций развития конфликтологической науки; методы получения, хранения, переработки и представления информации для решения профессиональных и социально значимых задач.</p> <p><b>Уметь:</b> определять психологически наиболее эффективные и этически обоснованные варианты поведения в процессе выполнения профессиональных функций в организациях разного типа. корректно</p>
-----------------------	--	--	--	---

		<p><b>Владеть (или Иметь опыт деятельности):</b> системой этических норм профессиональной деятельности; основными навыками проведения консультативной беседы; системой технологических приемов урегулирования конфликтов в процессе консультирования; навыками ведения психологического консультирования.</p>	<p>картины мира; реализовать принципы психологического консультирования; осуществлять психологическое консультирование с учетом организационных политик и процедур.</p> <p><b>Владеть (или Иметь опыт деятельности):</b> системой этических норм профессиональной деятельности; основными навыками проведения консультативной беседы; приемами диагностики личностных качеств для проведения конфликтологического консультирования; системой технологических приемов урегулирования конфликтов в процессе консультирования; навыками ведения психологического консультирования.</p>	<p>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 психологическое консультирование с учетом организационных политик и процедур;</p> <p><b>Владеть (или Иметь опыт деятельности):</b> системой этических норм профессиональной деятельности в организациях разного типа. основными навыками проведения консультативной беседы; приемами диагностики</p>
--	--	---	---	--

					<p>личностных и профессионально значимых качеств для проведения конфликтологического консультирования;</p> <p>системой технологических приемов урегулирования конфликтов в процессе консультирования.</p> <p>навыками ведения психологического консультирования с учетом организационных политик и процедур;</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 основной профессиональной образовательной программы**

Таблица 7.3 Паспорт комплекта оценочных средств для текущего контроля успеваемости

№ п\п	Раздел (тема) дисциплины	Код контролируемой компетенции (или ее части)	Технология формирования	Оценочные средства		Описание шкал оценивания
				наименование	№№ заданий	
10.	Конфликтологическое консультирование как отрасль знания и практики	УК-4.1 УК-4.4 ОПК-3.1 ОПК-3.3 ОПК-7.1 ОПК-7.2 ОПК-7.3	Практические занятия №1,2 СРС	Вопросы в тестовой форме Ситуационная задача	1-15  1	Согласно табл. 7.2
11.	Цели и задачи конфликтологического	УК-4.1 УК-4.4 ОПК-3.1	Практические занятия №3,4	Вопросы в тестовой форме	1-15	Согласно табл. 7.2

	консультирования	ОПК-3.3 ОПК-7.1 ОПК-7.2 ОПК-7.3	СРС	Ситуационная задача	1	
12.	Классификация типов конфликтологического консультирования	УК-4.1 УК-4.4 ОПК-3.1 ОПК-3.3 ОПК-7.1 ОПК-7.2 ОПК-7.3	Практические занятия №5,6 СРС	Вопросы в тестовой форме Ситуационная задача	1-15 1	Согласно табл. 7.2
13.	Основные техники конфликтологического консультирования	УК-4.1 УК-4.4 ОПК-3.1 ОПК-3.3 ОПК-7.1 ОПК-7.2 ОПК-7.3	Практические занятия №7,8 СРС	Вопросы в тестовой форме Ситуационная задача	1-15 1	Согласно табл. 7.2
14.	Этапы конфликтологического консультирования	УК-4.1 УК-4.4 ОПК-3.1 ОПК-3.3 ОПК-7.1 ОПК-7.2 ОПК-7.3	Практические занятия №9,10 СРС	Вопросы в тестовой форме Ситуационная задача	1-15 1	Согласно табл. 7.2
15.	Установление контакта в конфликтологическом консультировании	УК-4.1 УК-4.4 ОПК-3.1 ОПК-3.3 ОПК-7.1 ОПК-7.2 ОПК-7.3	Практические занятия №11,12 СРС	Вопросы в тестовой форме Ситуационная задача	1-15 1	Согласно табл. 7.2
16.	Сбор информации и определение желаемого результата	УК-4.1 УК-4.4 ОПК-3.1 ОПК-3.3 ОПК-7.1 ОПК-7.2 ОПК-7.3	Практические занятия №13,14 СРС	Вопросы в тестовой форме Ситуационная задача	1-15 1	Согласно табл. 7.2
17.	Этические проблемы в работе консультанта	УК-4.1 УК-4.4 ОПК-3.1 ОПК-3.3 ОПК-7.1 ОПК-7.2 ОПК-7.3	Практические занятия №15,16 СРС	Вопросы в тестовой форме Ситуационная задача	1-15 1	Согласно табл. 7.2
18.	Групповые и индивидуальные формы работы в конфликтологическом консультировании	УК-4.1 УК-4.4 ОПК-3.1 ОПК-3.3 ОПК-7.1 ОПК-7.2	Практические занятия №17,18 СРС	Вопросы в тестовой форме Ситуационная задача	1-15 1	Согласно табл. 7.2

		ОПК-7.3			
--	--	---------	--	--	--

## Примеры типовых контрольных заданий для текущего контроля

### Вопросы коллоквиума

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

1. Первые попытки создать социологическую теорию совершенствования социальной системы, где бы обосновывалась роль конфликта, относятся
  - Д. ко второй половине XIX века
  - Е. к первой половине XIX века
  - Ж. ко второй половине XX века
  - З. 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
  - Д. «конфликтная модель общества»
  - Е. «структурно-функциональная модель общества»
  - Ж. «социальная модель общества»
  - З. Нет верного ответа
5. Целью конфликтологического консультирования является
  - Д. попытка разрешения проблемы за счет более адекватного понимания ситуации, осознания истинных интересов и изменения поведения одной из сторон, вовлеченных в конфликт.
  - Е. попытка разрешения проблемы за счет признания неправоты одной из сторон и изменения поведения одной из сторон, вовлеченных в конфликт.
  - Ж. поиск и демонстрация путей решений проблемы
  - З. 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:
  - Д. лишь средство для достижения значимых психологических целей
  - Е. основной инструмент работы

- Ж. фундамент профессиональной деятельности
- З. средство манипуляции в корыстных целях
- 9. В основе поведения гармоничной личности базируются:
  - Д. материальные ценности
  - Е. знания о психологических особенностях развития человека
  - Ж. культурные и общечеловеческие ценности и смыслы
  - З. 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:
  - Д. аутентичности
  - Е. открытости
  - Ж. идентичности
  - З. фасилитации

### **Ситуационная 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 при-

шлось 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 представлены в УММ по дисциплине.

### **Типовые задания для проведения промежуточной аттестации обучающихся**

*Промежуточная аттестация* по дисциплине проводится в форме зачета. Зачет проводится в виде бланкового 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 4 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 (или опыт деятельности) 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:

Целью конфликтологического консультирования является

- д) попытка разрешения проблемы за счет более адекватного понимания ситуации, осознания истинных интересов и изменения поведения одной из сторон, вовлеченных в конфликт.
- е) попытка разрешения проблемы за счет признания неправоты одной из сторон и изменения поведения одной из сторон, вовлеченных в конфликт.
- ж) поиск и демонстрация путей решений проблемы
- з) все ответы верные

Задание в открытой форме:

Конфликтологическое консультирование полезно тем, что дает клиенту возможность \_\_\_\_\_.

Задание на установление правильной последовательности:

Установите последовательность:

Этапы консультирования (процедуры)

- ж) Изложение клиентом своей проблемы
- з) Дискуссия
- и) *Выработка и обсуждение вариантов решения.*
- к) *Принятие решения*
- л) *Реализация, выход из консультирования*
- м) Установление контакта.

Задание на установление соответствия:

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

### Ситуационная 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?*

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, проследить, 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 телефон. 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 срываться 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.

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 02.016–2018 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
1	2	3	4	5
Практическое занятие 1,2 (Конфликтологическое консультирование как отрасль знания и практики) Вопросы дискуссии Тестовая работа	2	Выполнил, но «не защитил»	4	Выполнил и «защитил»
Практическое занятие 3,4 (Цели и задачи конфликтологического	2	Выполнил, но «не защитил»	4	Выполнил и «защитил»

Форма контроля	Минимальный балл		Максимальный балл	
	балл	примечание	балл	примечание
1	2	3	4	5
консультирования) Вопросы дискуссии Кейс-задачи				
Практическое занятие 5,6 (Классификация типов конфликтологического консультирования) Вопросы дискуссии Тестовая работа Типовые задачи	2	Выполнил, но «не защитил»	4	Выполнил и «защитил»
Практическое занятие 7,8 (Основные техники конфликтологического консультирования) Тестовая работа Типовые задачи	2	Выполнил, но «не защитил»	4	Выполнил и «защитил»
Практическое занятие 9,10 (Этапы конфликтологического консультирования) Вопросы дискуссии	2	Выполнил, но «не защитил»	4	Выполнил и «защитил»
Практическое занятие 11,12 (Установление контакта в конфликтологическом консультировании) Типовые задачи	2	Выполнил, но «не защитил»	4	Выполнил и «защитил»
Практическое занятие 13,14 (Сбор информации и определение желаемого результата) Вопросы дискуссии	2	Выполнил, но «не защитил»	4	Выполнил и «защитил»
Практическое занятие 15,16 (Этические проблемы в работе консультанта) Кейс-задачи	2	Выполнил, но «не защитил»	4	Выполнил и «защитил»
Практическое занятие 17,18 (Групповые и индивидуальные формы работы в конфликтологическом консультировании) Вопросы дискуссии Типовые задачи	2	Выполнил, но «не защитил»	4	Выполнил и «защитил»
СРС	6		12	
Итого	24		48	
Посещаемость	0		16	
Зачет	0		36	

Форма контроля	Минимальный балл		Максимальный балл	
	балл	примечание	балл	примечание
1	2	3	4	5
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 –2балла,
- 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. Иванова, Е. Н. Конфликтологическое консультирование : учебное пособие / Е. Н. Иванова. - Новосибирск : НГТУ, 2012. - 151 с. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=228964> (дата обращения 31.08.2021) . - Режим доступа: по подписке. - Текст : электронный.

2. Блинов, А. О. Управленческое консультирование : учебник / А. О. Блинов, В. А. Дресвянников. - Москва : Дашков и К°, 2018. - 212 с. : ил. - (Учебные издания для магистров). - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=496064> (дата обращения 31.08.2021) . - Режим доступа: по подписке. - Текст : электронный.

3. Неумоева-Колчеданцева, Е. В. Возрастно-педагогическое консультирование : учебное пособие : [16+] / Е. В. Неумоева-Колчеданцева. – Тюмень : Тюменский государственный университет, 2018. – 308 с. – URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=567491> (дата обращения: 10.09.2021). – Режим доступа: по подписке. – Текст : электронный.

4. Якиманская, И. С. Психологическое консультирование : учебное пособие / И.С. Якиманская ; Н.Н. Биктина. - Оренбург : Оренбургский государственный университет, 2015. - 230 с. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=364901> (дата обращения 31.08.2021) . - Режим доступа: по подписке. - Текст : электронный.

### 8.3 Дополнительная учебная литература

4.Алдошина, М. И. Основы поликультурного образования : учебное пособие / М.И. Алдошина. - 3-е изд. - Москва ; Берлин : Директ-Медиа, 2014. - 260 с. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=258893> (дата обращения 31.08.2021) . - Режим доступа: по подписке. - Текст : электронный.

5.Анцупов, А. Я. Конфликтология в схемах и комментариях : [учебное пособие] / А. Я. Анцупов, С. В. Баклановский. - 2-е изд., перераб. - СПб : Питер, 2009. - 304 с. : ил. - (Учебное пособие). - Текст : непосредственный

12. Беленцов, Сергей Иванович. Конфликтология : учебное пособие : [для студентов направления подготовки бакалавров «Управление персоналом», «Антикризисное управление»] / С. И. Беленцов, Т. Ю. Копылова ; Юго-Зап. гос. ун-т. - Курск : ЮЗГУ, 2014. - 183, [3] с. - Текст : электронный.

13. Беленцов, Сергей Иванович. Конфликтология : учебное пособие : [для студентов направления подготовки бакалавров «Управление персоналом», «Антикризисное управление»] / С. И. Беленцов, Т. Ю. Копылова ; Юго-Зап. гос. ун-т. - Курск : ЮЗГУ, 2014. - 183, [3] с. - Текст : непосредственный.

14. Захарова, Л. Н. Основы психологического консультирования организаций : учебное пособие / Л.Н. Захарова. - Москва : Логос, 2012. - 431 с. - (Новая университетская библиотека). - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=119424> (дата обращения 31.08.2021) . - Режим доступа: по подписке. - Текст : электронный.

15. Иванова, Е. Н. Конфликтологическое консультирование : учебное пособие / Е. Н. Иванова. - Новосибирск : НГТУ, 2012. - 151 с. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=228964> (дата обращения 31.08.2021) . - Режим доступа: по подписке. - Текст : электронный.

16. Молокова, Маргарита Александровна. Конфликтология : учебное пособие : [для студентов, обучающихся по направлению подготовки бакалавриата 081100.62 «Государственное и муниципальное управление»] / М. А. Молокова, О. И. Федорищева ; Юго-Зап. гос. ун-т. - Курск : ЮЗГУ, 2013. - 183 с. - Текст : электронный.

17. Молокова, Маргарита Александровна. Конфликтология : учебное пособие : [для студентов, обучающихся по направлению подготовки бакалавриата 081100.62 «Государственное и муниципальное управление»] /

М. А. Молокова, О. И. Федорищева ; Юго-Зап. гос. ун-т. - Курск : ЮЗГУ, 2013. - 183 с. - Текст : непосредственный.

### **8.3 Перечень методических указаний**

**1** Конфликтологическое консультирование : методические рекомендации для самостоятельной подготовки к занятиям студентов направления подготовки 37.03.02 Конфликтология очной и очно-заочной форм обучения / Юго-Зап. гос. ун-т ; сост. С. В. Дюмина. - Курск : ЮЗГУ, 2018. - 39 с. - Текст : электронный.

### **8.4 Другие учебно-методические материалы**

Профессиональный психологический инструментарий:

15.ИМАТОН Методика трансово-медитативной саморегуляции «Встреча с целителем» (фЦ)

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

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

18.ИМАТОН Психодиагностическая компьютерная система Статус;

19.ИМАТОН «Личностный опросник ММРІ»

20.ИМАТОН «PROFI» Профориентационная компьютерная система

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

22.ИМАТОН Профессиональный психологический инструментарий Автоматизированная экспресс-профориентация «Ориентир» для индивидуальной работы;

23.ИМАТОН Тест структуры интеллекта Р. Амтхауэра;

24.ИМАТОН Факторный личностный опросник Р. Кеттелла;

25.ИМАТОН Методика диагностики работоспособности Тест Э. Ландольта;

26.ИМАТОН Фрустрационный тест С. Розенцвейга;

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

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

Учебно-наглядные пособия:

1. Конфликты в диаде «Руководитель-подчиненный»

2. Основные этапы психолого-педагогического исследования

3. Основные направления развития западной конфликтологии

4. Функции трудовых конфликтов

5. Предупреждение и разрешение межличностного конфликта

6. Классификация методов психологического исследования (по Б.Г.

Ананьеву)

7. Конфликтная ситуация

8. Отрасли психологии
9. Типология характерологических особенностей по К. Юнгу
10. Направление психологии: предмет исследования, парадигма, метод, практика.

Журналы в библиотеке университета:

Психологический журнал

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

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

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

7. Электронная библиотека диссертаций российской государственной библиотеки: <http://diss.rsl.ru/>

8. Электронная библиотека ЮЗГУ: <http://elibrary.kstu.kursk.ru>

9. Электронно-библиотечная система «Лань» коллекции изданий гуманитарного профиля и периодические издания (бесплатный контент): <http://e.lanbook.com/>

10. Справочно-правовая система «Консультант Плюс»

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

Основными видами аудиторной работы студента при изучении дисциплины «Управление проектами и программами в деятельности конфликтолога» являются лекции и практические занятия. Студент не имеет права пропускать занятия без уважительных причин.

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.

В ходе практических занятий преподаватель излагает и разъясняет основные, наиболее сложные понятия темы, а также связанные с ней теоретические и практические проблемы, дает рекомендации по подготовке к практическим занятиям и организации самостоятельной работы. Практические занятия также 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 зачета 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 операционная система Windows  
Антивирус Касперского (или ESETNOD)

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

Ноутбук ASUSX50VL РМД-Т2330/14/1024М/16, ноутбук LENOWOG580 (59405173)2020М/40961500/DVD-S, проектор inFocusIN 124+(39945.45), диктофон цифровой SonyICD-PX312F, видеочамера Флеш PanasonicHC-V700, устройство психофизиологического тестирования УПТФ-1/30 «Психофизиолог», указка лазерная GreenLaserJetPro 200 Color, телевизор TV

Витязь, видеомagneтофон Philips, музыкальный центр LGF-5865AX, системный блок iCe12000|256CDRW| ASUC MB, монитор 17Samsung 765 MB<0.20,50-160Hz,1600x1200@68Hz.

### **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).

**14 Лист дополнений и изменений, внесенных в рабочую программу дисциплины**

Номер изменений	Номера страниц				Всего страниц	Дата	Основание для изменения и подпись лица, проводившего изменения
	изменных	замененных	аннулированных	новых			

