

Документ подписан простой электронной подписью  
Информация о владельце:  
ФИО: Палиева Надежда Андреевна  
Должность: и.о. декана психолого-педагогического факультета  
Дата подписания: 03.06.2026 14:46:58  
Уникальный программный ключ:  
c45abce04df3131d28edca0bf10941b11598d6f1

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ  
Федеральное государственное автономное образовательное учреждение высшего  
образования  
«СЕВЕРО-КАВКАЗСКИЙ ФЕДЕРАЛЬНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»

**УТВЕРЖДАЮ**

Декан психолого-педагогического  
факультета, доктор педагогических наук, доцент  
Палиева Н.А.

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)**

Конфликтологическое консультирование

|                          |                         |
|--------------------------|-------------------------|
| Направление подготовки   | 37.03.02 Конфликтология |
| Направленность (профиль) | Конфликт-менеджмент     |
| Год начала обучения      | 2026                    |
| Форма обучения           | очная                   |
| Реализуется в 5 семестре |                         |

**Разработано**

Заведующий кафедры социальной  
психологии и психологии  
безопасности, доцент, кандидат  
психологических наук  
Терещенко Э.В.

### 1. Цель и задачи освоения дисциплины (модуля)

Цель освоения дисциплины «Конфликтологическое консультирование» - формирование у студентов представлений о важнейших теоретических положениях и понятиях, основных моделях конфликтологического консультирования, их видах, целях, задачах, а также эффективных техниках конфликтологического консультирования, разработанных к настоящему времени различными психологическими школами.

Задачи освоения дисциплины:

- ознакомление с конкретным содержанием моделей конфликтологического консультирования;
- расширение представлений о теоретических основах конфликтологического консультирования;
- демонстрация на конкретных примерах из практики современных отечественных и зарубежных программ конфликтологического консультирования.

### 2. Место дисциплины (модуля) в структуре образовательной программы

Дисциплина «Конфликтологическое консультирование» относится к дисциплинам обязательной части.

### 3. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине (модулю), соотнесённых с планируемыми результатами освоения образовательной программы

| Код, формулировка компетенции  | Код, формулировка индикатора  | Планируемые результаты обучения по дисциплине (модулю), характеризующие этапы формирования компетенций, индикаторов  |
|--|---|--|
| ОПК-4 Способен реализовывать технологии разрешения межличностных, корпоративных и социально-трудовых конфликтов, конструирования социально-партнерских отношений | ИД-1 <sub>ОПК-4</sub> - применяет основные технологии урегулирования конфликтов разного уровня  | Анализирует основные технологии урегулирования конфликтов разного уровня   |
|  | ИД-2 <sub>ОПК-4</sub> – оценивает эффективность применения конкретных технологий, методов и приемов разрешения конфликтов различных типов                             | Определяет эффективность применения конкретных технологий, методов и приемов разрешения конфликтов различных типов   |
|  | ИД-3 <sub>ОПК-4</sub> – использует стратегии и техники эффективного взаимодействия в процессе разрешения конфликтов и конструирования социально-партнерских отношений | Организовывает проведение исследования, анализ и интерпретацию стратегий и техник эффективного взаимодействия в процессе разрешения конфликтов и конструирования социально-партнерских отношений |

### 4. Объем учебной дисциплины (модуля) и формы контроля

| Объем занятий: всего: 5 з.е. 180 акад.ч.            | ОФО,<br>в акад. часах |
|---|-----------------------|
| <b>Контактная работа:</b>                           | 120                   |
| Лекции/из них практическая подготовка               | 52                    |
| Лабораторных работ/из них практическая подготовка   | 16                    |
| Практических занятий/из них практическая подготовка | 52                    |
| <b>Самостоятельная работа</b>                       | 33                    |

| <b>Формы контроля</b> |     |
|-----------------------|-----|
| Экзамен               | 27  |
| Зачет                 | -   |
| Зачет с оценкой       | -   |
| Курсовая работа       | нет |

Дисциплина (модуль) предусматривает применение электронного обучения, дистанционных образовательных технологий *(если иное не установлено образовательным стандартом)*

**5. Содержание дисциплины (модуля), структурированное по темам (разделам) с указанием количества часов и видов занятий**

| № | Раздел (тема) дисциплины и краткое содержание   | Формируемые компетенции, индикаторы  | очная форма   |                      |                     |                               |                                      |
|---|---|--|---|----------------------|---------------------|-------------------------------|--------------------------------------|
|   |   |  | Контактная работа обучающихся с преподавателем /из них в форме практической подготовки, часов |                      |                     | Самостоятельная работа, часов | Формы текущего контроля успеваемости |
|   |   |  | Лекции  | Практические занятия | Лабораторные работы |                               |                                      |
| 1 | Конфликтологическое консультирование как отрасль знания и практики.<br>Идентификация конфликтов.<br>1. Стадии конфликтологического консультирования<br>2. Общий обзор консультативных приемов и методов<br>3. Процесс и структура конфликтологического консультирования | ОПК-4<br>ИД-1 <small>ОПК-4</small><br>ИД-2 <small>ОПК-4</small><br>ИД-3 <small>ОПК-4</small> | 2   | 2                    | 2                   | 4                             | собеседование                        |
| 2 | Модели стратегий работы с конфликтами.<br>Конфликтные ситуации.<br>1. Модель эскалации Ф. Глазл<br>2. Модели стратегий и ролей  | ОПК-4<br>ИД-1 <small>ОПК-4</small><br>ИД-2 <small>ОПК-4</small><br>ИД-3 <small>ОПК-4</small> | 2   | 2                    | 2                   | 4                             | собеседование                        |

|   |  |   |   |   |   |   |               |
|---|--|---|---|---|---|---|---------------|
| 3 | <p>Предупреждение конфликтов. Способы эффективного поведения в конфликте. Конфликтные ситуации.</p> <p>1. Технологиями рационального поведения в конфликте</p> <p>2. Способы избавления от гнева по Д. Скотт</p> <p>3. Правила эффективного общения в конфликте</p>        | <p>ОПК-4</p> <p>ИД-1 <small>ОПК-4</small></p> <p>ИД-2 <small>ОПК-4</small></p> <p>ИД-3 <small>ОПК-4</small></p> | 2 | 2 | 2 | 4 | собеседование |
| 4 | <p>Разрешение конфликтов. Общие принципы интервенции при работе с конфликтами. Формулы конфликта.</p> <p>1. Этические нормы взаимодействия в конфликте.</p> <p>2. Способы урегулирования конфликтов.</p> <p>3. Переговоры – универсальный метод разрешения конфликтов.</p> | <p>ОПК-4</p> <p>ИД-1 <small>ОПК-4</small></p> <p>ИД-2 <small>ОПК-4</small></p> <p>ИД-3 <small>ОПК-4</small></p> | 2 | 2 | 2 | 4 | собеседование |
| 5 | <p>Процесс и структура конфликтологического консультирования.</p> <p>1. Стадии конфликтологического консультирования</p> <p>2. Общий обзор консультативных приемов и методов</p>   | <p>ОПК-4</p> <p>ИД-1 <small>ОПК-4</small></p> <p>ИД-2 <small>ОПК-4</small></p> <p>ИД-3 <small>ОПК-4</small></p> | 2 | 4 | 4 | 4 | собеседование |

|   |  |  |    |    |    |    |               |
|---|--|--|----|----|----|----|---------------|
| 6 | <p>Процесс и структура конфликтологического консультирования. Фрустрирующие ситуации</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Стадия установления контакта</li> <li>2. Стадия сбора информации и осознания желаемого</li> <li>3. Перебор гипотез (выработка альтернативных решений)</li> <li>4. Обобщение результатов взаимодействия с клиентом и выход из контакта</li> </ol>                            | <p>ОПК-4<br/>ИД-1 <small>ОПК-4</small><br/>ИД-2 <small>ОПК-4</small><br/>ИД-3 <small>ОПК-4</small></p> | 4  | 4  | 4  | 4  | собеседование |
|   | ИТОГО за 4 семестр   |  | 16 | 16 | 16 | 24 |               |
| 7 | <p>Конфликтологическое консультирование при разных стратегиях реагирования в конфликте. Трансактный анализ конфликтов.</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Конфликт как один из видов критических жизненных ситуаций.</li> <li>2. Стили поведения в конфликтных ситуациях.</li> <li>3. Специфика индивидуально-психологических качеств, определяющих выбор типа реагирования в конфликте.</li> </ol> | <p>ОПК-4<br/>ИД-1 <small>ОПК-4</small><br/>ИД-2 <small>ОПК-4</small><br/>ИД-3 <small>ОПК-4</small></p> | 6  | 6  | -  | 2  | собеседование |

|   |   |  |   |   |   |   |               |
|---|---|--|---|---|---|---|---------------|
| 8 | <p>Методы, приемы и технологии конфликтологического консультирования. Технологии управления конфликтами.</p> <p>1. Понятия: «технологии», «методы», «техника» в консультировании.</p> <p>2. Общая характеристика конфликтологического консультирования.</p> <p>3. Особенности конфликтологического консультирования как способа урегулирования конфликтов (методы, правила, стратегии).</p> <p>4. Роли и функции консультанта</p> <p>5. Стадии консультирования.</p> <p>6. Задачи каждого этапа работы консультанта с конфликтом.</p> | <p>ОПК-4<br/>ИД-1 <small>ОПК-4</small><br/>ИД-2 <small>ОПК-4</small><br/>ИД-3 <small>ОПК-4</small></p> | 6 | 6 | - | 2 | собеседование |
| 9 | <p>Консультативный контакт и требования к консультанту</p> <p>1. Содержательная интервенция консультанта в процессе работы с клиентом.</p> <p>2. Предоставление информации клиенту.</p> <p>3. Интерпретация проблем клиентов в консультировании.</p>  | <p>ОПК-4<br/>ИД-1 <small>ОПК-4</small><br/>ИД-2 <small>ОПК-4</small><br/>ИД-3 <small>ОПК-4</small></p> | 4 | 4 | - | 2 | собеседование |

|    |   |  |   |   |   |   |               |
|----|---|--|---|---|---|---|---------------|
| 10 | <p>Консультативный контакт и требования к консультанту. Эффективное общение и рациональное поведение в конфликте</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Рефрейминг и обратная связь. Уровни обратной связи.</li> <li>2. Поддержка и провоцирование клиента.</li> <li>3. Пробуждение потенциала клиента.</li> <li>4. Условия проведения конфронтации.</li> </ol>  | <p>ОПК-4<br/>ИД-1 <small>ОПК-4</small><br/>ИД-2 <small>ОПК-4</small><br/>ИД-3 <small>ОПК-4</small></p> | 6 | 6 | - | - | собеседование |
| 11 | <p>Арсенал консультанта</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Контакт с клиентом</li> <li>2. Приемы эффективного слушания.</li> <li>3. Искусство постановки вопросов.</li> <li>4. Работа с интересами и целями.</li> <li>5.</li> </ol> <p>Содержательная интервенция консультанта в процессе работы с клиентом.</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>6. Поддержка и провоцирование клиента</li> </ol> | <p>ОПК-4<br/>ИД-1 <small>ОПК-4</small><br/>ИД-2 <small>ОПК-4</small><br/>ИД-3 <small>ОПК-4</small></p> | 4 | 4 | - | 3 | собеседование |
| 12 | <p>Технологии работы с конфликтом</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Поддержка и провоцирование клиента.</li> <li>2. Пробуждение потенциала клиента.</li> <li>3. Условия проведения конфронтации.</li> </ol>   | <p>ОПК-4<br/>ИД-1 <small>ОПК-4</small><br/>ИД-2 <small>ОПК-4</small><br/>ИД-3 <small>ОПК-4</small></p> | 4 | 4 | - | - | собеседование |

|    |   |   |    |    |    |    |               |
|----|---|---|----|----|----|----|---------------|
| 13 | <p>Типичные проблемы консультирования. Технологии работы с конфликтом</p> <p>1.</p> <p>Психологические воздействия при решении сути переговоров</p> <p>2. Эмоциональный стресс в переговорах.</p> <p>3. Вертикальные переговоры.</p> <p>4. Горизонтальные переговоры.</p> | <p>ОПК-4</p> <p>ИД-1 <small>ОПК-4</small></p> <p>ИД-2 <small>ОПК-4</small></p> <p>ИД-3 <small>ОПК-4</small></p> | 6  | 6  | -  | -  | собеседование |
|    | ИТОГО за 5 семестр  |   | 36 | 36 | 0  | 9  |               |
|    | ИТОГО   |   | 52 | 52 | 16 | 33 |               |



1. Методические указания для обучающихся по организации и проведению самостоятельной работы по дисциплине - Ставрополь: СКФУ, 2019.

2. Методические указания по выполнению практических работ по дисциплине - Ставрополь: СКФУ, 2019

8.3. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения дисциплины (модуля)

1. Университетская информационная система РОССИЯ (УИС РОССИЯ) Адрес ресурса: <http://uisrussia.msu.ru>

2. ЭБС «Университетская библиотека онлайн»

3. Электронно-библиотечная система IPRbooks.

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

При чтении лекций используется компьютерная техника, демонстрации презентационных мультимедийных материалов. На семинарских и практических занятиях студенты представляют презентации, подготовленные ими в часы самостоятельной работы.

Информационные справочные системы:

Информационно-справочные и информационно-правовые системы, используемые при изучении дисциплины:

|   |  |
|---|--|
| 1 | Университетская информационная система РОССИЯ (УИС РОССИЯ)<br>Адрес ресурса: <a href="http://uisrussia.msu.ru">http://uisrussia.msu.ru</a>   |
| 2 | 1. <a href="https://psyera.ru/about">https://psyera.ru/about</a> - Гуманитарно-правовой портал «PSYERA»<br>2. <a href="https://psyfactor.org">https://psyfactor.org</a> – Информационный ресурсный центр по научной и практической психологии «ПСИ-ФАКТОР» |

Программное обеспечение:

|   |                                  |
|---|----------------------------------|
| 1 | Альт Рабочая станция 10          |
| 2 | Альт Рабочая станция К           |
| 3 | Альт «Сервер»                    |
| 4 | Пакет офисных программ - Р7-Офис |

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

|                         |   |
|-------------------------|---|
| Лекционные занятия      | Учебная аудитория для проведения учебных занятий, оснащенная мультимедийным оборудованием и техническими средствами обучения  |
| Практические занятия    | Учебная аудитория для проведения учебных занятий, оснащенная мультимедийным оборудованием и техническими средствами обучения  |
| Лабораторные занятия    | Учебная аудитория для проведения учебных занятий, оснащенная мультимедийным оборудованием и техническими средствами обучения  |
| Самостоятельная работа  | Помещение для самостоятельной работы обучающихся, оснащенное компьютерной техникой с возможностью подключения к сети "Интернет" и возможностью доступа к электронной информационно-образовательной среде университета |
| Практическая подготовка | Осуществляется в структурных подразделениях университета и (или) в организациях, осуществляющих деятельность по профилю соответствующей образовательной программы, в том числе ее структурном подразделении           |

## **11. Особенности освоения дисциплины (модуля) лицами с ограниченными возможностями здоровья**

Обучающимся с ограниченными возможностями здоровья предоставляются специальные учебники, учебные пособия и дидактические материалы, специальные технические средства обучения коллективного и индивидуального пользования, услуги ассистента (помощника), оказывающего обучающимся необходимую техническую помощь, а также услуги сурдопереводчиков и тифлосурдопереводчиков.

Освоение дисциплины (модуля) обучающимися с ограниченными возможностями здоровья может быть организовано совместно с другими обучающимися, а также в отдельных группах.

Освоение дисциплины (модуля) обучающимися с ограниченными возможностями здоровья осуществляется с учетом особенностей психофизического развития, индивидуальных возможностей и состояния здоровья.

В целях доступности получения высшего образования по образовательной программе лицами с ограниченными возможностями здоровья при освоении дисциплины (модуля) обеспечивается:

1) для лиц с ограниченными возможностями здоровья по зрению:

- присутствие ассистента, оказывающий студенту необходимую техническую помощь с учетом индивидуальных особенностей (помогает занять рабочее место, передвигаться, прочитать и оформить задание, в том числе, записывая под диктовку),

- письменные задания, а также инструкции о порядке их выполнения оформляются увеличенным шрифтом,

- специальные учебники, учебные пособия и дидактические материалы (имеющие крупный шрифт или аудиофайлы),

- индивидуальное равномерное освещение не менее 300 люкс,

- при необходимости студенту для выполнения задания предоставляется увеличивающее устройство;

2) для лиц с ограниченными возможностями здоровья по слуху:

- присутствие ассистента, оказывающий студенту необходимую техническую помощь с учетом индивидуальных особенностей (помогает занять рабочее место, передвигаться, прочитать и оформить задание, в том числе, записывая под диктовку),

- обеспечивается наличие звукоусиливающей аппаратуры коллективного пользования, при необходимости обучающемуся предоставляется звукоусиливающая аппаратура индивидуального пользования;

- обеспечивается надлежащими звуковыми средствами воспроизведения информации;

3) для лиц с ограниченными возможностями здоровья, имеющих нарушения опорно-двигательного аппарата (в том числе с тяжелыми нарушениями двигательных функций верхних конечностей или отсутствием верхних конечностей):

- письменные задания выполняются на компьютере со специализированным программным обеспечением или надиктовываются ассистенту;

- по желанию студента задания могут выполняться в устной форме.

## **12. Особенности реализации дисциплины с применением дистанционных образовательных технологий и электронного обучения**

Согласно части 1 статьи 16 Федерального закона от 29 декабря 2012 г. № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации» под *электронным обучением* понимается организация образовательной деятельности с применением содержащейся в базах данных и используемой при реализации образовательных программ информации и обеспечивающих ее обработку информационных технологий, технических средств, а также информационно-телекоммуникационных сетей, обеспечивающих передачу по линиям связи указанной информации, взаимодействие обучающихся и педагогических работников. Под

*дистанционными образовательными технологиями* понимаются образовательные технологии, реализуемые в основном с применением информационно-телекоммуникационных сетей при опосредованном (на расстоянии) взаимодействии обучающихся и педагогических работников.

Реализация дисциплины может быть осуществлена с применением дистанционных образовательных технологий и электронного обучения полностью или частично. Компоненты УМК дисциплины (рабочая программа дисциплины, оценочные и методические материалы, формы аттестации), реализуемой с применением дистанционных образовательных технологий и электронного обучения, содержат указание на их использование.

При организации образовательной деятельности с применением дистанционных образовательных технологий и электронного обучения могут предусматриваться асинхронный и синхронный способы осуществления взаимодействия участников образовательных отношений посредством информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

При применении дистанционных образовательных технологий и электронного обучения в расписании по дисциплине указываются: способы осуществления взаимодействия участников образовательных отношений посредством информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (ВКС-видеоконференцсвязь, ЭТ – электронное тестирование); ссылки на электронную информационно-образовательную среду СКФУ, на образовательные платформы и ресурсы иных организаций, к которым предоставляется открытый доступ через информационно-телекоммуникационную сеть «Интернет»; для синхронного обучения - время проведения онлайн-занятий и преподаватели; для асинхронного обучения - авторы онлайн-курсов.

При организации промежуточной аттестации с применением дистанционных образовательных технологий и электронного обучения используются Методические рекомендации по применению технических средств, обеспечивающих объективность результатов при проведении промежуточной и государственной итоговой аттестации по образовательным программам высшего образования - программам бакалавриата, программам специалитета и программам магистратуры с применением дистанционных образовательных технологий (Письмо Минобрнауки России от 07.12.2020 г. № МН-19/1573-АН "О направлении методических рекомендаций").

Реализация дисциплины с применением электронного обучения и дистанционных образовательных технологий осуществляется с использованием электронной информационно-образовательной среды СКФУ, к которой обеспечен доступ обучающихся через информационно-телекоммуникационную сеть «Интернет», или с использованием ресурсов иных организаций, в том числе платформ, предоставляющих сервисы для проведения видеоконференций, онлайн-встреч и дистанционного обучения (МТС-Линк), а также с использованием возможностей социальных сетей для осуществления коммуникации обучающихся и преподавателей.

Учебно-методическое обеспечение дисциплины, реализуемой с применением электронного обучения и дистанционных образовательных технологий, включает представленные в электронном виде рабочую программу, учебно-методические пособия или курс лекций, методические указания к выполнению различных видов учебной деятельности обучающихся, предусмотренных дисциплиной, и прочие учебно-методические материалы, размещенные в информационно-образовательной среде СКФУ.