

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ  
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ  
ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ АВТОНОМНОЕ  
ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ  
«СЕВЕРО-КАВКАЗСКИЙ ФЕДЕРАЛЬНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»

**МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ**  
по выполнению практических работ  
по дисциплине  
**КОНФЛИКТОЛОГИЧЕСКОЕ КОНСУЛЬТИРОВАНИЕ**  
для студентов направления подготовки  
37.03.02 «Конфликтология»  
Направленность (профиль)  
«Конфликт-менеджмент»

Ставрополь  
2026

## Содержание

Тема №1. Конфликтологическое консультирование как отрасль знания и практики.
Тема №2. Модели стратегий работы с конфликтами. Конфликтные ситуации.
Тема № 3. Предупреждение конфликтов. Способы эффективного поведения в конфликте. Конфликтные ситуации.
Тема №4. Разрешение конфликтов. Общие принципы интервенции при работе с конфликтами. Формулы конфликта.
Тема №5. Процесс и структура конфликтологического консультирования.
Тема №6. Процесс и структура конфликтологического консультирования. Фрустрирующие ситуации.
Тема №7. Конфликтологическое консультирование при разных стратегиях реагирования в конфликте. Трансактный анализ конфликтов.
Тема №8. Методы, приемы и технологии конфликтологического консультирования. Технологии управления конфликтами.
Тема №9. Консультативный контакт и требования к консультанту
Тема №10. Консультативный контакт и требования к консультанту. Эффективное общение и рациональное поведение в конфликте
Тема №11. Арсенал консультанта
Тема №12. Технологии работы с конфликтом
Тема №13. Типичные проблемы консультирования. Технологии работы с конфликтом

## **Введение**

**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** 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.

## Практическое занятие 1-2

### Тема 1. Конфликтологическое консультирование как отрасль знания и практики

**Цель:** развитие представлений о процессе конфликтологического консультирования.

**Актуальность темы занятия:** формирование представлений о процессе и структуре конфликтологического консультирования является важным условием для эффективного становления психолога-практика.

#### **Теоретическая часть:**

Конфликтологическое консультирование подчиняется основным закономерностям консультирования как метода работы с клиентами, но в то же время обладает определенной спецификой, задаваемой конфликтом как особой формой человеческого взаимодействия.

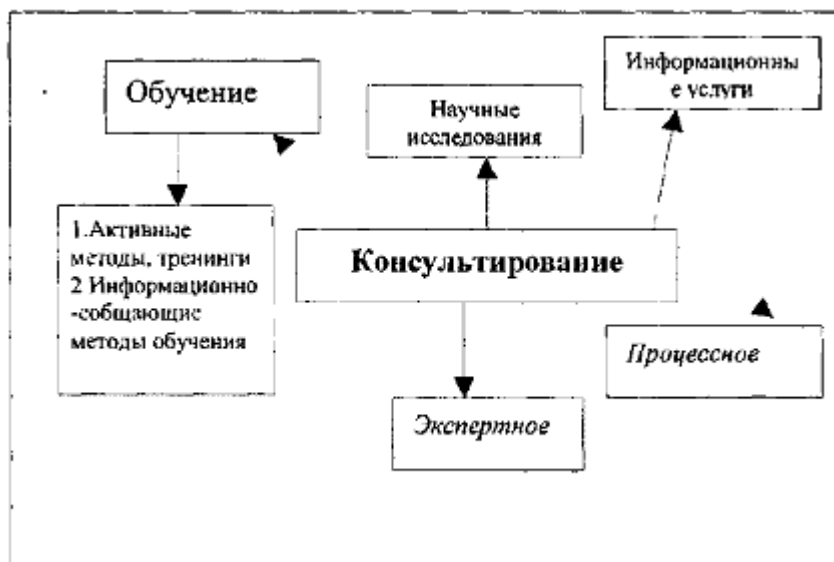
Существуют различные определения консультирования. Они в значительной степени отражают методологические воззрения специалистов, которые их предлагают. Прежде всего эти различия касаются степени авторитарности, директивности воздействия консультанта и, с другой стороны, степени активности, свободы выбора и ответственности клиента. В зависимости от того, как сам консультант понимает то, чем занимается, он производит выбор способов взаимодействия с клиентом.

#### **Вопросы и задания:**

1. Дать определение понятию «конфликтологическое консультирование» и раскрыть его.
2. Дайте характеристику отличительным особенностям конфликтологического консультирования от других видов консультирования.
3. Структура конфликтологического консультирования.
4. Стадии консультирования по Ф. Бурнарду.
5. Чем так важно формирование конфликтологической культуры и компетенции?
6. Конфликтологическое консультирование как метод работы с конфликтом.
7. Отличия конфликтологического консультирования от правовых и психологических форм консультативной деятельности.
8. Соотношение конфликтологического консультирования и медиации.

#### **Задания:**

1. Изучить схему «Содержательные блоки консультирования»  
1.



2. Составьте таблицу: Типы общения между людьми по Э.Берну.
3. Составить таблицу: Виды конфликтов

Виды конфликтов	виды	характеристика
По сфере проявления		
По количеству субъектов	внутриличностный	
	межличностный	
	Межгрупповой	
	Между личностью и группой	
По степени открытости	открытый	
	скрытый	
По социальным статусам субъектов	горизонтальный	
	вертикальный	
	смешанный	
По широте	локальный	
	масштабный	
По социальным последствиям	конструктивный	
	деструктивный	

<b>Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины</b>	
Основная литература	Мельниченко, Р.Г. Медиация Электронный ресурс : учебное пособие / Р.Г. Мельниченко. - Москва : Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа, 2018. - 191 с. - Книга находится в базовой версии ЭБС IPRbooks. - ISBN 978-5-394-02344-6, экземпляров неограничено
Дополнительная литература	Иванова, Е. Н. Конфликтологическое консультирование Электронный ресурс : Учебное пособие / Е. Н. Иванова. - Новосибирск : Новосибирский государственный технический университет, 2012. - 151 с. - Книга находится в премиум-версии ЭБС IPR BOOKS. - ISBN 978-5-7782-2040-9, экземпляров неограничено
	Забродин, Ю.М. Психологическое консультирование Электронный ресурс : учебное пособие / В.Э. Пахальян / Ю.М. Забродин ; ред. Ю.М. Забродин. - Психологическое консультирование, 2023-05-22. - Саратов : Ай Пи Эр Медиа, 2018. - 286 с. - Книга находится в базовой версии ЭБС IPRbooks. - ISBN 978-5-4486-0385-3, экземпляров неограничено

Методическая литература	Методические указания по выполнению практических работ, методические указания по выполнению лабораторных работ методические указания по организации самостоятельной работы студентов
Интернет-ресурсы	<a href="http://eLibrary.ru/">http://eLibrary.ru/</a> - Научная электронная библиотека www URL: <a href="http://www.biblioclub.ru/">http://www.biblioclub.ru/</a> - Электронная библиотечная система «Университетская библиотека онлайн»

### Практическое занятие 3-4

**Тема 2.** Модели стратегий работы с конфликтами

**Цель:** развитие представлений о модели эскалации конфликта Фридриха Глазла.

**Актуальность темы занятия:** \_формирование представлений о процессе и структуре конфликтологического консультирования является важным условием для эффективного становления психолога-практика.

**Теоретическая часть:**

Модель эскалации конфликта Фридриха Глазла применяется при анализе конфликтов для предложения соответствующих реакций. Модель состоит из девяти этапов, сгруппированных в три уровня, в каждом из которых содержится три этапа.

Выбирая стратегию интервенции для лечения конфликта важно понимать, до какой степени уже дорос конфликт. Если конфликт расположен на первых ступенях эскалации, то на пути лечения конфликта встречаются не так глубоко укоренившиеся противодействия, чем в случае, когда степень эскалации достигла пятой или шестой ступени. Степень эскалации является решающей для того, насколько определенная модель ролей для разрешения конфликта будет действенной.

Модель Ф. Глазла позволяет:

- выявить скрытый конфликт, назвать вещи своими именами (понять, остается ли общение в рамках дискуссии как поиска наилучшего решения);
- определить стадию конфликта и осознать, как далеко зашло противодействие сторон, насколько непросто его разрешить;
- проанализировать динамику конфликта (разрастается конфликт или угасает);
- осознать собственный вклад в развертывании конфликта («Поступив определенным образом, я способствую разрешению конфликт или только усилю противодействию сторон?»).

**Вопросы и задания:**

1. Из каких этапов состоит модель эскалации Ф. Глазла?
2. Что позволяет рассмотреть модель Ф. Глазла?
3. Когда проявляется конфликт первого уровня?
4. Соотнесите стратегические модели различным стадиям эскалации.
5. Охарактеризуйте модели стратегий и ролей.

**Задания:**

1. Заполнить таблицу: «Способы поведения в конфликтной ситуации» (К.Томас )

№	способы	характеристика
1	Приспособление (улаживание) - «плюшевый мишка»;	
2	Соревнование (конкуренция) - «акула»;	
3	Избегание (уклонение) - «черепаха»;	
4	Компромисс - «лиса	
5	Сотрудничество - «сова».	

2. Составить и заполнить таблицу: «Матрица переговоров» (Рой Левицки и Александ Хиам).

№	Стратегии переговоров	описание

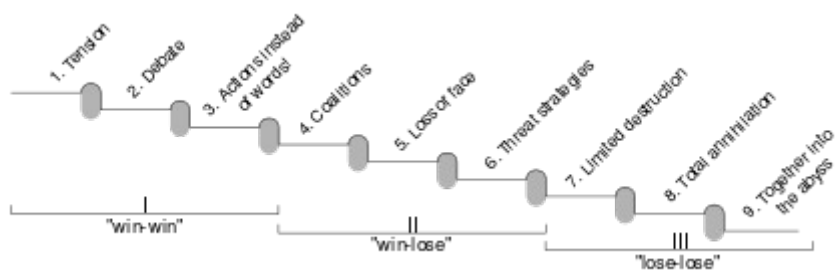
3. Составить и заполнить таблицу: «Модели поведения личности в конфликтной ситуации».

№	модели	характеристика

4. Заполнить таблицу: «Плюсы и минусы различных стратегий»

№	Название стиля	Сущность стратегии	Условия эффективного применения	Недостатки

5. Изучить и записать схему.



6. Заполнить таблицу: Ступени эскалации конфликта по Ф.Глазлу.

Ступень конфликта	Коммуникативные индикаторы
Ступень 1 Отверждение позиций.	
Ступень 2 Дебаты.	
Ступень 3 Действия.	
Ступень 4. Коалиции.	
Ступень 5. Потеря лица.	
Ступень 6. Стратегия угроз.	
Ступень 7. Ограниченные удары на уничтожение.	
Ступень 8. Расщепление.	
Ступень 9. Вместе в пропасть.	

7. Провести тест-опросник Томаса на поведение в конфликте и написать заключение.

<b>Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины</b>	
Основная литература	Мельниченко, Р.Г. Медиация Электронный ресурс : учебное пособие / Р.Г. Мельниченко. - Москва : Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа, 2018. - 191 с. - Книга находится в базовой версии ЭБС IPRbooks. - ISBN 978-5-394-02344-6, экземпляров неограничено
Дополнительная литература	Иванова, Е. Н. Конфликтологическое консультирование Электронный ресурс : Учебное пособие / Е. Н. Иванова. - Новосибирск : Новосибирский государственный технический университет, 2012. - 151 с. - Книга находится в премиум-версии ЭБС IPR BOOKS. - ISBN 978-5-7782-2040-9, экземпляров неограничено Забродин, Ю.М. Психологическое консультирование Электронный ресурс : учебное пособие / В.Э. Пахальян / Ю.М. Забродин ; ред. Ю.М. Забродин. - Психологическое консультирование, 2023-05-22. - Саратов : Ай Пи Эр Медиа, 2018. - 286 с. - Книга находится в базовой версии ЭБС IPRbooks. - ISBN 978-5-4486-0385-3, экземпляров неограничено
Методическая литература	Методические указания по выполнению практических работ, методические указания по выполнению лабораторных работ методические указания по организации самостоятельной работы студентов
Интернет-ресурсы	<a href="http://eLibrary.ru/">http://eLibrary.ru/</a> - Научная электронная библиотека www URL: <a href="http://www.biblioclub.ru/">http://www.biblioclub.ru/</a> - Электронная библиотечная система «Университетская библиотека онлайн»

### **Тема 3. Предупреждение конфликтов. Способы эффективного поведения в конфликте.**

**Цель:** развитие представлений о предупреждении конфликтов.

**Актуальность темы занятия:** формирование представлений о предупреждении конфликтов.

#### **Теоретическая часть:**

В конфликтологии наблюдается богатое разнообразие понятий, определяющих формы работы с конфликтами. В практической деятельности явно различаются меры, целью которых являются предупреждение, «профилактика» конфликтов и деятельность, направленная на управление конкретными конфликтными ситуациями

А. Я. Анцупов и А.И. Шипилов замечают, что прогнозирование возможных конфликтов требует высокого уровня развития конфликтологии, создание объяснительных и описательных моделей конфликтов и необходимых методик (Анцупов, Шипилов, 2000). Н.В. Гришина пишет, что меры профилактики конфликтности ограничиваются общими рекомендациями по улучшению функционирования организаций, деятельности участников взаимодействия и т. д. [3].

Основной задачей прогноза является указание возможного места и времени появления будущего конфликта, основанное на диагнозе всех компонентов и содержания конфликта.

Повышение точности прогнозов конфликтного взаимодействия и его развития, возможно в случае разработки описательных моделей конфликтов, определяющих их сущность, классификационные признаки; описания его структуры, функций, эволюции, динамики; сформированности объяснительных моделей для выявления причины и движущей силы конфликта. Прогнозирование осуществляется на основе анализа структурных компонентов конфликта и является целесообразным на ранних этапах возникновения социальных противоречий.

Если проблемная ситуация социального взаимодействия обнаружена быстро, тем понадобится меньше усилий для ее эффективного решения. В отношениях наряду с деструктивными конфликтами, которые создают препятствия для совместной деятельности, возможны и конструктивные конфликты, развитие и своевременное решение которых повышает эффективность и слаженность работы, помогает успешно достигать намеченных целей.

Прогнозирование конфликта включает в себя следующую последовательность действий. Во-первых, выявление симптомов, определенных фактов и событий, которые в своей совокупности не дают возможность сделать определенные выводы, ностораживают и побуждают к активности по поиску дополнительной информации. Во-

вторых, поиск и анализ информации, включающие сбор и обработку множества фактов, дающих основание подойти к определенному выводу (диагностика) и принять решение относительно предмета беспокойства. В-третьих, моделирование всех возможных вариантов развития событий; разнообразных альтернатив своих действий; последствий развития ситуации и своих действий

**Вопросы и задания:**

1. Что понимают под технологиями рационального поведения в конфликте?
2. Перечислите основные способы избавления от гнева по Д. Скотт.
3. Сформулируйте основное (существенное) противоречие процесса общения в конфликте.
4. Сформулируйте психологический закон общения.
5. Сформулируйте основные правила эффективного общения в конфликте.
6. Какие типы конфликтных личностей вам известны?
7. Какие правила поведения в конфликте вы можете перечислить?
8. Перечислите способы творческого поведения для решения конфликтов.

**Задания:**

1. Таблица: Методы, позволяющие снять напряжение.

методы	описание

2. Составить таблицу: «Причины возникновения конфликтов (объективные, организационно-управленческие, социально-психологические и субъективные (или личностные)).»
3. Таблица: Операции прогнозирования конфликтов

<b>Аналитический блок действий</b>	<b>Прогностический блок действий</b>
<b>ОПЕРАЦИИ</b>	<b>ОПЕРАЦИИ</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>- выявление социально-психологических характеристик возможных субъектов конфликта,</li> <li>- анализ истории и нынешнего состояния отношений между субъектами конфликта,</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- определение возможных стратегий поведения непосредственных участников конфликта,</li> <li>- выявление возможной интенсивности конфликтного взаимодействия,</li> </ul>

<ul style="list-style-type: none"> <li>- выявление возможных или уже существующих компонентов противоречий между субъектами,</li> <li>- определение условий, приводящих к возникновению конфликтной ситуации,</li> <li>- уточнение социально-психологических характеристик каждого участника конфликта</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- уточнение стратегии поведения всех сторон, принимающих участие в конфликте или уклонения от него,</li> <li>- определение возможных путей разрешения конфликта, его остроты, длительности и предполагаемых последствий</li> </ul>
---	---

<b>Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины</b>	
Основная литература	Мельниченко, Р.Г. Медиация Электронный ресурс : учебное пособие / Р.Г. Мельниченко. - Москва : Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа, 2018. - 191 с. - Книга находится в базовой версии ЭБС IPRbooks. - ISBN 978-5-394-02344-6, экземпляров неограничено
Дополнительная литература	Иванова, Е. Н. Конфликтологическое консультирование Электронный ресурс : Учебное пособие / Е. Н. Иванова. - Новосибирск : Новосибирский государственный технический университет, 2012. - 151 с. - Книга находится в премиум-версии ЭБС IPR BOOKS. - ISBN 978-5-7782-2040-9, экземпляров неограничено Забродин, Ю.М. Психологическое консультирование Электронный ресурс : учебное пособие / В.Э. Пахальян / Ю.М. Забродин ; ред. Ю.М. Забродин. - Психологическое консультирование, 2023-05-22. - Саратов : Ай Пи Эр Медиа, 2018. - 286 с. - Книга находится в базовой версии ЭБС IPRbooks. - ISBN 978-5-4486-0385-3, экземпляров неограничено
Методическая литература	Методические указания по выполнению практических работ, методические указания по выполнению лабораторных работ методические указания по организации самостоятельной работы студентов
Интернет-ресурсы	<a href="http://eLibrary.ru/">http://eLibrary.ru/</a> - Научная электронная библиотека www URL: <a href="http://www.biblioclub.ru/">http://www.biblioclub.ru/</a> - Электронная библиотечная система «Университетская библиотека онлайн»

## Практическое занятие 7

### Тема 4. Разрешение конфликтов. Общие принципы интервенции при работе с конфликтами

**Цель:** развитие представлений о предупреждение конфликтов.

**Актуальность темы занятия:** формирование представлений о предупреждении конфликтов.

**Теоретическая часть:**

Среди всех понятий наиболее важным и сравнительно новым применительно к конфликтам является понятие "интервенция". В российском общественном сознании слово "интервенция" вызывает негативные ассоциации связанные с историями Первой мировой войны, Октябрьской революции, Второй мировой и Великой Отечественной войн.

Нарушение границ, захват чужой территории, массовое уничтожение людей, кровь и слезы народа - вот что связано со словом интервенция. А так как оно нагружено негативными смыслами и вызывает у обиденного (неструктурированного) сознания протестные эмоции, то первое побуждение, которое высказывается большинством людей - это протест против интервенции, запрет на это действие.

Интервенция, в общественном сознании представляет собой нечто опасное и однозначно агрессивное действие. Другие смысловые оттенки и аспекты не возникают у большинства людей. Если мы обратимся к значению слова "интервенция", то обнаружим богатый спектр разных процессов в этом явлении.

Интервенция (первоисточник - латин. *Intervenio*, супин - *Interventum* -, "прихожу", "появляюсь", "вмешиваюсь", "прерываю"; ср. *Interventus* - "(неожиданный) приход", "прибытие", "вступление", *Interventor* - "незванный гость"; от позднелат. *Interventio* - "вхождение", "вмешательство"). В международном праве насильственное вмешательство одного или нескольких государств во внутренние дела другого государства или в его взаимоотношения. Интервенция может быть военной (одна из форм агрессии), экономической, дипломатической, идеологической. Все виды агрессии запрещены международным правом и несовместимы с Уставом ООН. [34, стр. 501; 22, стр. 352].

Ф.Глазл обращается к понятию "интервенция", раскрывая его многообразный смысловой спектр, тем самым возвращает этому понятию его богатые оттенки, так необходимые при лечении конфликта.

Он вводит понятие *социо-терапевтические интервенции* и считает, что они "должны помочь конфликтующим сторонам поставить свои мысли, чувства и интенции под контроль собственного Я, чтобы вырваться из порочного круга эскалационной динамики" . Употребляя термин "социо-терапевтическое" он подчеркивает, что мы имеем дело социальной патологией, а потому социо-терапевтические интервенции направлены:

- на преодоление тупиковой ситуации и разрушение препятствующих психо-социальных блокад и барьеров,
- на преодоление блокирующего чувства страха,
- на обретение осмысленного отношения к "безнадежной конфликтной ситуации,
- на внутреннюю консолидацию идентичности конфликтующих партий.

А поэтому "не отдельные конфликтующие стороны являются невротическими, но в определенных констелляциях и ситуациях во взаимных отношениях и образе поведения выступают патологические стереотипы, известные нам из индивидуальной психиатрии"

### **Вопросы и задания:**

1. Какую позицию занимают отечественные исследователи при рассмотрении категории «интервенция»?
2. Какую модель эскалации конфликта предлагает Ф. Глазл?
3. Перечислите выведенные Ф. Глазлом принципы интервенции при работе с конфликтами.
4. Этические нормы взаимодействия в конфликте.
5. Способы урегулирования конфликтов.
6. Переговоры – универсальный метод разрешения конфликтов.

**Задания:**

1. Изучить таблицу: «Направления интервенции».

	Де-эскалирующий	Эскалирующий
превентивный	Чтобы предотвратить коммуникативные проблемы, должны быть приняты общие коммуникационные правила игры.  Упражнения в методах коммуникации	В присутствии консультантов высказываются все претензии, заботы и опасения..  Конфронтационный сеанс, чтобы начинающийся конфликт не стал холодным
куративный	Реконструируется и объясняется ход конфликта. Конфликтующие стороны проясняют свои различные перцепции поведения	Существующий холодный конфликт драматизируется, утрируются посредством разыгрывания ролей. Представители интересов поощряют своих клиентов к более упорному отстаиванию своей точки зрения.

2. Зарисуйте схему: «Фазы общей стратегии лечения конфликтов».
3. Схема: Способы разрешения конфликтов.



<b>Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины</b>	
Основная литература	Мельниченко, Р.Г. Медиация Электронный ресурс : учебное пособие / Р.Г. Мельниченко. - Москва : Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа, 2018. - 191 с. - Книга находится в базовой версии ЭБС IPRbooks. - ISBN 978-5-394-02344-6, экземпляров неограничено
Дополнительная литература	Иванова, Е. Н. Конфликтологическое консультирование Электронный ресурс : Учебное пособие / Е. Н. Иванова. - Новосибирск : Новосибирский государственный технический университет, 2012. - 151 с. - Книга

	находится в премиум-версии ЭБС IPR BOOKS. - ISBN 978-5-7782-2040-9, экземпляров неограничено Забродин, Ю.М. Психологическое консультирование Электронный ресурс : учебное пособие / В.Э. Пахальян / Ю.М. Забродин ; ред. Ю.М. Забродин. - Психологическое консультирование, 2023-05-22. - Саратов : Ай Пи Эр Медиа, 2018. - 286 с. - Книга находится в базовой версии ЭБС IPRbooks. - ISBN 978-5-4486-0385-3, экземпляров неограничено
Методическая литература	Методические указания по выполнению практических работ, методические указания по выполнению лабораторных работ методические указания по организации самостоятельной работы студентов
Интернет-ресурсы	<a href="http://eLibrary.ru/">http://eLibrary.ru/</a> - Научная электронная библиотека www URL: <a href="http://www.biblioclub.ru/">http://www.biblioclub.ru/</a> - Электронная библиотечная система «Университетская библиотека онлайн»

## Практическое занятие 8

**Тема 5.** Процесс и структура конфликтологического консультирования.

**Цель:** развитие представлений о процессе конфликтологического консультирования.

**Актуальность темы занятия:** формирование представлений о процессе и структуре конфликтологического консультирования является важным условием для эффективного становления психолога-практика.

### Теоретическая часть:

Для человека несведущего консультативная беседа мало отличается от разговора двух людей о жизни, о любви, о страдании... Однако ткань этой «беседы» соткана из ряда вполне определенных приемов консультирования. Эти приемы выработаны практикой управления (И. Атватер), психологического тренинга (М. Форверг, Н.Ю. Хрящева, С.И. Макшанов), телефонного консультирования (Г. Хэмбли и др.).

В 1994 г. на II Международной конференции психологических служб и «Телефонов доверия» нашей сотрудницей Л. Гунати были представлены техники нерефлексивного и рефлексивного слушания (по Атватеру) в применении к работе на «Телефоне доверия». Приведем далее отрывок из работы Л. Гунати:

**«Нерефлексивное слушание»** является, по существу, простейшим приемом и состоит в умении молчать, не вмешиваясь в речь собеседника. **Рефлексивное слушание** является объективной обратной связью для говорящего и служит критерием точности восприятия услышанного. Теперь кратко коснемся приемов рефлексивного слушания, которыми должен обязательно владеть консультант.

**Выяснение.** Это обращение к говорящему за уточнениями: «Пожалуйста, объясните это», «В этом ли состоит проблема, как Вы ее понимаете?», «Не повторите ли Вы еще раз?», «Я не понял, что Вы имеете в виду» и др.

**Перефразирование.** Состоит в том, что консультант выражает мысль абонента (клиента) другими словами. Цель перефразирования - самому сформулировать сообщение говорящего для проверки его точности. Фраза консультанта в этом случае может начинаться со следующих слов: «Как я понял Вас...», «Если я правильно понимаю, Вы говорите...», «По Вашему мнению...», «Вы думаете...», «Вы можете поправить меня, если я ошибаюсь, я понял...», «Другими словами, Вы считаете...» и др. При перефразировании нас должна интересовать мысль или идея, а не установка собеседника или его чувства. Нужно уметь выразить чужую мысль своими словами, так как буквальное повторение может обидеть абонента (клиента) и тем самым послужить помехой в общении.

**Отражение.** Отражая чувства, мы показываем, что понимаем состояние говорящего, а также помогаем ему осознать его эмоциональное состояние. Вступительные фразы могут быть такими: «Мне кажется, что Вы чувствуете...», «Вероятно, Вы чувствуете...», «Не чувствуете ли Вы себя несколько...» и др. Иногда следует учитывать интенсивность чувств: «Вы несколько (очень, немного) расстроены».

**Резюмирование.** Применяется в продолжительных беседах, с целью привести фрагменты разговора в смысловое единство. Резюмировать - значит подытожить основные идеи и чувства говорящего. Это можно сделать с помощью следующих фраз: «Как я понимаю, Вашей основной идеей является...», «Если теперь подытожить сказанное Вами...», «То, что Вы в данный момент сказали, может означать...» и т.д. Резюмировать уместно в ситуациях, возникающих при обсуждении разногласий, урегулировании конфликтов и решении проблем» (*Гунати, 1995.С. 63-65*).

В социально-психологическом тренинге, различные направления которого успешно развиваются в нашей стране, применимы следующие приемы активного слушания:

— **Уточнение.** Слушающий просит дополнительного разъяснения, чтобы более точно понять намерения и интересы партнера.

— **Пересказ** того, что сказал собеседник, своими словами; в начале беседы более полно, далее - выделяя и сохраняя то, что показалось слушающему главным. В случае неправильного или неточного понимания со стороны говорящего возможны коррекция и дополнения. После особенно длинной реплики собеседника уместно подведение итогов.

— **Дальнейшее развитие мыслей собеседника**, но только в рамках высказанного собеседником смысла. В противном случае это переходит в игнорирование.

— **Сообщение о восприятии партнера.** Сообщение партнеру, как консультант воспринимает его в данной ситуации, какое впечатление он производит. Например: «Видимо, эта тема Вас очень волнует»; «Мне кажется, Вы чем-то обрадованы».

— **Сообщение о восприятии самого себя.** Консультант сообщает партнеру о своем состоянии в данной ситуации. Например: «Мне было очень приятно услышать это»; «Меня беспокоит, что мы с Вами...»

— **Замечания о ходе беседы.** Например: «Пора приступать к предмету разговора»; «Я думаю, мы с Вами нашли решение проблемы» и т.д. (*Хряцва, Макшанов, 1993*).

За свою сорокалетнюю историю телефонное консультирование также успело выработать ряд «технических» приемов, применимых в общении с клиентами:

— **способствующее высказывание.** «Взгляд», слово или «жест», которые говорят абоненту (клиенту): «Я с Вами», «Все нормально, Вы можете говорить все, что Вы хотите». Например: «Ага; Продолжайте; Конечно; Да...» (Заметьте: улыбку можно почувствовать по телефону);

— **отражение содержания.** Консультант повторяет своими словами то, что сказал абонент (клиент), например: «Ваш муж уделяет очень мало внимания Вам и Вашим детям»;

— **отражение чувств.** Определить, что абонент (клиент) чувствует и отразить это для него, например: «... и это заставляет Вас печалиться и негодовать»;

— **уточнение содержания.** Консультант просит дополнительной информации для дальнейшего прояснения проблемы. Например: «Вы сказали, что она скучала о Вас. Я не совсем понял, что Вы имели в виду»;

— **уточнение чувств.** Предложить абоненту (клиенту) назвать свои чувства, определить и выразить их. Например: «Вы сказали, что Вы были расстроены. Могли бы Вы подробно описать, что Вы имели в виду»;

— **подведение итогов содержания.** Подвести итог тому, что услышал от абонента (клиента), и предложить клиенту оценить его. Например: «Одна неприятность следовала за другой и это было последней соломинкой»;

— **подведение итогов чувствам.** Подвести итог выражению чувств, чтобы абонент (клиент) их подтвердил или скорректировал. Например: «Сначала Вы чувствовали печаль, затем она сменилась гневом и возмущением»;

— **суждение.** Консультант говорит морализирующим или судящим тоном, порицает или одобряет. Например: «Вам не следовало (или следовало) это делать»;

— **интерпретация.** Консультант придает высказыванию абонента (клиента) значение, которое последний мог осознать или нет. Например: «Я понял так, что Вы вымещаете свой гнев на мужа, на своем ребенке»;

— **столкновение с внутренней реальностью.** Представить абоненту (клиенту) его внутренний мир глазами консультанта. Например: «Вы чувствуете внутреннее недовольство»;

— **столкновение с внешней реальностью.** Представить абоненту (клиенту) реальность внешней ситуации такой, как ее видит консультант. Например: «Для Вас обоих будет важно посоветоваться с консультантом»; «Номер телефона центра охраны брака такой-то» (*Хэмбли, 1992.С. 20—21*).

Не остается сомнений в том, что названные приемы, используемые в различных направлениях психологической практики, во многом совпадают по содержанию.

Многие из них применимы на разных стадиях консультативного процесса. Однако частота их применения на каждом этапе консультирования различна.

**Вопросы и задания:**

1. Стадии конфликтологического консультирования
2. Общий обзор консультативных приемов и методов

<b>Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины</b>	
Основная литература	Мельниченко, Р.Г. Медиация Электронный ресурс : учебное пособие / Р.Г. Мельниченко. - Москва : Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа, 2018. - 191 с. - Книга находится в базовой версии ЭБС IPRbooks. - ISBN 978-5-394-02344-6, экземпляров неограничено
Дополнительная литература	Иванова, Е. Н. Конфликтологическое консультирование Электронный ресурс : Учебное пособие / Е. Н. Иванова. - Новосибирск : Новосибирский государственный технический университет, 2012. - 151 с. - Книга находится в премиум-версии ЭБС IPR BOOKS. - ISBN 978-5-7782-2040-9, экземпляров неограничено Забродин, Ю.М. Психологическое консультирование Электронный ресурс : учебное пособие / В.Э. Пахальян / Ю.М. Забродин ; ред. Ю.М. Забродин. - Психологическое консультирование, 2023-05-22. - Саратов : Ай Пи Эр Медиа, 2018. - 286 с. - Книга находится в базовой версии ЭБС IPRbooks. - ISBN 978-5-4486-0385-3, экземпляров неограничено
Методическая литература	Методические указания по выполнению практических работ, методические указания по выполнению лабораторных работ методические указания по организации самостоятельной работы студентов
Интернет-ресурсы	<a href="http://eLibrary.ru/">http://eLibrary.ru/</a> - Научная электронная библиотека www URL: <a href="http://www.biblioclub.ru/">http://www.biblioclub.ru/</a> - Электронная библиотечная система «Университетская библиотека онлайн»

**Практическое занятие 9**

**Тема 6.** Процесс и структура конфликтологического консультирования.

**Цель:** развитие представлений о навыках и инструментарии консультанта.

**Актуальность темы занятия:** знания о процессе и структуре конфликтологического консультирования имеют практическое значение для успешного профессионального становления.

**Теоретическая часть:**

Психологическое консультирование обычно состоит из нескольких встреч, отдельных бесед. В целом психологическая консультация как процесс разбивается на четыре этапа:

1. **Знакомство** с клиентом и начало беседы.
2. **Распрос** клиента, формирование и проверка консультативных гипотез.
3. Оказание **воздействия**.
4. **Завершение** психологической консультации.

**Вопросы и задания:**

1. Стадия установления контакта
2. Стадия сбора информации и осознания желаемого
3. Перебор гипотез (выработка альтернативных решений)
4. Обобщение результатов взаимодействия с клиентом и выход из контакта

**Задания.**

1. Заполнить таблицу: Структура процесса консультирования.

стадии	характеристика
Исследование проблем.	
Двумерное определение проблем	
Идентификация альтернатив	
Планирование.	
Деятельность	
Оценка и обратная связь	

<b>Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины</b>	
Основная литература	Мельниченко, Р.Г. Медиация Электронный ресурс : учебное пособие / Р.Г. Мельниченко. - Москва : Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа, 2018. - 191 с. - Книга находится в базовой версии ЭБС IPRbooks. - ISBN 978-5-394-02344-6, экземпляров неограничено
Дополнительная литература	Иванова, Е. Н. Конфликтологическое консультирование Электронный ресурс : Учебное пособие / Е. Н. Иванова. - Новосибирск : Новосибирский государственный технический университет, 2012. - 151 с. - Книга находится в премиум-версии ЭБС IPR BOOKS. - ISBN 978-5-7782-2040-9, экземпляров неограничено Забродин, Ю.М. Психологическое консультирование Электронный ресурс : учебное пособие / В.Э. Пахальян / Ю.М. Забродин ; ред. Ю.М. Забродин. - Психологическое консультирование, 2023-05-22. - Саратов : Ай

	Пи Эр Медиа, 2018. - 286 с. - Книга находится в базовой версии ЭБС IPRbooks. - ISBN 978-5-4486-0385-3, экземпляров неограничено
Методическая литература	Методические указания по выполнению практических работ, методические указания по выполнению лабораторных работ методические указания по организации самостоятельной работы студентов
Интернет-ресурсы	<a href="http://eLibrary.ru/">http://eLibrary.ru/</a> - Научная электронная библиотека www URL: <a href="http://www.biblioclub.ru/">http://www.biblioclub.ru/</a> - Электронная библиотечная система «Университетская библиотека онлайн»

## Практическое занятие 10

### Тема 7. Конфликтологическое консультирование при разных стратегиях реагирования в конфликте.

**Цель:** развитие представлений об особенностях консультирования при разных стратегиях реагирования в конфликте.

**Актуальность темы занятия:** формирование представлений о консультировании при разных стратегиях реагирования в конфликте.

#### **Теоретическая часть:**

При возникновении трудностей, проблем, препятствий на пути к реализации поставленной цели каждый человек определяет для себя тот или иной способ поведения, определенным способом дает ответную реакцию на ситуацию. Такая ситуация, в которой субъект сталкивается с невозможностью реализации внутренних потребностей своей жизни (мотивов, стремлений, ценностей и пр.), в самом общем плане определяется как критическая ситуация.

В современной психологии существуют четыре ключевых понятия, которые описывают критические жизненные ситуации: стресс, фрустрация, конфликт и кризис. Ф.Е. Василюк отмечает, что теоретические представления о критических ситуациях развиты довольно слабо. Особенно это относится к теориям стресса и кризиса, в которых многие авторы только перечисляют конкретные события, создающие стрессовые или кризисные ситуации, или применяют для характеристики этих ситуаций такие общие схемы, как нарушение равновесия (психического, эмоционального, душевного), никак их теоретически не конкретизируя (Василюк, 1984)

#### **Вопросы к собеседованию:**

1. Конфликт как один из видов критических жизненных ситуаций.
2. Стили поведения в конфликтных ситуациях.
3. Специфика индивидуально-психологических качеств, определяющих выбор типа реагирования в конфликте.

#### **Задания.**

1. Изучить схему: «Защитные психологические механизмы».

## Защитные психологические механизмы



2. Составить схему: «Основные модели поведения личности в конфликте».

№	Модель поведения	Поведенческие характеристики личности
1	Конструктивная	
2	Деструктивная	
3	Конформистская	

<b>Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины</b>	
Основная литература	Мельниченко, Р.Г. Медиация Электронный ресурс : учебное пособие / Р.Г. Мельниченко. - Москва : Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа, 2018. - 191 с. - Книга находится в базовой версии ЭБС IPRbooks. - ISBN 978-5-394-02344-6, экземпляров неограничено
Дополнительная литература	Иванова, Е. Н. Конфликтологическое консультирование Электронный ресурс : Учебное пособие / Е. Н. Иванова. - Новосибирск : Новосибирский государственный технический университет, 2012. - 151 с. - Книга находится в премиум-версии ЭБС IPR BOOKS. - ISBN 978-5-7782-2040-9, экземпляров неограничено Забродин, Ю.М. Психологическое консультирование Электронный ресурс : учебное пособие / В.Э. Пахальян / Ю.М. Забродин ; ред. Ю.М. Забродин. - Психологическое консультирование, 2023-05-22. - Саратов : Ай Пи Эр Медиа, 2018. - 286 с. - Книга находится в базовой версии ЭБС IPRbooks. - ISBN 978-5-4486-0385-3, экземпляров неограничено
Методическая литература	Методические указания по выполнению практических работ, методические указания по выполнению лабораторных работ методические указания по организации самостоятельной работы студентов
Интернет-ресурсы	<a href="http://eLibrary.ru/">http://eLibrary.ru/</a> - Научная электронная библиотека

## Практическое занятие 11

### Тема 8: Методы, приемы и технологии конфликтологического консультирования

**Цель:** сформировать навыки применения алгоритма конфликтологического консультирования при работе с различными конфликтами

**Актуальность темы занятия:** формирование представлений о технологии конфликтологического консультирования.

#### Теоретическая часть:

Конфликтологическое консультирование представляет собой метод совершенствования социального взаимодействия индивидов в процессе их противоборствующего процесса.

**Целью** конфликтологического консультирования является попытка разрешения проблемы за счет более адекватного понимания ситуации, осознания истинных интересов и изменения поведения одной из сторон, вовлеченных в конфликт.

Конфликтологическое консультирование в отличие от психологического консультирования и психотерапии не столь глубоко и не рассчитано на глубинный личностный анализ и изменения. В конфликтологическом консультировании используются многие приемы медиации. Нередко оно является этапом, предворяющим и способствующим выходу сторон на медиацию. Иногда оно применяется и при наличии готовности обеих сторон участвовать в урегулировании проблемы. Такое предварительное консультирование может быть необходимо при большой сложности случая, наличия многих технических или других деталей, эмоциональной или информационной неготовности сторон к участию в переговорах

#### Вопросы и задания:

1. Понятия: «технологии», «методы», «техника» в консультировании.
2. Общая характеристика конфликтологического консультирования.
3. Особенности конфликтологического консультирования как способа урегулирования конфликтов (методы, правила, стратегии).
4. Роли и функции консультанта
5. Стадии консультирования.
6. Задачи каждого этапа работы консультанта с конфликтом.

#### Задания:

1. Составить таблицу: «Типы общения между людьми по Э. Берну».
2. Заполнить таблицу: «Виды слушания»

виды	характеристики
«Пассивное» слушание	
Активное слушание	

3. Заполнить таблицу: «Уровни обратной связи».

№	уровни	характеристики
1	Критика, направленная на личность	
2	Оценка деятельности или продуктов деятельности	
3	Обобщенное руководство к действию	
4	Запрос на оценочное мнение	
5	Запрос на безоценочное описание	
6	Опережающая обратная связь	

4. Составить таблицу: «Виды сопротивления клиента».

<b>Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины</b>	
Основная литература	Мельниченко, Р.Г. Медиация Электронный ресурс : учебное пособие / Р.Г. Мельниченко. - Москва : Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа, 2018. - 191 с. - Книга находится в базовой версии ЭБС IPRbooks. - ISBN 978-5-394-02344-6, экземпляров неограничено
Дополнительная литература	Иванова, Е. Н. Конфликтологическое консультирование Электронный ресурс : Учебное пособие / Е. Н. Иванова. - Новосибирск : Новосибирский государственный технический университет, 2012. - 151 с. - Книга находится в премиум-версии ЭБС IPR BOOKS. - ISBN 978-5-7782-2040-9, экземпляров неограничено Забродин, Ю.М. Психологическое консультирование Электронный ресурс : учебное пособие / В.Э. Пахальян / Ю.М. Забродин ; ред. Ю.М. Забродин. - Психологическое консультирование, 2023-05-22. - Саратов : Ай Пи Эр Медиа, 2018. - 286 с. - Книга находится в базовой версии ЭБС IPRbooks. - ISBN 978-5-4486-0385-3, экземпляров неограничено
Методическая литература	Методические указания по выполнению практических работ, методические указания по выполнению лабораторных работ методические указания по организации самостоятельной работы студентов
Интернет-ресурсы	<a href="http://eLibrary.ru/">http://eLibrary.ru/</a> - Научная электронная библиотека www URL: <a href="http://www.biblioclub.ru/">http://www.biblioclub.ru/</a> - Электронная библиотечная система «Университетская библиотека онлайн»

## Практическое занятие 12

### Тема 9. Консультативный контакт и требования к консультанту

**Цель:** развитие представлений о типичных проблемах конфликтологического консультирования.

**Актуальность темы занятия:** формирование представлений о консультативном контакте выступает необходимым условием для развития профессионального самосознания.

### **Теоретическая часть.**

В 1975 г. С. Rogers (цит. по: Gelso, Fretz, 1992) задал вопрос: "Можно ли утверждать, что существуют необходимые и достаточные условия, способствующие позитивным изменениям личности, которые можно было бы четко определить и измерить?" На этот вопрос он сам дал ответ, назвав шесть условий:

1. Два лица находятся в психологическом контакте.
2. Первый персонаж, назовем его "клиентом", пребывает в состоянии психического расстройства, раним и встревожен.
3. Второй персонаж, назовем его "консультантом", активно участвует в общении.
4. Консультант испытывает безусловное уважение к клиенту.
5. Консультант переживает эмпатию, приняв точку зрения клиента, и дает это ему понять.
6. Эмпатическое понимание и безусловное уважение консультанта передаются клиенту даже при минимальной выраженности.

*Консультативный контакт* — это уникальный динамичный процесс, во время которого один человек помогает другому использовать свои внутренние ресурсы для развития в позитивном направлении и актуализировать потенциал осмысленной жизни (George, Cnstiam, 1990).

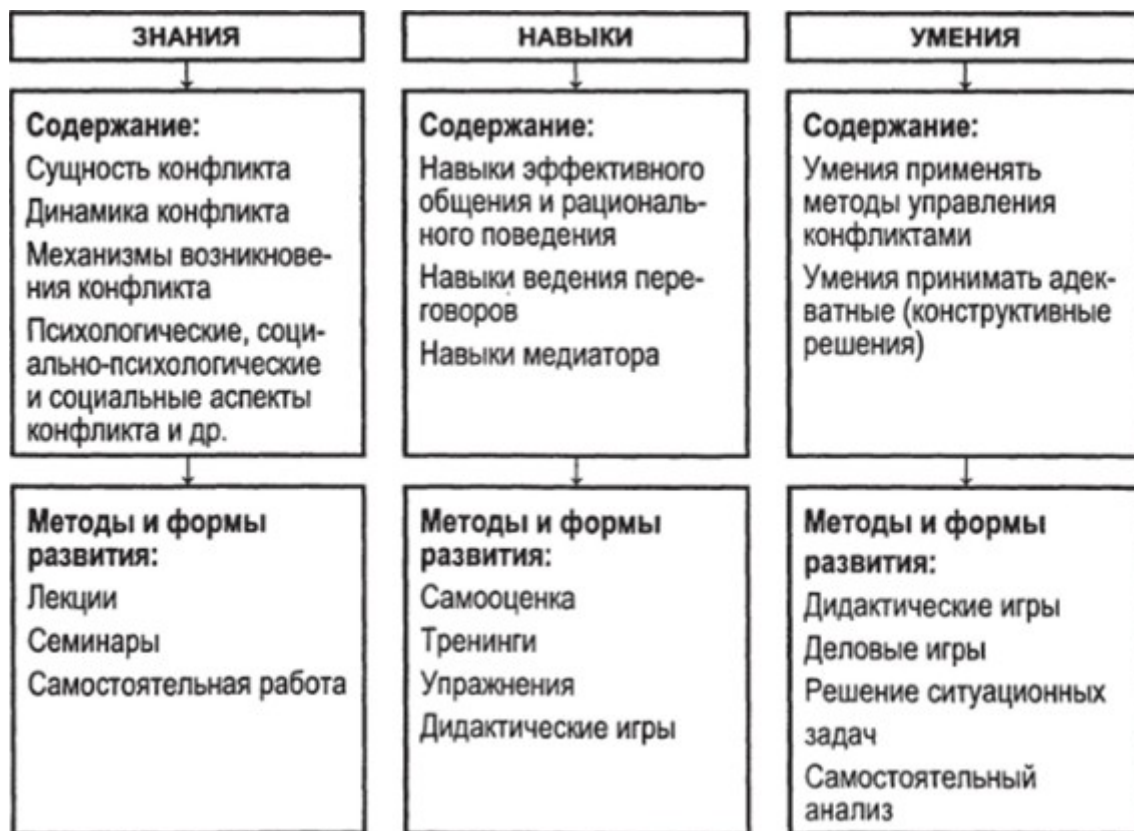
*Консультативный контакт* — это чувства и установки, которые участники консультирования (консультант и клиент — *Прим. авт*) испытывают один по отношению к другому, и способ их выражения (Gelso, Carter, 1985)

### **Вопросы и задания.**

1. Содержательная интервенция консультанта в процессе работы с клиентом.
2. Предоставление информации клиенту.
3. Интерпретация проблем клиентов в консультировании.

### **Задания:**

1. Содержание конфликтологической компетентности руководителя.



Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины	
Основная литература	Мельниченко, Р.Г. Медиация Электронный ресурс : учебное пособие / Р.Г. Мельниченко. - Москва : Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа, 2018. - 191 с. - Книга находится в базовой версии ЭБС IPRbooks. - ISBN 978-5-394-02344-6, экземпляров неограничено
Дополнительная литература	Иванова, Е. Н. Конфликтологическое консультирование Электронный ресурс : Учебное пособие / Е. Н. Иванова. - Новосибирск : Новосибирский государственный технический университет, 2012. - 151 с. - Книга находится в премиум-версии ЭБС IPR BOOKS. - ISBN 978-5-7782-2040-9, экземпляров неограничено Забродин, Ю.М. Психологическое консультирование Электронный ресурс : учебное пособие / В.Э. Пахальян / Ю.М. Забродин ; ред. Ю.М. Забродин. - Психологическое консультирование, 2023-05-22. - Саратов : Ай Пи Эр Медиа, 2018. - 286 с. - Книга находится в базовой версии ЭБС IPRbooks. - ISBN 978-5-4486-0385-3, экземпляров неограничено
Методическая литература	Методические указания по выполнению практических работ, методические указания по выполнению лабораторных работ методические указания по организации самостоятельной работы студентов
Интернет-ресурсы	<a href="http://eLibrary.ru/">http://eLibrary.ru/</a> - Научная электронная библиотека www URL: <a href="http://www.biblioclub.ru/">http://www.biblioclub.ru/</a> - Электронная библиотечная система «Университетская библиотека онлайн»

### Практическое занятие 13

**Тема 10.** Консультативный контакт и требования к консультанту

**Цель:** формирование умений и навыков разрешения конфликтных ситуаций.

**Актуальность темы занятия:** формирование представлений о требованиях к консультанту является важным условием для эффективного становления психолога-практика.

### **Теоретическая часть:**

В основе рефрейминга лежит различие между намерением и поведением: тем, что вы делаете, и тем, чего вы на самом деле пытаетесь достичь при этом. Это решающее различие, которое следует иметь в виду, сталкиваясь с любым поведением. Часто то, что вы делаете, не дает вам того, чего вы хотите.

Рефрейминг - изменение рамки в отношении утверждения для придания ему другого смысла.

Рефрейминг - это не способ смотреть на мир через розовые очки, так, чтобы все вокруг стало «на самом деле» хорошим. Проблемы не исчезнут сами по себе, с ними все равно придется что-то делать, но чем больше у вас будет способов по-разному посмотреть на них, тем легче их будет разрешить. Наиболее привычное в обществе применение рефрейминга - оправдание своих неудач, страхов и лени.

Шестишаговый рефрейминг работает хорошо только тогда, когда в вас существует часть, которая заставляет вас вести себя таким способом, который вам не нравится. Он может быть также использован в случае психосоматических симптомов.

1. Сначала определите поведение или реакцию, подлежащую изменению.
2. Установите коммуникацию с частью, ответственной за данное поведение X.
3. Отделите позитивное намерение от поведения.
4. Попросите свою творческую часть выработать новые способы достижения той же самой цели.
5. Спросите часть X, согласна ли она воспользоваться новыми выборами взамен старого поведения в течение следующих нескольких недель.

Это - присоединение к будущему, мысленная репетиция нового поведения в будущих ситуациях.

6. Экологическая проверка.

Если возникло возражение, вы можете сделать одно из двух. Либо вернуться к шагу 2 и рефреймировать возражающую часть, либо попросить творческую часть, проконсультировавшие с возражающей частью, выработать дополнительный набор новых выборов. Убедитесь, что эти новые выборы также прошли проверку на любое возражение.

Шестишаговый рефрейминг представляет собой технику терапии и личностного развития. Он имеет непосредственное отношение к нескольким психологическим явлениям.

Первое - это вторичная выгода: идея о том, что, каким бы странным и причудливым ни казалось поведение, оно всегда служит цели, полезной на некотором уровне, и эта цель, как правило, неосознаваемая. Нет никакого смысла делать то, что полностью противоречит нашим интересам. Всегда существует некая выгода, и смесь наших мотивов и эмоций редко оказывается гармоничной.

Второе - это транс. Человек, осуществляющий шестишаговый рефрейминг, будет находиться в легком трансе, когда внимание направлено внутрь себя.

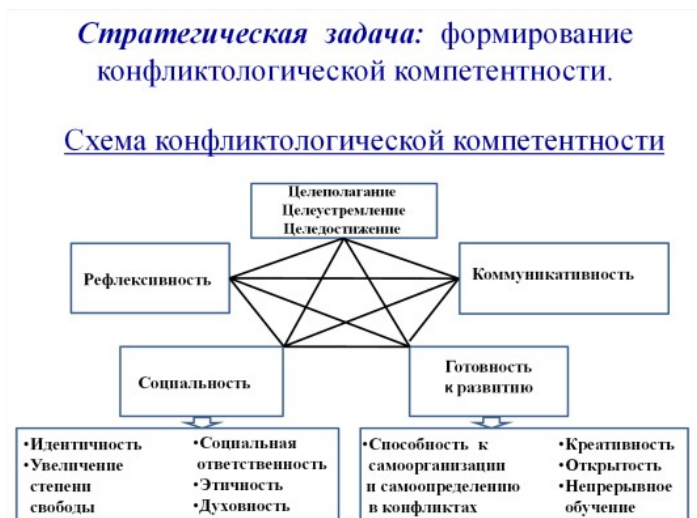
Третье, шестишаговый и рефрейминг использует умение проводить переговоры между частями одной личности. В следующей главе мы рассмотрим умение вести переговоры между людьми в контексте бизнеса.

**Вопросы и задания:**

1. Рефрейминг и обратная связь. Уровни обратной связи.
2. Поддержка и провоцирование клиента.
3. Пробуждение потенциала клиента.
4. Условия проведения конфронтации.

**Здания:**

1. Изучить схему.



<b>Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины</b>	
Основная литература	Мельниченко, Р.Г. Медиация Электронный ресурс : учебное пособие / Р.Г. Мельниченко. - Москва : Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа, 2018. - 191 с. - Книга находится в базовой версии ЭБС IPRbooks. - ISBN 978-5-394-02344-6, экземпляров неограничено
Дополнительная литература	Иванова, Е. Н. Конфликтологическое консультирование Электронный ресурс : Учебное пособие / Е. Н. Иванова. - Новосибирск : Новосибирский государственный технический университет, 2012. - 151 с. - Книга находится в премиум-версии ЭБС IPR BOOKS. - ISBN 978-5-7782-2040-9, экземпляров неограничено Забродин, Ю.М. Психологическое консультирование Электронный

	ресурс : учебное пособие / В.Э. Пахальян / Ю.М. Забродин ; ред. Ю.М. Забродин. - Психологическое консультирование, 2023-05-22. - Саратов : Ай Пи Эр Медиа, 2018. - 286 с. - Книга находится в базовой версии ЭБС IPRbooks. - ISBN 978-5-4486-0385-3, экземпляров неограничено
Методическая литература	Методические указания по выполнению практических работ, методические указания по выполнению лабораторных работ методические указания по организации самостоятельной работы студентов
Интернет-ресурсы	<a href="http://eLibrary.ru/">http://eLibrary.ru/</a> - Научная электронная библиотека www URL: <a href="http://www.biblioclub.ru/">http://www.biblioclub.ru/</a> - Электронная библиотечная система «Университетская библиотека онлайн»

## Практическое занятие 14

### Тема 11. Арсенал консультанта

**Цель:** формирование умений и навыков разрешения конфликтных ситуаций.

**Актуальность темы занятия:** знания об арсенале методов консультанта имеют практическое значение для успешного профессионального становления.

#### Теоретическая часть:

Среди задач, которые стоят перед специалистом при конфликтологическом консультировании, важнейшими являются:

налаживание контакта с клиентом, получение информации в ходе интервьюирования, искусное задавание вопросов, адекватная формулировка целей клиента, отработка его эмоций, коррекция его конфликтных установок, выявление истинных интересов клиента, расширение его видения ситуации, обеспечение эффективной обратной связи, конструктивная

интерпретация услышанного, предоставление информации, инструктаж и формулирование рекомендаций – и всё это таким образом, чтобы не блокировать, а пробудить собственный потенциал клиента.

Этот далеко не полный перечень показывает, насколько непростой является ситуация консультирования. Для решения стоящих перед консультантом задач ему необходим целый арсенал высокоэффективных орудий, умение выбирать адекватные конкретной ситуации и возможностям данного клиента инструменты, безупречное владение ими.

Помимо этого, для консультанта важно умение быстро менять техники, которые не сработали, и изобретать свои собственные, уникально пригодные в наличной ситуации. Излишне говорить, что необходимо уверенное, а лучше виртуозное владение всем арсеналом методов и приёмов.

#### Вопросы и задания:

1. Контакт с клиентом

2. Приемы эффективного слушания.
3. Искусство постановки вопросов.
4. Работа с интересами и целями.
5. Содержательная интервенция консультанта в процессе работы с клиентом.
6. Поддержка и провоцирование клиента **Задания:**

1. Изучить схему .



2. Заполнить таблицу: Виды слушания.

№	Виды слушания	характеристика
1	Пассивное слушание	
2	Активное слушание	
3	Эмпатическое слушание	

3. Заполнить таблицу: Приемы установления обратной связи в общении.

прием	цель	фразы
выяснение		
перефразирование		
Резюмирование		
Отражение чувств		

Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины	
Основная литература	Мельниченко, Р.Г. Медиация Электронный ресурс : учебное пособие / Р.Г. Мельниченко. - Москва : Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа, 2018. - 191 с. - Книга находится в базовой версии ЭБС IPRbooks. - ISBN 978-5-394-02344-6, экземпляров неограничено

Дополнительная литература	Иванова, Е. Н. Конфликтологическое консультирование Электронный ресурс : Учебное пособие / Е. Н. Иванова. - Новосибирск : Новосибирский государственный технический университет, 2012. - 151 с. - Книга находится в премиум-версии ЭБС IPR BOOKS. - ISBN 978-5-7782-2040-9, экземпляров неограничено Забродин, Ю.М. Психологическое консультирование Электронный ресурс : учебное пособие / В.Э. Пахальян / Ю.М. Забродин ; ред. Ю.М. Забродин. - Психологическое консультирование, 2023-05-22. - Саратов : Ай Пи Эр Медиа, 2018. - 286 с. - Книга находится в базовой версии ЭБС IPRbooks. - ISBN 978-5-4486-0385-3, экземпляров неограничено
Методическая литература	Методические указания по выполнению практических работ, методические указания по выполнению лабораторных работ методические указания по организации самостоятельной работы студентов
Интернет-ресурсы	<a href="http://eLibrary.ru/">http://eLibrary.ru/</a> - Научная электронная библиотека www URL: <a href="http://www.biblioclub.ru/">http://www.biblioclub.ru/</a> - Электронная библиотечная система «Университетская библиотека онлайн»

## Практическое занятие 15

**Тема 12.** Арсенал консультанта.

**Цель:** формирование умений и навыков разрешения конфликтных ситуаций.

**Актуальность темы занятия:** формирование представлений об арсенале консультанта выступает необходимым условием для развития профессионального самосознания.

**Теоретическая часть:**

Конфронтация. Каждый консультант время от времени вынужден в терапевтических целях вступать в конфронтацию с клиентами. Egan (1986) определяет конфронтацию как всякую реакцию консультанта, противоречащую поведению клиента. Чаще всего противостояние бывает направлено на двойственное поведение клиента: увертки, «игры», хитрости, извинения, «пускание пыли в глаза», т. е. на все то, что мешает клиенту увидеть и решать свои насущные проблемы. Конфронтацией добиваются показа клиенту способов психологической защиты, используемых в стремлении приспособиться к жизненным ситуациям, но которые угнетают, ограничивают становление личности. В центре конфронтации обычно оказывается стиль межличностного общения клиента, отражающийся в консультативном контакте. Консультант обращает внимание на приемы, с помощью которых клиент старается избежать обсуждения важных в консультировании тем, искажает злободневность своих жизненных ситуаций и т. п. George и Cristiani (1990) выделяют три основных случая конфронтации в консультировании:

1. Конфронтация с целью обратить внимание клиента на противоречия в его поведении, мыслях, чувствах, или между мыслями и чувствами, намерениями и поведением и т. п. В этом случае можно говорить о двух ступенях конфронтации. На первой

констатируется определенный аспект поведения клиента. На второй - противоречие чаще всего представляется словечками «но», «однако». В противоположность интерпретации при конфронтации прямо указывается на причины и истоки противоречий. Конфронтацией такого типа стараются помочь клиенту увидеть само противоречие, которое он раньше не замечал, не хотел или не мог заметить. Например: Клиент: Я так ждал сегодняшнюю встречу, потому что должен многое рассказать. Консультант: Да, но Вы опоздали на пятнадцать минут, и теперь уже некоторое время сидите со скрещенными руками.

Еще несколько примеров противоречивых высказываний клиентов: «Меня преследует депрессия и я одинока, однако вообще все не так уж плохо». «Я думаю, что люди должны сами принимать решения, но своих детей я постоянно осыпаю советами, как им жить». «Мне кажется, что у меня лишний вес, но другие говорят, что я выгляжу совсем неплохо». «Я хотела бы слушать других, но почему - то всегда говорю больше всех».

2. Конфронтация с целью помочь увидеть ситуацию такой, какова она есть в действительности, вопреки представлению о ней клиента в контексте его потребностей. Например, клиентка жалуется: «Мой муж нашел работу, связанную с длительными командировками, потому что не любит меня». Реальная ситуация такова, что муж поменял работу по требованию жены после долгих ссор, поскольку на прежней работе он мало зарабатывал. Теперь муж зарабатывает достаточно, однако редко бывает дома. В данном случае консультант должен показать клиентке, что проблема состоит не в любовных отношениях, а в финансовом положении семьи, необходимости, чтобы муж больше зарабатывал, хотя из-за этого он вынужден часто бывать в отъезде. Клиентка не оценивает усилий мужа добиться большого благосостояния семьи и трактует ситуацию удобным для себя способом.

3. Конфронтация с целью обратить внимание клиента на его уклонение от обсуждения некоторых проблем.

Например, консультант высказывает клиенту удивление: «Мы уже дважды встречались, но Вы ничего не говорите о сексуальной жизни, хотя во время первой встречи выделили ее как свою важнейшую проблему. Всякий раз, когда мы приближаемся к основной теме, Вы уходите в сторону. Я раздумываю, что бы это могло означать».

Конфронтация является сложной техникой, требующей от консультанта тонкости и опытности. Она часто воспринимается как обвинение, поэтому применима лишь при достаточном взаимном доверии, когда клиент чувствует, что консультант понимает его и заботится о нем. Для правильного использования техники конфронтации важно знать и понимать ее ограничения. Kennedy (1977) выделяет несколько основных случаев: 1. Конфронтацию нельзя использовать как наказание клиента за неприемлемое поведение. Это не средство выражения консультантом враждебности. 2. Конфронтация не

предназначена для разрушения механизмов психологической защиты клиентов. Ее назначение - помочь клиентам распознать способы, которыми они защищаются от осознания реальности. Нахождение и разрушение механизмов психологической защиты, к сожалению, один из распространенных приемов конфронтации в группах тренировки сенситивности, откуда и позаимствована эта техника. Стиль психологической защиты многое говорит о личности клиента, и здесь важнее понимание, а не разрушение, которое раздражает клиента и вызывает его сопротивление. Перед использованием техники конфронтации важно разобраться в защитных механизмах клиента и спросить себя: - как глубоко укоренились и насколько долго действуют эти механизмы? - какие мотивы личности скрываются за психологической защитой? - насколько защитные механизмы необходимы человеку для успешного приспособления к повседневности? - что произошло бы без механизмов психологической защиты? 3. Конфронтацию нельзя использовать для удовлетворения потребностей или самовыражения консультанта. Консультирование не та ситуация, где консультант должен демонстрировать свою мудрость и силу в целях самовозвеличивания. Задача консультанта не победить клиента, а понять его и оказать помощь. Неправильное применение техники конфронтации часто свидетельствует о том, что в процессе консультирования специалист решает личные проблемы. Использование конфронтации в консультировании должно быть обосновано определенными простыми правилами (Egan, 1986): - необходимо тщательно охарактеризовать содержание неадекватного поведения клиента и его контекст, однако не стоит все высказывать одновременно; не следует забывать, что речь идет не о представлении анализа случая коллегам; - необходимо подробно изложить клиенту и его близким последствия противоречивого поведения, в том числе в процессе консультирования; - необходимо помочь клиенту найти способы преодоления его проблем. Дополняя перечисленные правила, хотелось бы подчеркнуть, что конфронтация с клиентом ни в коем случае не должна быть агрессивной и категоричной. Желательно чаще использовать фразы: «мне кажется», «пожалуйста, попробуйте объяснить», «если я не ошибаюсь», которые выражают определенные сомнения консультанта и смягчают тон конфронтации.

Как отдельный вариант конфронтации заслуживает внимания прерывание повествования клиента. Позволив клиенту свободно рассказывать, консультант не должен забывать, что не все сведения одинаково важны, что некоторые темы или вопросы следует углубить. Прерывание клиента возможно, когда он «перескакивает» на другие проблемы, не исчерпав предыдущих. Если клиент изменил тему, консультант может вмешаться с замечанием: «Я заметил, что Вы изменили тему. Специально ли Вы сделали это?» Однако частое прерывание повествования рискованно. Когда мы не позволяем клиенту рассказывать так, как ему хочется, то обычно не достигаем желаемого. Большинство

клиентов склонны поддаваться руководству консультанта, поэтому постоянное прерывание порождает зависимость и тогда трудно рассчитывать на откровенность.

**Вопросы и задания:**

1. Поддержка и провоцирование клиента.
2. Пробуждение потенциала клиента.
3. Условия проведения конфронтации.

<b>Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины</b>	
Основная литература	Мельниченко, Р.Г. Медиация Электронный ресурс : учебное пособие / Р.Г. Мельниченко. - Москва : Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа, 2018. - 191 с. - Книга находится в базовой версии ЭБС IPRbooks. - ISBN 978-5-394-02344-6, экземпляров неограничено
Дополнительная литература	Иванова, Е. Н. Конфликтологическое консультирование Электронный ресурс : Учебное пособие / Е. Н. Иванова. - Новосибирск : Новосибирский государственный технический университет, 2012. - 151 с. - Книга находится в премиум-версии ЭБС IPR BOOKS. - ISBN 978-5-7782-2040-9, экземпляров неограничено Забродин, Ю.М. Психологическое консультирование Электронный ресурс : учебное пособие / В.Э. Пахальян / Ю.М. Забродин ; ред. Ю.М. Забродин. - Психологическое консультирование, 2023-05-22. - Саратов : Ай Пи Эр Медиа, 2018. - 286 с. - Книга находится в базовой версии ЭБС IPRbooks. - ISBN 978-5-4486-0385-3, экземпляров неограничено
Методическая литература	Методические указания по выполнению практических работ, методические указания по выполнению лабораторных работ методические указания по организации самостоятельной работы студентов
Интернет-ресурсы	<a href="http://eLibrary.ru/">http://eLibrary.ru/</a> - Научная электронная библиотека www URL: <a href="http://www.biblioclub.ru/">http://www.biblioclub.ru/</a> - Электронная библиотечная система «Университетская библиотека онлайн»

**Практическое занятие 16**

**Тема 13.** Технологии работы с конфликтом

**Цель:** формирование умений и навыков разрешения конфликтных ситуаций.

**Актуальность темы занятия:** формирование представлений о основных положениях переговорного процесса является важным условием для эффективного становления психолога-практика.

**Теоретическая часть:**

Переговоры являются такой моделью организации конфликтов и разногласий, которая предполагает «прямое» согласование интересов конфликтующих сторон через открытые обсуждения участниками своих разногласий. Переговоры – наиболее универсальная модель разрешения конфликта. Основные принципы: стороны должны иметь добрую волю к достижению соглашения. Переговоры не могут состояться без осознания участниками их необходимости. Когда хотя бы одна из сторон не понимает, зачем ей нужны переговоры, или не хочет их вести, переговоры практически обречены на

провал, поскольку как форма разрешения конфликта они направлены на согласование интересов; каждая из сторон должна иметь собственный интерес в переговорах. Интерес в переговорах означает как реальную потребность, так и определенный круг позиций и предложений разрешения конфликтной ситуации. Для переговоров интерес является центральным моментом. Именно вокруг интересов должно сосредоточиваться обсуждение. Именно интерес (точнее – его удовлетворение или неудовлетворение) является мерой эффективности переговоров; стороны должны иметь подготовку и навыки ведения переговоров. Переговоры являются процессом, который имеет собственные закономерности. Поэтому без знания этих закономерностей стороны не могут вести переговоры. При недостатке таких знаний переговоры может организовать специальный человек – посредник, который восполняет данный дефицит участников; стороны должны иметь ресурс для выполнения договоренностей и совместных решений. Если переговоры не заканчиваются соглашением, а соглашения, в свою очередь, не выполняются, то обсуждать возможность самих переговоров бессмысленно. Ресурсы определяют серьезность намерений сторон. Типовые переговорные сценарии: «позиционный торг» и «переговоры по интересам». «Позиционный торг» - это такой сценарий, при котором стороны начинают обсуждение с конкретных решений, как правило, не разобравшись в том, чего хочет противоположная сторона, да и сам переговорщик «Позиционный торг», как правило, сводится к выдвиганию сторонами конкретных решений, затем к их все более усиленной защите. Чаще всего такой торг неэффективен, поскольку переговоры в таких случаях идут по кругу. Этот переговорный сценарий практически не оставляет свободы действий для участников. Более выгодно и эффективно выяснить, что стоит за позицией. «Переговоры по интересам» - это сценарий, который начинается с выяснения истинных интересов участников, определения правил принятия решений, справедливости в принятии решений сторонами, в проверке соответствия интереса и позиции. 1 этап. Подготовка. Поиск контактов. Создание положительных эмоций. Размещение участников конфликта. Установление времени встреч. Регламент. Правила. Ролевая функция посредника. Готовность участников конфликта к применению техники посредничества. 2 этап. Разрешение. Составление "карты конфликта". Чтение карты. Вычленение проблемы. Обсуждение. Поиск компромиссного решения. Помощь участникам в выходе на новый угол зрения. Уравновешивание неудовлетворенности (если одна из сторон не удовлетворена). 3 этап. Окончание встречи. Подведение итогов и выработка письменного соглашения. Задания на перспективу по соблюдению соглашения. Обозначение вклада каждого участника в проведенную встречу. Превращение оппонентов в партнеров - это праздник для посредника. Переговоры при помощи посредника Основные принципы: стороны должны быть согласны с кандидатурой посредника и доверять ему. выбор посредника в переговорах

следует делать самим участникам. посредник должен быть компетентным в процедурах ведения переговоров, а также в процедурах и принципах гармонизации отношений. Предмет работы посредника – переговорные процедуры и взаимоотношения участников. Типовые модельные сценарии. Первый этап - связан с осознанием сторонами необходимости пригласить посредника и его выбором. Второго этап - является согласование процедур и правил ведения переговоров. Третий - связан с самими переговорами: определением интересов сторон, поиском общих интересов, согласованием решений и т.д. Оценка эффективности посреднической деятельности Объективные критерии, позволяющие рассматривать вмешательство посредника как успешное:

1. завершение конфликта;
2. снижение остроты конфликтного взаимодействия;
3. переход от односторонних действий участников конфликта к попыткам совместного поиска решения проблемы;
4. нормализация взаимоотношений оппонентов. Субъективные показатели, которые отражают степень удовлетворенности участников конфликта посредничеством.
5. оказывая содействие переговорному процессу, посредник был объективен по отношению к оппонентам;
6. без его усилий сторонам было бы сложно обойтись;
7. достигнутые при помощи посредника результаты не являются навязанными, а, наоборот, представляют собой взаимоприемлемый итог.

**Вопросы и задания:**

1. Психологические воздействия при решении сути переговоров
2. Эмоциональный стресс в переговорах.
3. Вертикальные переговоры.
4. Горизонтальные переговоры.

<b>Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины</b>	
Основная литература	Мельниченко, Р.Г. Медиация Электронный ресурс : учебное пособие / Р.Г. Мельниченко. - Москва : Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа, 2018. - 191 с. - Книга находится в базовой версии ЭБС IPRbooks. - ISBN 978-5-394-02344-6, экземпляров неограничено
Дополнительная литература	Иванова, Е. Н. Конфликтологическое консультирование Электронный ресурс : Учебное пособие / Е. Н. Иванова. - Новосибирск : Новосибирский государственный технический университет, 2012. - 151 с. - Книга находится в премиум-версии ЭБС IPR BOOKS. - ISBN 978-5-7782-2040-9, экземпляров неограничено Забродин, Ю.М. Психологическое консультирование Электронный ресурс : учебное пособие / В.Э. Пахальян / Ю.М. Забродин ; ред. Ю.М. Забродин. - Психологическое консультирование, 2023-05-22. - Саратов : Ай Пи Эр Медиа, 2018. - 286 с. - Книга находится в базовой версии ЭБС

	IPRbooks. - ISBN 978-5-4486-0385-3, экземпляров неограничено
Методическая литература	Методические указания по выполнению практических работ, методические указания по выполнению лабораторных работ методические указания по организации самостоятельной работы студентов
Интернет-ресурсы	<a href="http://eLibrary.ru/">http://eLibrary.ru/</a> - Научная электронная библиотека www URL: <a href="http://www.biblioclub.ru/">http://www.biblioclub.ru/</a> - Электронная библиотечная система «Университетская библиотека онлайн»

## Практическое занятие 17

Тема 14. Технологии работы с конфликтом.

**Цель:** формирование умений навыков разрешения конфликтных ситуаций.

**Актуальность темы занятия:** знания о методах и формах работы с конфликтом имеют практическое значение для успешного профессионального становления.

**Теоретическая часть:**

Управление конфликтом - целенаправленные воздействия: либо по устранению (минимизации) причин, породивших конфликт, либо по коррекции поведения участников конфликта, либо по поддержанию необходимого уровня конфликтности, но не выходящего за контролируемые пределы. Решение конфликта — устранение полностью или частично причин, породивших конфликт, либо изменение целей и поведения участников конфликта. Управление конфликтами осуществляется при помощи следующих методов: К внутриличностным методам относятся методы предупреждения конфликтов, при помощи которых осуществляется коррекция поведения отдельной личности с тем, чтобы ее поведение не вызывало отрицательной реакции окружающих. Структурные методы - это методы по профилактике и устранению организационных конфликтов, возникающих из-за неправильного распределения полномочий, организации труда, принятой системы стимулирования. Межличностные методы - это методы, в которых принимают участие минимум две стороны и каждая из сторон выбирает форму поведения для сохранения своих интересов с учетом дальнейшего возможного взаимодействия с оппонентом.

Персональные методы - методы, определяющие форму поведения руководителя для устранения конфликта или управления им. Выбор стиля поведения в конфликтном взаимодействии Эффективное использование стилей поведения при разрешении конфликтных ситуаций. Приспособление: наиболее важной задачей является восстановление спокойствия и стабильности, а не разрешение конфликта; предмет разногласий более существенен для оппонента, чем для вас; открывается возможность более сложных проблемных ситуаций по сравнению с той, которая рассматривается сейчас, а пока необходимо упрочить взаимное доверие; существует возможность позволить подчиненным действовать по собственному усмотрению, с тем, чтобы они приобрели

умения и навыки, извлекая уроки из собственных ошибок; необходимо признать собственную неправоту; отстаивание своей точки зрения требует много времени и значительных интеллектуальных усилий; вас не особенно волнует случившееся; вы хотите сохранить мир и добрые отношения с другими людьми; вы чувствуете, что важнее сохранить с кем-то хорошие взаимоотношения, чем отстаивать свои интересы; вы понимаете, что итог намного важнее для другого человека, чем для вас. Компромисс: у сторон одинаково убедительные аргументы; необходимо время для урегулирования сложных проблем; - требуется принять срочное решение при дефиците времени; - сотрудничество и директивное утверждение своей точки зрения не приводят к успеху; обе стороны обладают одинаковой властью и имеют взаимоисключающие интересы; вас может устроить временное решение; удовлетворение вашего желания имеет для вас не слишком большое значение, и вы можете несколько изменить поставленную вначале цель; компромисс позволит вам сохранить взаимоотношения, и вы предпочитаете хоть что-то получить, чем все потерять. Сотрудничество: необходимо найти общее решение, если каждый из подходов к проблеме слишком важен и не допускает компромиссных вариантов; основной целью обсуждения является приобретение совместного опыта работы, получение широкой информации; необходима интеграция точек зрения и сближение мнений сотрудников; представляется важным усиление личностной вовлеченности в деятельность и групповой сплоченности; у вас тесные, длительные и взаимозависимые отношения с другой стороной; у вас есть время поработать над возникшей проблемой (это хороший подход к разрешению конфликтов на основе перспективных планов); вы и ваш оппонент хотите поставить на обсуждение некоторые идеи и потрудиться над выработкой решения. Игнорирование: источник разногласий тривиален и несущественен по сравнению с более важными задачами; необходимо время, чтобы восстановить спокойствие и создать условия для трезвой оценки ситуации; изучение ситуации и поиск дополнительной информации о природе конфликта представляются более предпочтительными, чем немедленное принятие какого-либо решения; предмет спора не имеет отношения к делу, уводит в сторону и при этом является симптомом других, более серьезных проблем; подчиненные могут сами успешно урегулировать конфликт; напряженность слишком велика, и вы чувствуете необходимость ее ослабления; вы знаете, что не можете или даже не хотите решить конфликт в свою пользу; у вас мало власти для решения проблемы или для ее решения желательным для вас способом; пытаться немедленно решить проблему опасно, поскольку открытое ее обсуждение может только ухудшить ситуацию. Соперничество: требуются быстрые и решительные меры в случае непредвиденных и опасных ситуаций; целесообразно при решении глобальных проблем, связанных с эффективностью деятельности (при уверенности руководителя в своей правоте); идет взаимодействие с

подчиненными, предпочитающими авторитарный стиль; исход очень важен для вас, и вы делаете ставку на свое решение возникшей проблемы; вы обладаете достаточным авторитетом для принятия решения, представляется очевидным, что предлагаемое вами решение наилучшее; вы чувствуете, что у вас нет иного выбора и что вам нечего терять. Переговоры - универсальный метод управления конфликтами, представляет собой набор тактических приемов, направленных на поиск взаимоприемлемых решений для конфликтующих сторон. Способы урегулирования конфликтов: Доминирование – как победа одной стороны над другой, Компромисс, Интеграция – ни одна из сторон не ничем не жертвует. (Фоллет М.П.). Доминирование, Капитуляция Уход Переговоры Вмешательство третьей стороны (Рубин). Подавление, отмена, регулирование. (Дарендорф). Последовательность в применении различных форм урегулирования: переговоры, посредничество, арбитраж, Обязательный арбитраж. Посредничество (медиаторство) при разрешении конфликтов. Медиаторство – форма посредничества. Психологическая проблема третьего. Правила посредничества. Личностные качества посредника. Навыки посредника. Цели и задачи посредника. Посредничество по этапам.

**Вопросы и задания:**

*Темы для диспута:*

1. Информационные технологии работы с конфликтом.
2. Коммуникативные технологии работы с конфликтом.

<b>Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины</b>	
Основная литература	Мельниченко, Р.Г. Медиация Электронный ресурс : учебное пособие / Р.Г. Мельниченко. - Москва : Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа, 2018. - 191 с. - Книга находится в базовой версии ЭБС IPRbooks. - ISBN 978-5-394-02344-6, экземпляров неограничено
Дополнительная литература	Иванова, Е. Н. Конфликтологическое консультирование Электронный ресурс : Учебное пособие / Е. Н. Иванова. - Новосибирск : Новосибирский государственный технический университет, 2012. - 151 с. - Книга находится в премиум-версии ЭБС IPR BOOKS. - ISBN 978-5-7782-2040-9, экземпляров неограничено Забродин, Ю.М. Психологическое консультирование Электронный ресурс : учебное пособие / В.Э. Пахальян / Ю.М. Забродин ; ред. Ю.М. Забродин. - Психологическое консультирование, 2023-05-22. - Саратов : Ай Пи Эр Медиа, 2018. - 286 с. - Книга находится в базовой версии ЭБС IPRbooks. - ISBN 978-5-4486-0385-3, экземпляров неограничено
Методическая литература	Методические указания по выполнению практических работ, методические указания по выполнению лабораторных работ методические указания по организации самостоятельной работы студентов
Интернет-ресурсы	<a href="http://eLibrary.ru/">http://eLibrary.ru/</a> - Научная электронная библиотека www URL: <a href="http://www.biblioclub.ru/">http://www.biblioclub.ru/</a> - Электронная библиотечная система «Университетская библиотека онлайн»

## **Тема 15.** Типичные проблемы консультирования.

**Цель:** формирование умений и навыков разрешения конфликтных ситуаций.

**Актуальность темы занятия:** формирование представлений о технологии работы с конфликтом выступает необходимым условием для развития профессионального самосознания.

### **Теоретическая часть:**

Среди самых распространённых проблем, возникающих в процессе консультирования, можно отметить:

- 1) Сопротивление клиента;
- 2) Проблема непонимания друг друга;
- 3) Возникновение зависимости клиента от консультанта;
- 4) Профессиональное выгорание консультанта;
- 5) Трудные клиенты и
- 6) Другие осложнения.

Сопротивление клиента в ходе консультирования может стать серьёзной проблемой. Термин "сопротивление" впервые использовал З.Фрейд.

Сопротивление – различные по характеру действия, направленные на задержку в разрешении проблемы или полное прекращение её решения, срыв или использование взаимодействия в своих целях.

Со-зависимый – тот, кто позволяет поведению другого воздействовать на себя и постоянно занят тем, чтобы контролировать его поведение.

Под выгоранием понимается совокупность стойких симптомов, проявляющихся в негативных эмоциональных переживаниях и установках по отношению к своей работе. Конфликтологи-консультанты находятся в группе риска возникновения этого синдрома по двум причинам:

- они работают с людьми;
- они работают с конфликтом.

### **Вопросы и задания:**

1. Проблемы отношения с клиентом
2. Со-зависимость
3. Синдром профессионального выгорания.
4. Трудные клиенты.

### **Задания.**

При консультировании по телефону встречаются следующие виды трудных клиентов:

1. Настойчивые
2. Агрессивные
3. Пассивные
4. Разговорчивые

Заполните таблицу, определив оптимальное поведение с каждым из этих типов.

Тактические приемы	Настойчивые	Пассивные	Агрессивные	Разговорчивые

<b>Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины</b>	
Основная литература	Мельниченко, Р.Г. Медиация Электронный ресурс : учебное пособие / Р.Г. Мельниченко. - Москва : Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа, 2018. - 191 с. - Книга находится в базовой версии ЭБС IPRbooks. - ISBN 978-5-394-02344-6, экземпляров неограничено
Дополнительная литература	Иванова, Е. Н. Конфликтологическое консультирование Электронный ресурс : Учебное пособие / Е. Н. Иванова. - Новосибирск : Новосибирский государственный технический университет, 2012. - 151 с. - Книга находится в премиум-версии ЭБС IPR BOOKS. - ISBN 978-5-7782-2040-9, экземпляров неограничено Забродин, Ю.М. Психологическое консультирование Электронный ресурс : учебное пособие / В.Э. Пахальян / Ю.М. Забродин ; ред. Ю.М. Забродин. - Психологическое консультирование, 2023-05-22. - Саратов : Ай Пи Эр Медиа, 2018. - 286 с. - Книга находится в базовой версии ЭБС IPRbooks. - ISBN 978-5-4486-0385-3, экземпляров неограничено
Методическая литература	Методические указания по выполнению практических работ, методические указания по выполнению лабораторных работ методические указания по организации самостоятельной работы студентов
Интернет-ресурсы	<a href="http://eLibrary.ru/">http://eLibrary.ru/</a> - Научная электронная библиотека www URL: <a href="http://www.biblioclub.ru/">http://www.biblioclub.ru/</a> - Электронная библиотечная система «Университетская библиотека онлайн»

**МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ  
 РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ  
 ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ АВТОНОМНОЕ  
 ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ  
 «СЕВЕРО-КАВКАЗСКИЙ ФЕДЕРАЛЬНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»**

**МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ**  
по выполнению лабораторных работ  
по дисциплине  
**КОНФЛИКТОЛОГИЧЕСКОЕ КОНСУЛЬТИРОВАНИЕ**  
для студентов направления подготовки  
37.03.02 «Конфликтология»  
Направленность (профиль)  
«Конфликт-менеджмент»

Ставрополь  
2026  
**Содержание**

Тема №1. Конфликтологическое консультирование как отрасль знания и практики.
Тема №2. Модели стратегий работы с конфликтами. Конфликтные ситуации.
Тема № 3. Предупреждение конфликтов. Способы эффективного поведения в конфликте. Конфликтные ситуации.
Тема №4. Разрешение конфликтов. Общие принципы интервенции при работе с конфликтами.

Формулы конфликта.
Тема №5. Процесс и структура конфликтологического консультирования.
Тема №6. Процесс и структура конфликтологического консультирования. Фрустрирующие ситуации.
Тема №7. Конфликтологическое консультирование при разных стратегиях реагирования в конфликте. Трансактный анализ конфликтов.
Тема №8. Методы, приемы и технологии конфликтологического консультирования. Технологии управления конфликтами.
Тема №9. Консультативный контакт и требования к консультанту
Тема №10. Консультативный контакт и требования к консультанту. Эффективное общение и рациональное поведение в конфликте
Тема №11. Арсенал консультанта
Тема №12. Технологии работы с конфликтом
Тема №13. Типичные проблемы консультирования. Технологии работы с конфликтом

## **Введение**

**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 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 в структуре образовательной программы**

Дисциплина «Конфликтологическое консультирование» относится к дисциплинам обязательной части «Дисциплины» части.

**3. Компетенции обучающегося, формируемые в результате изучения дисциплины:**

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

### **Лабораторное занятие №1-2**

Тема «Идентификация конфликтов» (4 ч. с использованием методов активного обучения – кейс-стади)

**Цель.** Развитие навыков идентификации конфликтов.

**Оборудование и материалы:** листы бумаги и маркеры или доску с мелом для записи комментариев членов группы в ходе обсуждений.

## Задания:

Порядок проведения занятия

*Подготовительный этап.* За одну-две недели студенты получают установку на проведение занятия в форме решения ситуационных задач. Им сообщают тему и цель занятия. Дают указания по самостоятельному изучению литературы и освоению основных понятий: «конфликт», «причина конфликта», «предмет конфликта». Особое внимание обращают на формулировку необходимых и достаточных условий конфликта.

*В ходе занятия.* Студентам предлагают решить задачи с конкретными ситуациями, ответив на вопросы, приведенные в конце каждой задачи.

Варианты решения задач обсуждаются в учебной группе.

### Задача 1

Между двумя сотрудниками организации возник спор по поводу сроков внедрения новой технологии. Один из них мотивировал предлагаемые сроки внедрения интересами производства продукции, второй свою позицию обосновывал с позиции интересов персонала, которому предстоит осваивать новую технологию. Является описанная ситуация конфликтом? Каковы перспективы развития данной ситуации

### Задача 2

В беседе руководителя с подчиненным, допустившим технологическую ошибку, которая привела к серьезному материальному ущербу фирме, руководитель предъявил претензии к подчиненному и наложил штраф в размере месячной заработной платы. Является ли описанная ситуация конфликтом? Ответ обоснуйте.

### Задача 3

Принимая на работу сотрудника, руководитель фирмы пообещал через два месяца перевести его на вышестоящую должность. По истечении указанного срока обещание руководителя не выполнено. Можно ли описанную ситуацию идентифицировать как конфликтное взаимодействие? Если нет, то каковы перспективы развития.

Занятие 2. «Сущность конфликта и его причины» (4 ч. с использованием методов активного обучения – деловая игра)

Цель игры. Развитие у студентов умения анализировать конфликт на основе уяснения ими основных конфликтологических понятий; формирование навыков применения простейших методов изучения и оценки конфликтных ситуаций.

Игровая ситуация. Руководство фирмы получило жалобу от одного из сотрудников. Варианты содержания жалоб подбирает преподаватель в зависимости от специализации студентов.

Генеральный директор фирмы назначает рабочую группу для изучения жалобы и выработки предложений для принятия решения. Состав рабочей группы: менеджер по кадрам – руководитель; специалист по связям с общественностью; юрист фирмы.

*Подготовительный этап.* За одну-две недели студенты получают установку на проведение деловой игры. Им сообщают тему и цель занятия, а также тему деловой игры, ее цель и игровую ситуацию.

Студенты получают указания по самостоятельному изучению литературы и уяснению основных понятий: «конфликт», «структура конфликта», «субъекты конфликта», «предмет конфликта», «образ конфликтной ситуации», «мотивы конфликта», «позиция в конфликте». Кроме того, студентам напоминают, что они должны продемонстрировать в ходе деловой игры умение использовать различные методы изучения и анализа конфликтов: наблюдение, анализ результатов деятельности, беседа, экспертный опрос и др.

*В ходе игры*

1. Учебная группа разбивается на три команды.

Первая команда – руководство фирмы: генеральный директор, заместитель генерального директора по связям с общественностью, финансовый директор.

Вторая команда – рабочая группа по изучению жалобы (состав смотри в пункте «Игровая ситуация»).

Третья команда – эксперты (3–5 человек).

Время на распределение ролей – 5 минут.

Примечание. Состав команд может быть определен по желанию студентов.

2. Всем командам выдается жалоба в письменном виде и задание на игру. Первая команда готовится к заслушиванию предложений для принятия решения, выработанных рабочей группой (вторая команда). Вторая команда готовит предложения для принятия решения по жалобе. Третья команда готовится к оценке содержания работы первой и второй команд.

Время на подготовку – 15 минут.

3. Заслушивание предложений для выработки решения по жалобе, принятие решения и оценка содержания работы.

*Игровой сценарий.* «Генеральный директор» открывает служебное совещание, объявляя его тему, и предоставляет слово для доклада «старшему рабочей группы» по изучению жалобы и выработке предложений для принятия решения (регламент доклада может быть ограничен 10 минутами). После доклада руководящий состав задает вопросы членам рабочей группы (время на вопросы и ответы может быть установлено в пределах 15–20 минут). После ответов на вопросы выслушиваются мнения «заместителя генерального директора по связям с общественностью» и «финансового директора».

Решение на основе обсуждения принимает «генеральный директор».

*Оценка содержания работы.* После принятия решения члены экспертной группы выступают с оценкой работы первой и второй команд, а также исполнителей всех ролей. В ходе оценки возможны дискуссии (на оценку экспертов может быть отведено 15–20 минут).

4. Подведение итогов игры.

<b>Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины</b>	
Основная литература	Мельниченко, Р.Г. Медиация Электронный ресурс : учебное пособие / Р.Г. Мельниченко. - Москва : Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа, 2018. - 191 с. - Книга находится в базовой версии ЭБС IPRbooks. - ISBN 978-5-394-02344-6, экземпляров неограничено

Дополнительная литература	Иванова, Е. Н. Конфликтологическое консультирование Электронный ресурс : Учебное пособие / Е. Н. Иванова. - Новосибирск : Новосибирский государственный технический университет, 2012. - 151 с. - Книга находится в премиум-версии ЭБС IPR BOOKS. - ISBN 978-5-7782-2040-9, экземпляров неограничено Забродин, Ю.М. Психологическое консультирование Электронный ресурс : учебное пособие / В.Э. Пахальян / Ю.М. Забродин ; ред. Ю.М. Забродин. - Психологическое консультирование, 2023-05-22. - Саратов : Ай Пи Эр Медиа, 2018. - 286 с. - Книга находится в базовой версии ЭБС IPRbooks. - ISBN 978-5-4486-0385-3, экземпляров неограничено
Методическая литература	Методические указания по выполнению практических работ, методические указания по выполнению лабораторных работ методические указания по организации самостоятельной работы студентов
Интернет-ресурсы	<a href="http://eLibrary.ru/">http://eLibrary.ru/</a> - Научная электронная библиотека www URL: <a href="http://www.biblioclub.ru/">http://www.biblioclub.ru/</a> - Электронная библиотечная система «Университетская библиотека онлайн»

### Лабораторное занятие № 3-4

Тема «Конфликтные ситуации» (4 ч. с использованием методов активного обучения – кейс-стади)

**Цель.** Закрепление знаний студентов о сущности конфликта, развитие у них навыков анализа конфликтных ситуаций различных типов и формирование умения принимать управленческие решения в сложных ситуациях социального взаимодействия.

**Оборудование и материалы:** листы бумаги и маркеры или доску с мелом для записи комментариев членов группы в ходе обсуждений.

#### **Задания:**

Порядок проведения занятия

*Подготовительный этап.* За одну-две недели студенты получают установку на проведение занятия в форме решения ситуационных задач. Им сообщают тему и цель занятия. Дают указания по самостоятельному изучению литературы и освоению основных понятий: «конфликт», «причина конфликта», «конфликтная ситуация», «инцидент». Особое внимание обращают на уяснение соотношения между этими понятиями.

*В ходе занятия.* Студентам предлагают решить задачи с конкретными ситуациями, ответив на вопросы, приведенные в конце каждой задачи.

Варианты решения задач обсуждаются в учебной группе.

### **Задача 1**

Вы недавно назначены менеджером по кадрам. Вы еще плохо знаете сотрудников фирмы, сотрудники еще не знают вас в лицо. Вы идете на совещание к генеральному директору. Проходите мимо курительной комнаты и замечаете двух сотрудников, которые курят и о чем-то оживленно беседуют. Возвращаясь с совещания, которое длилось один час, вы опять видите тех же сотрудников в курилке за беседой.

*Вопрос.* Как бы вы поступили в данной ситуации? Объясните свое поведение.

### **Задача 2**

Вы начальник отдела. В отделе напряженная обстановка, срываются сроки выполнения работ. Не хватает сотрудников. Выезжая в командировку, вы случайно встречаете свою подчиненную – молодую женщину, которая уже две недели находится на больничном. Но вы находите ее в полном здравии. Она кого-то с нетерпением встречает в аэропорту.

*Вопрос.* Как вы поступите в этом случае? Объясните свое поведение.

### **Задача 3**

Одна сотрудница высказывает другой претензии по поводу многочисленных и часто повторяющихся ошибок в работе. Вторая сотрудница принимает высказываемые претензии за оскорбление. Между ними возник конфликт.

*Вопрос.* В чем причина конфликта? Определите конфликтную ситуацию.

### **Задача 4**

Руководитель принял на работу специалиста, который должен работать в подчинении у его заместителя. Прием на работу не был согласован с заместителем. Вскоре проявилась неспособность принятого работника выполнять свои обязанности. Заместитель служебной запиской докладывает об этом руководителю...

*Вопрос.* Как бы вы поступили на месте руководителя? Проиграйте возможные варианты.

<b>Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины</b>	
Основная литература	Мельниченко, Р.Г. Медиация Электронный ресурс : учебное пособие / Р.Г. Мельниченко. - Москва : Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа, 2018. - 191 с. - Книга находится в базовой версии ЭБС IPRbooks. - ISBN 978-5-394-02344-6, экземпляров неограничено
Дополнительная литература	Иванова, Е. Н. Конфликтологическое консультирование Электронный ресурс : Учебное пособие / Е. Н. Иванова. - Новосибирск : Новосибирский государственный технический университет, 2012. - 151 с. - Книга находится в премиум-версии ЭБС IPR BOOKS. - ISBN 978-5-7782-2040-9, экземпляров неограничено Забродин, Ю.М. Психологическое консультирование Электронный ресурс : учебное пособие / В.Э. Пахальян / Ю.М. Забродин ; ред. Ю.М. Забродин. - Психологическое консультирование, 2023-05-22. - Саратов : Ай Пи Эр Медиа, 2018. - 286 с. - Книга находится в базовой версии ЭБС IPRbooks. - ISBN 978-5-4486-0385-3, экземпляров неограничено
Методическая литература	Методические указания по выполнению практических работ, методические указания по выполнению лабораторных работ методические указания по организации самостоятельной работы студентов
Интернет-ресурсы	<a href="http://eLibrary.ru/">http://eLibrary.ru/</a> - Научная электронная библиотека <a href="http://www.biblioclub.ru/">www URL: http://www.biblioclub.ru/</a> - Электронная библиотечная система «Университетская библиотека онлайн»

### **Лабораторное занятие № 5-6.**

Тема: «Конфликтные ситуации» (4 ч. с использованием методов активного обучения – деловая игра «Фрустрирующие ситуации в деловых отношениях»)

**Цель.** Закрепление у студентов навыков выявления конфликтных ситуаций в процессе социального взаимодействия в нестандартных деловых ситуациях. Развитие навыков и умений эффективного общения в деловых отношениях.

**Оборудование и материалы:** листы бумаги и маркеры или доску с мелом для записи комментариев членов группы в ходе обсуждений.

#### **Задания:**

**Порядок проведения игры.** Обучаемым выдаются рисунки, на которых изображены два человека.

Рисунки взяты из модификации рисуночного теста Розенцвейга, разработанной Н. Г. Хитровой. То, что говорит первый человек, написано в квадрате слева. Обучаемые должны записать свои варианты ответа за другого человека.

Затем преподаватель организует обсуждение вариантов ответа.





Опять ваши  
сотрудники  
нарушают  
правила  
пожарной  
безопасности.



5

Простите, но  
в вопросах  
детализировки  
я более  
компетентен.



6

Возмутительно,  
руководство  
проектов довери-  
ли другому лицу,  
когда основные  
технические  
решения принад-  
лежат вам.



7

Это ужасно, вы  
загубили проект,  
над которым  
работала вся  
группа!



8











<b>Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины</b>	
Основная литература	Мельниченко, Р.Г. Медиация Электронный ресурс : учебное пособие / Р.Г. Мельниченко. - Москва : Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа, 2018. - 191 с. - Книга находится в базовой версии ЭБС IPRbooks. - ISBN 978-5-394-02344-6, экземпляров неограничено
Дополнительная литература	Иванова, Е. Н. Конфликтологическое консультирование Электронный ресурс : Учебное пособие / Е. Н. Иванова. - Новосибирск : Новосибирский государственный технический университет, 2012. - 151 с. - Книга находится в премиум-версии ЭБС IPR BOOKS. - ISBN 978-5-7782-2040-9, экземпляров

	неограничено Забродин, Ю.М. Психологическое консультирование Электронный ресурс : учебное пособие / В.Э. Пахальян / Ю.М. Забродин ; ред. Ю.М. Забродин. - Психологическое консультирование, 2023-05-22. - Саратов : Ай Пи Эр Медиа, 2018. - 286 с. - Книга находится в базовой версии ЭБС IPRbooks. - ISBN 978-5-4486-0385-3, экземпляров неограничено
Методическая литература	Методические указания по выполнению практических работ, методические указания по выполнению лабораторных работ методические указания по организации самостоятельной работы студентов
Интернет-ресурсы	<a href="http://eLibrary.ru/">http://eLibrary.ru/</a> - Научная электронная библиотека www URL: <a href="http://www.biblioclub.ru/">http://www.biblioclub.ru/</a> - Электронная библиотечная система «Университетская библиотека онлайн»

### Лабораторное занятие № 7-8.

Тема «Формулы конфликта» (4 ч. с использованием методов активного обучения – кейс-стади)

**Цель.** Развитие у студентов навыков анализа конфликтов между субъектами социального взаимодействия на основе применения формул (А, Б и В) и поиска вариантов разрешения конфликтных ситуаций.

**Оборудование и материалы:** листы бумаги и маркеры или доску с мелом для записи комментариев членов группы в ходе обсуждений.

#### **Задания:**

Порядок проведения занятия.

*Подготовительный этап.* За одну-две недели студенты получают установку на проведение практического занятия методом решения ситуационных задач. Также они получают указания на самостоятельное изучение литературы и уяснение основных понятий: «типы конфликта (А, Б и В)», «конфликтогены», «эскалация конфликтогенов», «конфликтная ситуация», «инцидент».

*В ходе занятия.* Студентам предлагаются задачи с конкретными ситуациями. Они должны решить эти задачи, ответив на вопрос – по какой формуле возможно разрешение конфликта в каждой из них.

Варианты решения задач обсуждаются в учебной группе.

### **Задача 1**

Определите природу конфликта (тип А, Б, В) в следующей ситуации. Руководитель принял на работу неподготовленного работника, не согласовав это с заместителем, у которого тот в подчинении. Вскоре выясняется неспособность принятого работника выполнять свою работу. Заместитель представляет руководителю докладную записку об этом. Руководитель тут же рвет данную записку.

### **Задача 2**

Определите природу конфликта (тип А, Б, В) в следующей ситуации. При распределении премии начальник не выделил ее одному из подчиненных. Оснований для депремирования не было. На вопрос подчиненного руководитель не смог объяснить причины, сказал только: «Это я вас учу».

### **Задача 3**

Определите природу конфликта (тип А, Б, В) в следующей ситуации. Беседуя с претендентом на вакантную должность, руководитель дает обещание в дальнейшем повысить его в должности. Вновь принятый с воодушевлением приступает к работе, проявляя высокую работоспособность и добросовестность. Руководство постоянно увеличивает нагрузку, не прибавляя зарплату и не повышая в должности. Спустя некоторое время работник начинает проявлять признаки недовольства... Назревает конфликт.

### **Задача 4**

Определите природу конфликта (тип А, Б, В) в следующей ситуации. Начальник сообщает подчиненному, что в следующем месяце отправляет его на курсы повышения квалификации. Подчиненный отказывается, ссылаясь на то, что до пенсии ему осталось полтора года.

### **Задача 5**

Определите природу конфликта (тип А, Б, В) в следующей ситуации. Работник, достигший пенсионного возраста, жалуется начальнику, что мастер выживает его с работы. Мастер клянется, что ни малейшего повода для этого не дает. Работник же продолжает жаловаться.

## Задача 6

Определите природу конфликта (тип А, Б, В) в следующей ситуации.  
Начальник участка дает задание рабочему. Тот отказывается, мотивируя свой отказ тем, что эта работа требует более высокого разряда, и добавляя при этом, что ему уже пять лет не повышают разряд.

## Задача 7

Определите природу конфликта (тип А, Б, В) в следующей ситуации.  
На совещании один из подчиненных, не выдержав нажима руководителя, в полушутливой форме обратил на этот нажим внимание. Руководитель не нашелся, что сказать, но после этого случая стал действовать еще более жестко, особенно в отношении «шутника».

<b>Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины</b>	
Основная литература	Мельниченко, Р.Г. Медиация Электронный ресурс : учебное пособие / Р.Г. Мельниченко. - Москва : Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа, 2018. - 191 с. - Книга находится в базовой версии ЭБС IPRbooks. - ISBN 978-5-394-02344-6, экземпляров неограничено
Дополнительная литература	Иванова, Е. Н. Конфликтологическое консультирование Электронный ресурс : Учебное пособие / Е. Н. Иванова. - Новосибирск : Новосибирский государственный технический университет, 2012. - 151 с. - Книга находится в премиум-версии ЭБС IPR BOOKS. - ISBN 978-5-7782-2040-9, экземпляров неограничено Забродин, Ю.М. Психологическое консультирование Электронный ресурс : учебное пособие / В.Э. Пахальян / Ю.М. Забродин ; ред. Ю.М. Забродин. - Психологическое консультирование, 2023-05-22. - Саратов : Ай Пи Эр Медиа, 2018. - 286 с. - Книга находится в базовой версии ЭБС IPRbooks. - ISBN 978-5-4486-0385-3, экземпляров неограничено
Методическая литература	Методические указания по выполнению практических работ, методические указания по выполнению лабораторных работ методические указания по организации самостоятельной работы студентов
Интернет-ресурсы	<a href="http://eLibrary.ru/">http://eLibrary.ru/</a> - Научная электронная библиотека www URL: <a href="http://www.biblioclub.ru/">http://www.biblioclub.ru/</a> - Электронная библиотечная система «Университетская библиотека онлайн»

Тема: Процесс и структура конфликтологического консультирования

**Цель:** развитие представлений о процессе конфликтологического консультирования.

**Оборудование и материалы:** листы бумаги и маркеры или доску с мелом для записи комментариев членов группы в ходе обсуждений.

**Задания:**

УПРАЖНЕНИЕ 1. Просмотр конфликтной ситуации (условно названной) «Я Вас не уважаю ...».

УПРАЖНЕНИЕ 2. Конфликтная ситуация с тремя вариантами решения.  
ЗАДАНИЕ: проанализируйте, было ли решение целесообразным; определите, какой стиль общения с учащимися характерен в деятельности педагога (в каждом варианте решения); предложите свой вариант решения.

**Содержание отчета:**

Отчёт о выполнении лабораторной работы содержит:

- титульный лист, где представлены название вуза, кафедры, дисциплины, номер лабораторной работы, ФИО студента, ФИО преподавателя, город, год написания отчёта;
- ответы на задания лабораторной работы;
- список литературы;
- приложения (при необходимости).

Общие требования к оформлению: шрифт TimesNewRoman, кегль 12, абзацный отступ – 1.25 интервал, междустрочный интервал – 1.0.

Перечень основной и дополнительной литературы, необходимой для освоения дисциплины

Основная литература

Дополнительная литература

Забродин, Ю.М. Психологическое консультирование Электронный ресурс : учебное пособие / В.Э. Пахальян / Ю.М. Забродин ; ред. Ю.М. Забродин. - Психологическое консультирование, 2023-05-22. - Саратов : Ай Пи Эр Медиа, 2018. - 286 с. - Книга находится в базовой версии ЭБС IPRbooks. - ISBN 978-5-4486-0385-3, экземпляров неограничено

<b>Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины</b>	
Основная литература	Мельниченко, Р.Г. Медиация Электронный ресурс : учебное пособие / Р.Г. Мельниченко. - Москва : Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа, 2018. - 191 с. - Книга находится в базовой версии ЭБС IPRbooks. - ISBN 978-5-394-02344-6, экземпляров неограничено
Дополнительная литература	Иванова, Е. Н. Конфликтологическое консультирование Электронный ресурс : Учебное пособие / Е. Н. Иванова. - Новосибирск : Новосибирский государственный технический университет, 2012. - 151 с. - Книга находится в премиум-версии ЭБС IPR BOOKS. - ISBN 978-5-7782-2040-9, экземпляров неограничено Забродин, Ю.М. Психологическое консультирование Электронный ресурс : учебное пособие / В.Э. Пахальян / Ю.М. Забродин ; ред. Ю.М. Забродин. - Психологическое консультирование, 2023-05-22. - Саратов : Ай Пи Эр Медиа, 2018. - 286 с. - Книга находится в базовой версии ЭБС IPRbooks. - ISBN 978-5-4486-0385-3, экземпляров неограничено
Методическая литература	Методические указания по выполнению практических работ, методические указания по выполнению лабораторных работ методические указания по организации самостоятельной работы студентов
Интернет-ресурсы	<a href="http://eLibrary.ru/">http://eLibrary.ru/</a> - Научная электронная библиотека www URL: <a href="http://www.biblioclub.ru/">http://www.biblioclub.ru/</a> - Электронная библиотечная система «Университетская библиотека онлайн»

### **Лабораторное занятие № 11-12.**

Тема. «Фрустрирующие ситуации» (4 ч. с использованием методов активного обучения – деловая игра)

**Оборудование и материалы:** листы бумаги и маркеры или доску с мелом для записи комментариев членов группы в ходе обсуждений.

#### **Задания:**

#### **Деловая игра «Фрустрирующие ситуации»**

Цель игры. Закрепление у студентов навыков выявления конфликтных ситуаций в процессе социального взаимодействия в нестандартных жизненных ситуациях, развитие навыков и умений эффективного общения в сложных ситуациях.

**Порядок проведения игры.** Обучаемым выдаются рисунки, на которых изображены два человека. Рисунки взяты из рисуночного теста Розенцвейга.

То, что говорит первый человек, написано в квадрате слева. Обучаемые должны записать свои варианты ответа за другого человека. Затем преподаватель организует обсуждение вариантов ответа.

В конце занятия студентам можно дать психокоррекционные упражнения для самостоятельной отработки (упражнение 1 взято из кн.: Психологическая помощь и консультирование в практической психологии, 1999, с. 278).

### **Упражнение 1**

Умение реагировать на хамство, сохраняя при этом чувство собственного достоинства, можно тренировать во время поездок в общественном транспорте, в магазине, на рынках и в других общественных местах. Заставьте себя молчать, когда вас задевают в мелком конфликте, например, в трамвайной ссоре. Научитесь отвлекаться от таких «сцен» приятными воспоминаниями или наблюдением за пейзажем и т. п. Вскоре вы почувствуете преимущество такого поведения – вы избежите конфликта и сохраните честь и достоинство.

### **Упражнение 2**

Вспомните конфликтные ситуации на улице, в общественном транспорте, в учреждениях сферы обслуживания и т. п., свидетелями которых вы были, и проанализируйте их, ответив на следующие вопросы:

1. По какой формуле шло развитие конфликта?
2. Кто был инициатором конфликта и какой конфликтоген он применил первым?
3. Как ответил на конфликтоген второй участник конфликта?
4. Можно ли было избежать этого конфликта и каким образом?

Мне очень жаль,  
что мы забрызгали  
ваш костюм, хотя  
так старались  
объехать дужу.



1

Это ужасно,  
вы разбили  
любимую вазу  
моей матери.



2

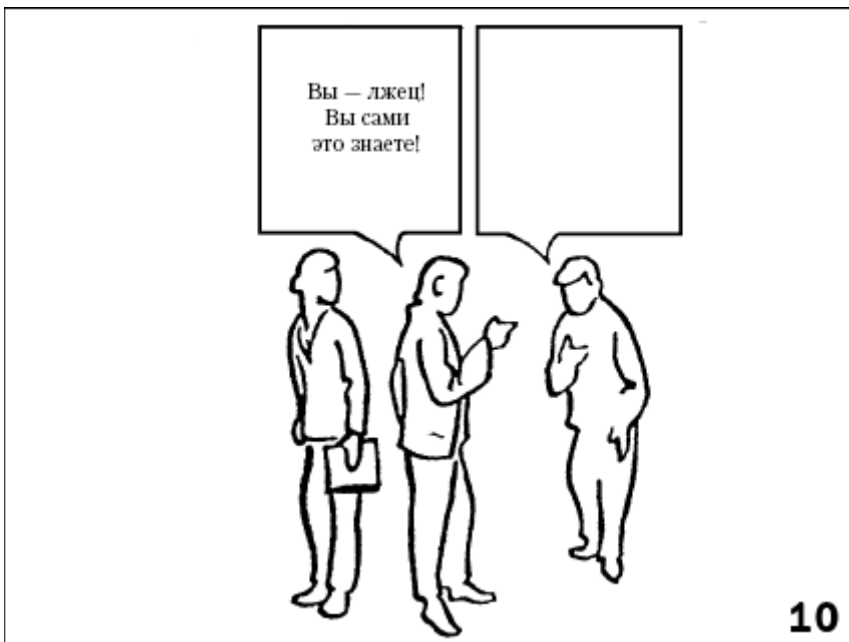
Вам же не видно  
экрана?



3







Если это не твоя шляпа, то, вероятно, Петров по ошибке взял ее, а свою оставил здесь.



12

Я не могу сейчас вас принять, хотя вчера мы об этом и условились.



13

Она должна была  
быть здесь уже  
10 минут тому  
назад.



14

Я понимаю, что  
подвожу тебя,  
но приехать  
я не могу.



15

Вы не имели  
никакого права  
меня обгонять!



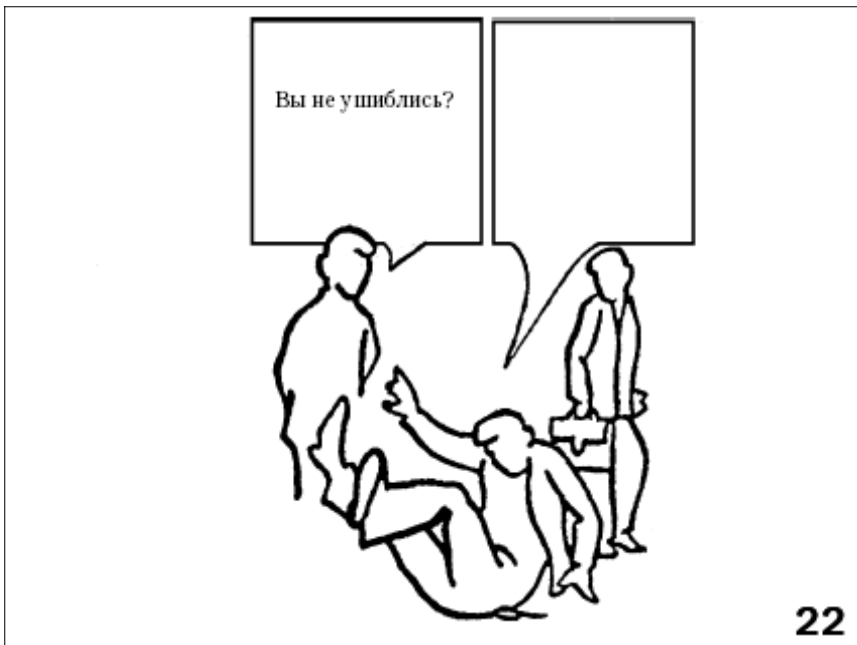
16

Как нарочно,  
теперь ты потерял  
ключи.



17







Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины	
Основная литература	Мельниченко, Р.Г. Медиация Электронный ресурс : учебное пособие / Р.Г. Мельниченко. - Москва : Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа, 2018. - 191 с. - Книга находится в базовой версии ЭБС IPRbooks. - ISBN 978-5-394-02344-6, экземпляров неограничено
Дополнительная литература	Иванова, Е. Н. Конфликтологическое консультирование Электронный ресурс : Учебное пособие / Е. Н. Иванова. - Новосибирск : Новосибирский государственный технический университет, 2012. - 151 с. - Книга находится в премиум-версии ЭБС IPR BOOKS. - ISBN 978-5-7782-2040-9, экземпляров неограничено Забродин, Ю.М. Психологическое консультирование

	Электронный ресурс : учебное пособие / В.Э. Пахальян / Ю.М. Забродин ; ред. Ю.М. Забродин. - Психологическое консультирование, 2023-05-22. - Саратов : Ай Пи Эр Медиа, 2018. - 286 с. - Книга находится в базовой версии ЭБС IPRbooks. - ISBN 978-5-4486-0385-3, экземпляров неограничено
Методическая литература	Методические указания по выполнению практических работ, методические указания по выполнению лабораторных работ методические указания по организации самостоятельной работы студентов
Интернет-ресурсы	<a href="http://eLibrary.ru/">http://eLibrary.ru/</a> - Научная электронная библиотека www URL: <a href="http://www.biblioclub.ru/">http://www.biblioclub.ru/</a> - Электронная библиотечная система «Университетская библиотека онлайн»

### Лабораторное занятие № 13-14.

Тема «Трансактный анализ конфликтов» (4 ч. с использованием методов активного обучения – кейс-стади)

**Цель.** Развитие у студентов навыков оценки конфликтности между субъектами социального взаимодействия на основе трансактного анализа, а также поиска вариантов разрешения таких конфликтов.

**Оборудование и материалы:** листы бумаги и маркеры или доску с мелом для записи комментариев членов группы в ходе обсуждений.

#### Задания:

Порядок проведения занятия.

*Подготовительный этап.* За одну-две недели студенты получают установку на проведение практического занятия в форме решения ситуационных задач. Им сообщают тему и цель занятия. Дают указания на самостоятельное изучение литературы и уяснение основных понятий: «трансакция», «поведенческие позиции Родителя, Взрослого, Ребенка»; «алгоритм применения трансактного анализа».

*В ходе занятия*

1. Студентам предлагается тест «Родитель – Взрослый – Ребенок».

#### **Тест 3.1. «Родитель – Взрослый – Ребенок»**

Попробуйте оценить, как сочетаются эти три «Я» в вашем поведении. Для этого оцените приведенные высказывания в баллах от 1 до 10.

1. Мне порой не хватает выдержки.
2. Если мои желания мешают мне, то я умею их подавлять.
3. Родители, как более зрелые люди, должны устраивать семейную жизнь своих детей.
4. Я иногда преувеличиваю свою роль в каких-либо событиях.
5. Меня провести нелегко.
6. Мне бы понравилось быть воспитателем.
7. Бывает, мне хочется подурачиться, как маленькому.
8. Думаю, что я правильно понимаю все происходящие события.
9. Каждый должен выполнять свой долг.
10. Нередко я поступаю не как надо, а как хочется.
11. Принимая решение, я стараюсь продумать его последствия.
12. Младшее поколение должно учиться у старшего, как ему следует жить.
13. Я, как и многие люди, бываю обидчив.
14. Мне удастся видеть в людях больше, чем они говорят о себе.
15. Дети должны безусловно следовать указаниям родителей.

16. Я – увлекающийся человек.
17. Мой основной критерий оценки человека – объективность.
18. Мои взгляды непоколебимы.
19. Бывает, что я не уступаю в споре лишь потому, что не хочу уступать.
20. Правила оправданы лишь до тех пор, пока они полезны.
21. Люди должны соблюдать правила независимо от обстоятельств.

Подсчитайте отдельно сумму баллов по строкам таблицы:

- 1, 4, 7, 10, 13, 16, 19 – «Д» (Дитя);  
2, 5, 8, 11, 14, 17, 20 – «В» (Взрослый);  
3, 6, 9, 12, 15, 18, 21 – «Р» (Родитель).

Расположите соответствующие символы в порядке убывания веса. Если у вас получилась формула ВДР, то вы обладаете развитым чувством ответственности, в меру импульсивны, непосредственны и не склонны к назиданиям и поучениям. Вам можно пожелать лишь сохранить эти качества и впредь. Они помогут вам в любом деле, связанном с общением, коллективным трудом, творчеством.

Хуже, если на первом месте стоит Р, категоричность и самоуверенность противопоказаны, например, педагогу, организатору, словом, всем, кто в основном имеет дело с людьми, а не с машинами.

Сочетание РДВ порой способно осложнить жизнь обладателю такой характеристики. «Родитель» с детской непосредственностью режет «правду-матку», ни в чем не сомневаясь.

Д во главе приоритетной формулы – вполне приемлемый вариант, скажем, для научной работы. Эйнштейн, например, однажды шутливо объяснил причины своих научных успехов тем, что он развивался медленно и над многими вопросами задумывался лишь тогда, когда люди обычно перестают о них думать. Но детская непосредственность хороша до определенных пределов. Если она начинает мешать делу, то, значит, пора взять свои эмоции под контроль.

2. Студентам предлагаются задачи, содержащие конкретные ситуации. Ситуации, описанные в задачах, они должны оценить на основе трансактного анализа. Решение задач обсуждается в учебной группе.

### **Задача 1**

Проведите анализ межличностного взаимодействия и оцените его конфликтность в следующей ситуации.

Предприниматель обращается к налоговому инспектору: «На каком основании вы наложили штраф?». Инспектор: «Давайте разберемся». И, используя документы, разъясняет причину штрафа.

### **Задача 2**

Проведите анализ на предмет конфликтности межличностного взаимодействия в следующей ситуации.

Руководитель спрашивает у своего заместителя: «Как вы думаете, что нужно сделать, чтобы исключить опоздания на работу сотрудников?».

Заместитель: «У меня есть некоторые соображения по этому поводу».

### **Задача 3**

Проведите трансактный анализ на предмет конфликтности межличностного взаимодействия в следующей ситуации.

Руководитель обращается к своему заместителю со словами упрека: «Вы не смогли обеспечить своевременность выполнения поставленной задачи». Заместитель: «Меня отвлекли семейные обстоятельства».

## **Лабораторное занятие № 15-16**

Тема «Технологии управления конфликтами» (4 ч. с использованием методов активного обучения – деловая игра «Оценка глубины конфликта»)

**Цель.** Развитие у студентов навыков оценки глубины конфликтной ситуации с использованием специальных методик и формирование у них умений принимать адекватные решения по поводу поведения субъектов конфликта в конфликтном взаимодействии.

**Оборудование и материалы:** листы бумаги и маркеры или доску с мелом для записи комментариев членов группы в ходе обсуждений.

## **Задания:**

### **Порядок проведения игры**

*Подготовительный этап.* За одну-две недели студентам выдают задание и установку на подготовку к игре. Суть задания состоит в следующем.

1. Студенты получают тест «Оценка глубины конфликта» для изучения его содержания.

2. Для апробации теста обучаемые самостоятельно должны проанализировать конфликтные ситуации, которые происходили с их участием или которые они наблюдали, на предмет оценки выраженности каждого из 8 факторов, представленных в тесте, и быть готовыми к докладу по этому вопросу на занятии.

### **Оценка глубины конфликта**

В целях оценки конфликтной ситуации и характера поведения субъекта, улаживающего конфликт, вашему вниманию предлагается данный тест. В тесте представлены 8 основных позиций, имеющих непосредственное отношение к конфликтной ситуации. Ваша задача состоит в том, чтобы оценить выраженность каждого фактора по 5-балльной шкале. Сильная выраженность факторов левой стороны теста оценивается 1 баллом, а правой – 5 баллами. После оценки каждой позиции в тесте следует подсчитать общую сумму баллов, которая будет свидетельствовать о глубине конфликта.

1. Стороны осознают причину конфликта	1 2 3 4 5	Стороны не осознают причину конфликта
2. Причина конфликта имеет эмоциональный характер	1 2 3 4 5	Причина конфликта имеет материальный характер
3. Цель конфликтующих — устремленность к социальной справедливости	1 2 3 4 5	Цель конфликтующих — получение привилегий
4. Есть общая цель, к которой стремятся все	1 2 3 4 5	Общей цели нет
5. Сферы сближения выражены	1 2 3 4 5	Сферы сближения не выражены
6. Сферы сближения касаются эмоциональных проблем	1 2 3 4 5	Сферы сближения касаются материальных (служебных) проблем
7. Лидеры мнений не выделяются	1 2 3 4 5	Замечено влияние лидеров мнений
8. В процессе общения оппоненты придерживаются норм поведения	1 2 3 4 5	В процессе общения оппоненты не придерживаются норм поведения

### *Оценка результатов*

*Сумма баллов, равная 35–40, свидетельствует о том, что конфликтующие заняли по отношению друг к другу жесткую позицию.*

*Сумма баллов, равная 25–34, указывает на колебания в отношениях конфликтующих сторон.*

Рекомендации субъектам, улаживающим конфликт:

а) если вы *руководитель*, то:

– при *сумме баллов 35–40* вы должны выступать в роли обвинителя и для разрешения конфликтной ситуации в основном следует прибегать к административным мерам;

– при *сумме баллов 25–34* вы должны выступать в роли консультанта и для разрешения конфликтной ситуации в основном следует прибегать к психологическим мерам;

– при *сумме баллов менее 24* вы должны выступать в роли воспитателя и в этом случае для разрешения конфликтной ситуации целесообразно использовать педагогические меры;

б) если вы являетесь *медиатором*, то:

– при *сумме баллов 35–40* следует предпринять меры по разъединению конфликтующих сторон и приступить к переговорам с ними дисъюнктивным способом до снижения накала борьбы между ними;

– при *сумме баллов 25–34* можно попытаться на очередной встрече в переговорном процессе перевести конфликт в конструктивную фазу;– при *сумме баллов менее 24* можно активизировать усилия по подготовке конструктивного решения.

*В ходе занятия.* 1. Проводится игровая разминка. В течение 1015 минут заслушиваются и анализируются задания студентов, выполненные ими на подготовительном этапе.

2. Создаются и анализируются игровые ситуации.

**Игровая ситуация.** Студенты разбиваются на игровые группы по 4 человека. В каждой игровой группе 2 человека играют роль конфликтующих, 1

– роль менеджера и 1 медиатора (в ходе игры студенты меняются ролями).

Далее преподаватель дает игровую установку:

- конфликтующим – определяется предмет конфликта и направление конфликтного взаимодействия, которое они должны разыграть (направление взаимодействия не должно быть известно другим участникам игры);

- менеджеру и медиатору – сообщаются предмет конфликта и дается ролевая установка на оценку глубины конфликта между условными конфликтантами методом беседы с ними, наблюдения за их поведением, опираясь на тестовые позиции, и принятия решения на разрешение конфликта.

На подготовку к ролевому взаимодействию участникам дается 10 минут.

На ролевое взаимодействие отводится 10–15 минут.

Каждый игровой сюжет обсуждается.

### **Лабораторное занятие № 17-18.**

Тема. Мое поведение в конфликте (4 ч., с использованием методов активного обучения – семинар-дискуссия).

**Цель занятия.** Закрепление знаний по основным проблемам поведения личности в конфликте, развитие навыков самооценки личности и формирование умений анализировать полученные результаты тестирования и вырабатывать программу самосовершенствования и самокоррекции поведения.

**Оборудование и материалы:** листы бумаги и маркеры или доску с мелом для записи комментариев членов группы в ходе обсуждений.

### **Задания:**

### **Порядок проведения занятия**

*Подготовительный период.* За одну-две недели студенты получают установку на проведение занятия по методу тестирования в целях самооценки личности. Им сообщают тему и цель занятия. Даются указания на самостоятельное изучение литературы и уяснение основных понятий: «модели поведения личности в конфликте»; «стратегии поведения в конфликте».

*В ходе занятия.* Студенты работают с тестами, с помощью преподавателя анализируют результаты, определяют пути коррекции поведения.

### **Оценка акцентуации характера по методике Шмишека**

*Инструкция.* Вам предлагаются 97 вопросов, на каждый из которых вы должны ответить «да» или «нет». Не тратьте много времени на обдумывание. Здесь не может быть «плохих» или «хороших» ответов.

1. Ваше настроение, как правило, бывает ясным, неомраченным?
2. Восприимчивы ли вы к оскорблениям, обидам?
3. Легко ли вы плачете?
4. Возникают ли у вас по окончании какой-либо работы сомнения в качестве ее исполнения и прибегаете ли вы к проверке – правильно ли все было сделано?
5. Были ли вы в детстве таким же смелым, как ваши сверстники?
6. Часто ли у вас бывают резкие смены настроения (только что парили в облаках от счастья, и вдруг становится очень грустно)?
7. Бываете ли вы во время веселья в центре внимания?
8. Бывают ли у вас дни, когда вы без особых причин ворчливы и раздражительны и все считают, что вас лучше не трогать?
9. Всегда ли вы отвечаете на письма сразу после прочтения?
10. Вы человек серьезный?
11. Способны ли вы на время так сильно увлечься чем-нибудь, что все остальное перестает быть значимым для вас?
12. Предприимчивы ли вы?
13. Быстро ли вы забываете обиды и оскорбления?
14. Мягкосердечны ли вы?
15. Когда вы бросаете письмо в почтовый ящик, проверяете ли вы, опустилось оно туда или нет?
16. Требуется ли ваше честолюбие того, чтобы в работе (учебе) вы были одним из первых?
17. Боялись ли вы в детские годы грозы и собак?

18. Смеетесь ли вы иногда над неприличными шутками?
19. Есть ли среди ваших знакомых люди, которые считают вас педантичным?
20. Очень ли зависит ваше настроение от внешних обстоятельств и событий?
21. Любят ли вас ваши знакомые?
22. Часто ли вы находитесь во власти сильных внутренних порывов и побуждений?
23. Ваше настроение обычно несколько подавлено?
24. Случалось ли вам рыдать, переживая тяжелое нервное потрясение?
25. Трудно ли вам долго сидеть на одном месте?
26. Отстаиваете ли вы свои интересы, когда по отношению к вам допускается несправедливость?
27. Хвастаетесь ли вы иногда?
28. Смогли бы вы в случае надобности зарезать домашнее животное или птицу?
29. Раздражает ли вас, если штора или скатерть висит неровно, стараетесь ли вы это поправить?
30. Боялись ли вы в детстве оставаться дома один?
31. Часто ли портится ваше настроение без видимых причин?
32. Случалось ли вам быть одним из лучших в вашей профессиональной деятельности?
33. Легко ли вы впадаете в гнев?
34. Способны ли вы быть шаловливо-веселым?
35. Бывают ли у вас состояния, когда вы переполнены счастьем?
36. Смогли бы вы играть роль конферансье в веселых представлениях?
37. Лгали ли вы когда-нибудь в своей жизни?
38. Говорите ли вы людям свое мнение о них прямо в глаза?
39. Можете ли вы спокойно смотреть на кровь?
40. Нравится ли вам работа, когда только вы один ответственны за нее?
41. Заступаетесь ли вы за людей, по отношению к которым допущена несправедливость?

42. Беспокоит ли вас необходимость спуститься в темный погреб, войти в пустую темную комнату?
43. Предпочитаете ли вы деятельность, которую нужно выполнять долго и точно, той, которая не требует большой кропотливости и делается быстро?
44. Вы очень общительный человек?
45. Охотно ли вы в школе декламировали стихи?
46. Сбегали ли вы в детстве из дома?
47. Обычно вы без колебаний уступаете в автобусе место престарелым пассажирам?
48. Часто ли вам жизнь кажется тяжелой?
49. Случалось ли вам так расстраиваться из-за какого-нибудь конфликта, что после этого вы чувствовали себя не в состоянии прийти на работу?
50. Можно ли сказать, что при неудаче вы сохраняете чувство юмора?
51. Стараетесь ли вы помириться, если кого-нибудь обидели?  
Предпринимаете ли вы первым шаги к примирению?
52. Очень ли вы любите животных?
53. Случалось ли вам, уходя из дома, возвратиться, чтобы проверить: не забыли ли вы выключить газ, свет и т. п.?
54. Беспокоили ли вас когда-нибудь мысли, что с вами или с вашими родственниками должно что-нибудь случиться?
55. Существенно ли зависит ваше настроение от погоды?
56. Трудно ли вам выступать перед большой аудиторией?
57. Можете ли вы, рассердясь на кого-либо, пустить в ход руки?
58. Очень ли вы любите веселиться?
59. Вы всегда говорите то, что думаете?
60. Можете ли вы под влиянием разочарования впасть в отчаяние?
61. Привлекает ли вас роль организатора в каком-нибудь деле?
62. Упорствуете ли вы на пути к достижению цели, если встречается какое-либо препятствие?
63. Чувствовали ли вы когда-нибудь удовлетворение при неудачах людей, которые вам неприятны?

64. Может ли трагический фильм взволновать вас так, что у вас на глазах выступят слезы?
65. Часто ли вам мешают уснуть мысли о проблемах прошлого или о будущем дне?
66. Свойственно ли было вам в школьные годы подкалывать или давать списывать товарищам?
67. Смогли бы вы пройти в темноте один через кладбище ?
68. Вы, не раздумывая, вернули бы лишние деньги в кассу, если бы обнаружили, что получили слишком много?
69. Большое ли значение вы придаете тому, что каждая вещь в вашем доме должна находиться на своем месте?
70. Случается ли, что, ложась спать в отличном настроении, следующим утром вы встаете в плохом расположении духа, которое длится несколько часов?
71. Легко ли вы приспосабливаетесь к новой ситуации?
72. Часто ли у вас бывают головокружения?
73. Часто ли вы смеетесь?
74. Сможете ли вы относиться к человеку, о котором вы плохого мнения, так приветливо, что никто не догадывается о вашем настоящем отношении к нему?
75. Вы человек живой и подвижный?
76. Сильно ли вы страдаете, когда совершается несправедливость?
77. Вы страстный любитель природы?
78. Уходя из дома или ложась спать, проверяете ли вы, закрыты ли краны, погашен ли везде свет, заперты ли двери?
79. Пугливы ли вы?
80. Может ли употребленный вами алкоголь изменить ваше настроение?
81. Охотно ли вы принимаете участие в кружках художественной самодеятельности?
82. Тянет ли вас иногда уехать далеко от дома?
83. Смотрите ли вы обычно на жизнь несколько пессимистично?

84. Бывают ли у вас переходы от веселого настроения к тоскливому?
85. Можете ли вы развлекать общество, быть душой компании?
86. Долго ли вы храните чувство гнева, досады?
87. Переживаете ли вы длительное время горести других людей?
88. Всегда ли вы соглашаетесь с замечаниями в свой адрес, правильность которых признаете?
89. Могли ли вы в школьные годы переписать из-за помарок страницу в тетради?
90. Вы по отношению к людям больше осторожны и недоверчивы, чем доверчивы?
91. Часто ли у вас бывают страшные сновидения?
92. Бывают ли у вас иногда такие навязчивые мысли, что если вы стоите на перроне, то можете против своей воли кинуться под приближающийся поезд или можете кинуться из окна верхнего этажа большого дома?
93. Становитесь ли вы веселее в обществе веселых людей?
94. Вы человек, который не думает о сложных проблемах, а если и занимается ими, то недолго?
95. Совершаете ли вы под влиянием алкоголя внезапные импульсивные поступки?
96. В беседах вы больше молчите, чем говорите?
97. Могли бы вы, изображая кого-нибудь, так увлечься, чтобы на время забыть, какой вы на самом деле?

*Оценка результатов*

№ п/п	Тип акцентуации	Коэффициент	«Да» Номера вопросов	«Нет» Номера вопросов
1	Гипертимный	3	1, 12, 25, 36, 50, 61, 75, 85	–
2	Дистимный	3	10, 23, 48, 83, 96	34, 58, 73
3	Циклоидный	3	6, 20, 31, 44, 55, 70, 80, 93	–
4	Возбудимый	3	8, 22, 33, 46, 57, 72, 82, 95	–
5	Застревающий	2	2, 16, 26, 38, 41, 62, 76, 86, 90	13, 51, 66
6	Педантичный	2	4, 15, 19, 29, 43, 53, 65, 69, 78, 89, 92	40
7	Тревожный	3	17, 30, 42, 54, 79, 91	5, 67
8	Эмотивный	3	3, 14, 52, 64, 77, 87	28, 39
9	Демонстра- тивный	2	7, 21, 24, 32, 45, 49, 71, 74, 81, 94, 97	56
10	Экзальтиро- ванный	6	11, 35, 60, 84	–
Ложь		1	9, 47, 59, 68, 88	18, 27, 37, 63

Количество совпадающих с ключом ответов умножается на значение коэффициента соответствующего типа акцентуации. Если полученный результат превышает 18, то это свидетельствует о выраженности данного типа акцентуации. При этом, полученному результату можно доверять, если по позиции «ложь» вы набрали не более 5 баллов.

Ниже приводятся поведенческие характеристики основных типов акцентуации характера.

1. *Гипертимный тип.* Отличается повышенным настроением, оптимистичен, чрезвычайно контактен, быстро переключается с одного дела на другое. Не доводит начатое дело до конца, недисциплинирован, склонен к аморальным поступкам, необязателен, самооценка завышена.

Конфликтен, часто выступает инициатором конфликтов.

2. *Дистимный тип.* Противоположен гипертимному типу. Отличается пессимистическим настроением, неконтактен, предпочитает одиночество, ведет замкнутый образ жизни, склонен к занижению самооценки.

Редко вступает в конфликты с окружающими. Высоко ценит дружбу, справедливость.

3. *Циклоидный тип.* Отличается довольно частыми периодическими сменами настроения. В период подъема настроения поведение гипертимно, а в период спада – дистимно. Самооценка неустойчива.

Конфликтен, особенно в период подъема настроения. В конфликте непредсказуем.

4. *Возбудимый тип.* Отличается низкой контактностью в общении. Занудлив, угрюм, склонен к хамству и брани. Неуживчив в коллективе, властен в семье. В эмоционально спокойном состоянии добросовестен, аккуратен. В состоянии эмоционального возбуждения вспыльчив, плохо контролирует свое поведение.

Конфликтен, часто выступает инициатором конфликтов, в конфликте активен.

5. *Застревающий тип.* Отличается умеренной общительностью, занудлив, склонен к нравоучениям, часто занимает позицию «Родителя». Стремится к высоким показателям в любом деле, предъявляет повышенные требования к себе, чувствителен к социальной справедливости.

Обидчив, уязвим, подозрителен, мстителен, ревнив. Самооценка неадекватна. Конфликтен, обычно выступает инициатором конфликтов, в конфликте активен.

6. *Педантичный тип.* Отличается добросовестностью, аккуратностью, серьезностью в делах. В служебных отношениях – бюрократ, формалист, легко уступает лидерство другим.

В конфликты вступает редко. Однако его формализм может провоцировать конфликтные ситуации. В конфликте ведет себя пассивно.

7. *Тревожный тип.* Отличается низкой контактностью, неуверенностью в себе, минорным настроением. Самооценка занижена. Вместе с тем для него характерны такие черты, как дружелюбие, самокритичность, исполнительность.

Редко вступает в конфликты, играя в них пассивную роль, преобладающие стратегии поведения в конфликте – уход и уступка.

8. *Эмотивный тип*. Отличается стремлением к общению в узком кругу. Устанавливает хорошие контакты только с небольшим избранным кругом людей. Чрезмерно чувствителен. Слезлив. Вместе с тем для него характерны доброта, сострадательность, обостренное чувство долга, исполнительность.

Редко вступает в конфликты. В конфликтах играет пассивную роль, склонен к уступкам.

9. *Демонстративный тип*. Отличается легкостью установления контактов, стремлением к лидерству, жадностью власти и славы. Склонен к интригам. Обходителен, артистичен. Вместе с тем люди данного типа эгоистичны, лицемерны, хвастливы.

Конфликтен. В конфликте активен.

10. *Экзальтированный тип* (от лат. *exaltatio* – восторженное, возбужденное состояние, болезненная оживленность). Отличается высокой контактностью. Словоохотлив, влюбчив. Привязан и внимателен к друзьям и близким, подвержен сиюминутным настроениям.

<b>Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины</b>	
Основная литература	Мельниченко, Р.Г. Медиация Электронный ресурс : учебное пособие / Р.Г. Мельниченко. - Москва : Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа, 2018. - 191 с. - Книга находится в базовой версии ЭБС IPRbooks. - ISBN 978-5-394-02344-6, экземпляров неограничено
Дополнительная литература	Иванова, Е. Н. Конфликтологическое консультирование Электронный ресурс : Учебное пособие / Е. Н. Иванова. - Новосибирск : Новосибирский государственный технический университет, 2012. - 151 с. - Книга находится в премиум-версии ЭБС IPR BOOKS. - ISBN 978-5-7782-2040-9, экземпляров неограничено Забродин, Ю.М. Психологическое консультирование Электронный ресурс : учебное пособие / В.Э. Пахальян / Ю.М. Забродин ; ред. Ю.М. Забродин. - Психологическое консультирование, 2023-05-22. - Саратов : Ай Пи Эр Медиа, 2018. - 286 с. - Книга находится в базовой версии ЭБС IPRbooks. - ISBN 978-5-4486-0385-3, экземпляров неограничено
Методическая литература	Методические указания по выполнению практических работ, методические указания по выполнению лабораторных работ методические указания по организации самостоятельной работы студентов
Интернет-ресурсы	<a href="http://eLibrary.ru/">http://eLibrary.ru/</a> - Научная электронная библиотека www URL: <a href="http://www.biblioclub.ru/">http://www.biblioclub.ru/</a> - Электронная

### **Лабораторное занятие № 19-20.**

Тема. Эффективное общение и рациональное поведение в конфликте. (4 ч. с использованием методов активного обучения - тренинг)

**Цель.** Развитие у студентов навыков эффективного общения и рационального поведения в конфликте, формирование у них умений управлять своим поведением в сложных и критических ситуациях социального взаимодействия.

**Оборудование и материалы:** листы бумаги и маркеры или доску с мелом для записи комментариев членов группы в ходе обсуждений.

#### **Задания:**

Порядок проведения занятия

*Подготовительный этап.* За одну-две недели студенты получают установку на проведение занятия методом отработки тренинговых упражнений. Они узнают о теме и цели занятия и получают указания по поводу самостоятельного изучения литературы и уяснения основных понятий.

*В ходе занятия* студенты получают тренинговые упражнения, которые они самостоятельно отрабатывают. Преподаватель контролирует работу студентов и оказывает им методическую помощь в овладении приемами эффективного общения и рационального поведения.

#### **Упражнение 1. Самооценка рационального поведения в конфликте**

Проанализируйте свои действия по 11 позициям в конфликтах, которые происходили с вашим участием, и оцените их по пятибалльной шкале по следующей матрице: оценка 1 означает полное соответствие вашего поведения по той или иной позиции, а оценка 5 – для вас не характерно такое поведение.

№ п/п	Позиция	Оценка
1	Критически оцениваю партнера	1 2 3 4 5
2	Приписываю ему низменные или плохие намерения	1 2 3 4 5
3	Демонстрирую знаки превосходства	1 2 3 4 5
4	Обвиняю и приписываю ответственность только партнеру	1 2 3 4 5
5	Игнорирую интересы соперника	1 2 3 4 5
6	Вижу все только со своей позиции	1 2 3 4 5
7	Уменьшаю заслуги партнера	1 2 3 4 5
8	Преувеличиваю свои заслуги	1 2 3 4 5
9	Задеваю «больные точки» и уязвимые места партнера	1 2 3 4 5
10	Выдвигаю перед партнером множество претензий	1 2 3 4 5
11	Раздражаюсь, перехожу на крик, повышение голоса	1 2 3 4 5

### *Оценка результатов*

Отклонение вправо от показателя «3» по среднему арифметическому по всем позициям свидетельствует о том, что вы обладаете достаточными навыками рационального поведения в конфликте.

Отклонение влево от выбранного показателя свидетельствует о том, что вы не обладаете достаточными навыками рационального поведения. В этом случае вам необходимо проанализировать причины недостаточно развитых навыков рационального поведения в конфликте и заняться тренировками.

### Упражнение 3. Развитие эмпатии

1. Подумайте, способны ли вы отвечать на такие вопросы: «Что я сейчас переживаю?», «Чего я в данный момент хочу?», «Зачем я это делаю?». Если вы умеете отдавать себе в этом отчет, у вас есть способность мыслить за других.
2. Подумайте и решите, почему в одинаковых ситуациях вы иногда действуете одним образом, а иногда – другим. Вспомните конкретные события. Нужно знать причины своих действий. Это поможет вам понимать причины действий других.
3. Назовите (про себя) имя человека, который вам неприятен. Решите, в чем здесь причина.
4. Вспомните случай, когда в беседе ваш собеседник отстаивал, как вам думается, совсем абсурдную точку зрения. Почему он это делал?
5. Были ли случаи, когда вы, слушая оратора, думали, что он говорит одно, а подразумевает другое? Почему вы так думали?
6. Если вы хотите развить свою способность понимать переживания и намерения других людей, выработайте у себя привычку наблюдать.

- Обратив внимание на какого-нибудь человека, оцените его эмоциональное состояние.
- Научитесь слушать других людей.
- Перед тем как что-нибудь предлагать или высказать просьбу, подумайте, могут ли вам возразить?
- Наблюдая за человеком, попробуйте угадать, во что этот человек будет одет в следующий раз. Часто ли подтверждаются ваши прогнозы?
- Когда смотрите по телевизору художественные фильмы, периодически выключайте звук. При этом старайтесь не терять нити событий. Это поможет вам развить способность идентифицировать себя с другими лицами.

7. Когда будете в картинной галерее, понаблюдайте за людьми, которые будут внимательно рассматривать картину:

а) изображающую радостное событие и б) изображающую печальные или трагические события. Сравните поведение двух групп людей, обратив внимание на их лица, осанку, жесты, характер переговоров между ними.

Заметили ли вы разницу?

<b>Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины</b>	
Основная литература	Мельниченко, Р.Г. Медиация Электронный ресурс : учебное пособие / Р.Г. Мельниченко. - Москва : Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа, 2018. - 191 с. - Книга находится в базовой версии ЭБС IPRbooks. - ISBN 978-5-394-02344-6, экземпляров неограничено
Дополнительная литература	Иванова, Е. Н. Конфликтологическое консультирование Электронный ресурс : Учебное пособие / Е. Н. Иванова. - Новосибирск : Новосибирский государственный технический университет, 2012. - 151 с. - Книга находится в премиум-версии ЭБС IPR BOOKS. - ISBN 978-5-7782-2040-9, экземпляров неограничено Забродин, Ю.М. Психологическое консультирование Электронный ресурс : учебное пособие / В.Э. Пахальян / Ю.М. Забродин ; ред. Ю.М. Забродин. - Психологическое консультирование, 2023-05-22. - Саратов : Ай Пи Эр Медиа, 2018. - 286 с. - Книга находится в базовой версии ЭБС IPRbooks. - ISBN 978-5-4486-0385-3, экземпляров неограничено
Методическая литература	Методические указания по выполнению практических работ, методические указания по выполнению лабораторных работ методические указания по организации самостоятельной

	работы студентов
Интернет-ресурсы	<a href="http://eLibrary.ru/">http://eLibrary.ru/</a> - Научная электронная библиотека www URL: <a href="http://www.biblioclub.ru/">http://www.biblioclub.ru/</a> - Электронная библиотечная система «Университетская библиотека онлайн»

### Лабораторное занятие № 21-22

Тема. Арсенал консультанта.

**Цель:** развитие представлений о навыках и инструментарии консультанта.

**Оборудование и материалы:** листы бумаги и маркеры или доску с мелом для записи комментариев членов группы в ходе обсуждений.

#### **Задания:**

##### УПРАЖНЕНИЕ 3.

1 этап. Выбор конфликтной ситуации из всех предложенных студентами; распределение ролей участников конфликта и объединение в группы.

2 этап. Осознание мотивов поведения. Работа в микрогруппах «педагог», «ученик», «класс», - объединение позиций и выбора решения.

3 этап. Рефлексия. Каждая малая группа представляет свое понимание конфликта от имени педагога, ученика, класса. 4 этап. Работа в малых группах: обсуждение представленных позиций, дополнение и выяснение окончательного мнения всей группы.

УПРАЖНЕНИЕ 4. Обратит внимание на такие школьные проблемы, как: наркомания, пристрастие к алкоголю, курению. Составить примерный план разговора (профилактико-оздоровительный) с подростками, оказавшимся в конфликте с родителями и педагогами.

#### **Содержание отчета:**

Отчёт о выполнении лабораторной работы содержит:

- титульный лист, где представлены название вуза, кафедры, дисциплины, номер лабораторной работы, ФИО студента, ФИО преподавателя, город, год написания отчёта;

- ответы на задания лабораторной работы;

- список литературы;
- приложения (при необходимости).

Общие требования к оформлению: шрифт TimesNewRoman, кегль 12, абзацный отступ – 1.25 интервал, междустрочный интервал – 1.0.

<b>Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины</b>	
Основная литература	Мельниченко, Р.Г. Медиация Электронный ресурс : учебное пособие / Р.Г. Мельниченко. - Москва : Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа, 2018. - 191 с. - Книга находится в базовой версии ЭБС IPRbooks. - ISBN 978-5-394-02344-6, экземпляров неограничено
Дополнительная литература	Иванова, Е. Н. Конфликтологическое консультирование Электронный ресурс : Учебное пособие / Е. Н. Иванова. - Новосибирск : Новосибирский государственный технический университет, 2012. - 151 с. - Книга находится в премиум-версии ЭБС IPR BOOKS. - ISBN 978-5-7782-2040-9, экземпляров неограничено Забродин, Ю.М. Психологическое консультирование Электронный ресурс : учебное пособие / В.Э. Пахальян / Ю.М. Забродин ; ред. Ю.М. Забродин. - Психологическое консультирование, 2023-05-22. - Саратов : Ай Пи Эр Медиа, 2018. - 286 с. - Книга находится в базовой версии ЭБС IPRbooks. - ISBN 978-5-4486-0385-3, экземпляров неограничено
Методическая литература	Методические указания по выполнению практических работ, методические указания по выполнению лабораторных работ методические указания по организации самостоятельной работы студентов
Интернет-ресурсы	<a href="http://eLibrary.ru/">http://eLibrary.ru/</a> - Научная электронная библиотека www URL: <a href="http://www.biblioclub.ru/">http://www.biblioclub.ru/</a> - Электронная библиотечная система «Университетская библиотека онлайн»

### Лабораторное занятие № 23-24

Тема. Типичные проблемы консультирования.

**Цель.** Развитие представлений о типичных проблемах конфликтологического консультирования.

**Оборудование и материалы:** листы бумаги и маркеры или доску с мелом для записи комментариев членов группы в ходе обсуждений.

**Задания:**

Упражнение. Ознакомиться с конфликтной ситуацией: «Молодая еще неопытная учительница отпустила ученицу 7-го класса со своего урока (он

был последним). Ученица объяснила свою просьбу, тем, что у нее старшая сестра - именинница, и надо хорошо подготовиться к ее поздравлению. Когда она ушла, в классе все оживились и стали возмущаться, почему учительница отпустила Таню. Опоздавший на урок Витя тоже поддержал всех. Тогда учительница встала и заявила: «Ты почему опоздал да к тому же еще начинаешь кричать? Кто тебя научил так себя вести? Может этому тебя научила мама?» Витя покраснел и ответил: «Сама ты дура! - И вышел из класса». Задание как должна была реагировать на поведение мальчика учительница в самом начале столкновения? Проанализируйте возможные ходы учителя, определите, какое влияние могут оказать на характер общения учителя и ученика. Предложите свое решение, составьте примерную схему диалога с учеником.

### **Содержание отчета:**

Отчёт о выполнении лабораторной работы содержит:

- титульный лист, где представлены название вуза, кафедры, дисциплины, номер лабораторной работы, ФИО студента, ФИО преподавателя, город, год написания отчёта;
- ответы на задания лабораторной работы;
- список литературы;
- приложения (при необходимости).

Общие требования к оформлению: шрифт TimesNewRoman, кегль 12, абзацный отступ – 1.25 интервал, междустрочный интервал – 1.0.

<b>Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины</b>	
Основная литература	Мельниченко, Р.Г. Медиация Электронный ресурс : учебное пособие / Р.Г. Мельниченко. - Москва : Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа, 2018. - 191 с. - Книга находится в базовой версии ЭБС IPRbooks. - ISBN 978-5-394-02344-6, экземпляров неограничено
Дополнительная литература	Иванова, Е. Н. Конфликтологическое консультирование Электронный ресурс : Учебное пособие / Е. Н. Иванова. - Новосибирск : Новосибирский государственный технический университет, 2012. - 151 с. - Книга находится в премиум-версии ЭБС IPR BOOKS. - ISBN 978-5-7782-2040-9, экземпляров неограничено

	Забродин, Ю.М. Психологическое консультирование Электронный ресурс : учебное пособие / В.Э. Пахальян / Ю.М. Забродин ; ред. Ю.М. Забродин. - Психологическое консультирование, 2023-05-22. - Саратов : Ай Пи Эр Медиа, 2018. - 286 с. - Книга находится в базовой версии ЭБС IPRbooks. - ISBN 978-5-4486-0385-3, экземпляров неограничено
Методическая литература	Методические указания по выполнению практических работ, методические указания по выполнению лабораторных работ методические указания по организации самостоятельной работы студентов
Интернет-ресурсы	<a href="http://eLibrary.ru/">http://eLibrary.ru/</a> - Научная электронная библиотека www URL: <a href="http://www.biblioclub.ru/">http://www.biblioclub.ru/</a> - Электронная библиотечная система «Университетская библиотека онлайн»

### Лабораторное занятие № 25-26

Тема. Технологии работы с конфликтом.

**Оборудование и материалы:** листы бумаги и маркеры или доску с мелом для записи комментариев членов группы в ходе обсуждений.

#### **Задания:**

Игра 1- «ОБВИНИТЕЛИ» и «ЗАЩИТНИКИ»

Выбирается «обвиняемый», затем в этой роли выступают все по очереди. Первый «обвиняемый» занимает место в центре круга. Все остальные разбиваются на две группы, равные по количеству: слева группа «защитников», справа - группа «обвинителей». Условия игры: функция «обвинителей» - выделить негативную черту «обвиняемого» и описать ее проявления в группе. Просто «оценочные» высказывания, например, «высокомерный», без описания ситуации проявления этой черты, не допускаются. Функции «защитника»: найти объяснения проявлению этой черты и дать другую, позитивную характеристику обвиняемому. Например, он «проявил себя таким образом потому, что его достоинства не оценили». Каждый следующий «обвинитель» должен прокомментировать то, что сказал «защитник», и продолжить обвинения, найти других защитников. Высказывания говорятся в лицо «обвиняемому», он должен видеть, кто говорит. Участники адресуют свои обвинения непосредственно данному

человеку, описывая конкретную ситуацию проявления этой черты. После каждого тура проведения суда слово дается обвиняемому. Он сам высказывается по поводу услышанного, выражая свое эмоциональное отношение к ситуации, сам отвечает на обвинения. Проанализировать поведение обвиняемого в группе. Начинать изучать какую-нибудь ситуацию. Последнее слово за ведущим.

Игра 2 Выбираются 3-5 студентов в жюри, ведущий, остальные являются игроками.

### 1 ТУР

Игроки располагаются по кругу, желательно в удобных креслах, несколько расслаблены. Ведущий начинает игру. У всех игроков из бумаги, с помощью фломастера и булавок на груди сделаны таблички с их именами. Ведущий выходит в центр круга и сообщает, что сейчас произнесет два высказывания, одно из них - правдивое, а другое - ложное. Задача игроков: определить, где правда, а где ложь. Свое мнение игроки записывают на листочках бумаги и передают в жюри, одновременно ведущий вручает ему верный ответ, который оценивается в 5 баллов. Затем ведущий предлагает еще нескольким игрокам сделать по два сообщения (ложное и правдивое), остальные должны определить истину, записать результат и передать в жюри. Верный ответ оценивается в 3 балла, высказывания в зависимости от качества (понятность, ясность, необычность, естественность) оцениваются от 2 до 6 баллов.

### 2 ТУР

Ведущий просит игроков, не высказывавшихся ранее, выйти в центр круга и попытаться по очереди обосновать свое мнение по поводу высказываний, прозвучавших в первом туре. Остальным игрокам дается в письменном виде задание определить, на что опирается в своей речи говорящий - на чувства, логику или на то и другое одновременно. Затем выступавшим в данном туре предлагается самим оценить свое сообщение с указанных позиций, эти же сообщения также оцениваются жюри и ведущим, по среднему значению выводится балльная оценка участникам.

### Содержание отчета:

Отчёт о выполнении лабораторной работы содержит:

- титульный лист, где представлены название вуза, кафедры, дисциплины, номер лабораторной работы, ФИО студента, ФИО преподавателя, город, год написания отчёта;
- ответы на задания лабораторной работы;
- список литературы;
- приложения (при необходимости).

Общие требования к оформлению: шрифт TimesNewRoman, кегль 12, абзацный отступ – 1.25 интервал, междустрочный интервал – 1.0.

<b>Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины</b>	
Основная литература	Мельниченко, Р.Г. Медиация Электронный ресурс : учебное пособие / Р.Г. Мельниченко. - Москва : Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа, 2018. - 191 с. - Книга находится в базовой версии ЭБС IPRbooks. - ISBN 978-5-394-02344-6, экземпляров неограничено
Дополнительная литература	Иванова, Е. Н. Конфликтологическое консультирование Электронный ресурс : Учебное пособие / Е. Н. Иванова. - Новосибирск : Новосибирский государственный технический университет, 2012. - 151 с. - Книга находится в премиум-версии ЭБС IPR BOOKS. - ISBN 978-5-7782-2040-9, экземпляров неограничено Забродин, Ю.М. Психологическое консультирование Электронный ресурс : учебное пособие / В.Э. Пахальян / Ю.М. Забродин ; ред. Ю.М. Забродин. - Психологическое консультирование, 2023-05-22. - Саратов : Ай Пи Эр Медиа, 2018. - 286 с. - Книга находится в базовой версии ЭБС IPRbooks. - ISBN 978-5-4486-0385-3, экземпляров неограничено
Методическая литература	Методические указания по выполнению практических работ, методические указания по выполнению лабораторных работ методические указания по организации самостоятельной работы студентов
Интернет-ресурсы	<a href="http://eLibrary.ru/">http://eLibrary.ru/</a> - Научная электронная библиотека www URL: <a href="http://www.biblioclub.ru/">http://www.biblioclub.ru/</a> - Электронная библиотечная система «Университетская библиотека онлайн»

### **Лабораторное занятие № 27**

Тема. Технологии работы с конфликтом

**Цель:** формирование умений и навыков разрешения конфликтных ситуаций.

**Оборудование и материалы:** листы бумаги и маркеры или доску с мелом для записи комментариев членов группы в ходе обсуждений.

**Задания:**

Игра 1- «ОБВИНИТЕЛИ» и «ЗАЩИТНИКИ»

3 ТУР

Ведущий просит одного из игроков выйти в центр круга. Ему дается задание выбрать собеседника. Остальные игроки должны предложить им тему для разговора (желательно из области школьной жизни). Игроки определяют отношение беседующих к обсуждаемой теме, заинтересованность в разговоре, отношение к словам собеседника, соответствие смысла жестов и слов в речи беседующих. Жюри оценивает адекватность ответов игроков. Побеждает игрок, набравший наибольшее количество очков. Члены жюри поздравляют победителя (победителей).

Задачей группы социально-психологического тренинга было помочь участникам осознать свою индивидуальность, выработать свой, характерный для каждого члена группы, коммуникативный стиль, основные способы общения с разными людьми, общение без конфликтов.

**Содержание отчета:**

Отчёт о выполнении лабораторной работы содержит:

- титульный лист, где представлены название вуза, кафедры, дисциплины, номер лабораторной работы, ФИО студента, ФИО преподавателя, город, год написания отчёта;
- ответы на задания лабораторной работы;
- список литературы;
- приложения (при необходимости).

Общие требования к оформлению: шрифт TimesNewRoman, кегль 12, абзацный отступ – 1.25 интервал, междустрочный интервал – 1.0.

<b>Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины</b>	
Основная литература	Мельниченко, Р.Г. Медиация Электронный ресурс : учебное пособие / Р.Г. Мельниченко. - Москва : Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа, 2018. - 191 с. - Книга находится в базовой версии ЭБС

	IPRbooks. - ISBN 978-5-394-02344-6, экземпляров неограничено
Дополнительная литература	<p>Иванова, Е. Н. Конфликтологическое консультирование  Электронный ресурс : Учебное пособие / Е. Н. Иванова. - Новосибирск : Новосибирский государственный технический университет, 2012. - 151 с. - Книга находится в премиум-версии ЭБС IPR BOOKS. - ISBN 978-5-7782-2040-9, экземпляров неограничено</p> <p>Забродин, Ю.М. Психологическое консультирование  Электронный ресурс : учебное пособие / В.Э. Пахальян / Ю.М. Забродин ; ред. Ю.М. Забродин. - Психологическое консультирование, 2023-05-22. - Саратов : Ай Пи Эр Медиа, 2018. - 286 с. - Книга находится в базовой версии ЭБС IPRbooks. - ISBN 978-5-4486-0385-3, экземпляров неограничено</p>
Методическая литература	<p>Методические указания по выполнению практических работ,  методические указания по выполнению лабораторных работ  методические указания по организации самостоятельной работы студентов</p>
Интернет-ресурсы	<p><a href="http://eLibrary.ru/">http://eLibrary.ru/</a> - Научная электронная библиотека  www URL: <a href="http://www.biblioclub.ru/">http://www.biblioclub.ru/</a> - Электронная библиотечная система «Университетская библиотека онлайн»</p>



МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ  
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ  
ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ АВТОНОМНОЕ  
ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ  
«СЕВЕРО-КАВКАЗСКИЙ ФЕДЕРАЛЬНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»

**МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ**  
по организации и проведению самостоятельной работы  
по дисциплине  
**КОНФЛИКТОЛОГИЧЕСКОЕ КОНСУЛЬТИРОВАНИЕ**  
для студентов направления подготовки  
37.03.02 «Конфликтология»  
Направленность (профиль)  
«Конфликт-менеджмент»

Ставрополь  
2026

## **СОДЕРЖАНИЕ**

**ВВЕДЕНИЕ**

**МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ ПО ИЗУЧЕНИЮ  
ТЕОРЕТИЧЕСКОГО МАТЕРИАЛА**

**МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ ПО РАБОТЕ С ЛИТЕРАТУРОЙ**

**МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ ПО НАПИСАНИЮ И  
ОФОРМЛЕНИЮ ДОКЛАДА**

**СПИСОК РЕКОМЕНДУЕМОЙ ЛИТЕРАТУРЫ**

## ВВЕДЕНИЕ

Современные стандарты подготовки бакалавров предусматривают значительный объем внеаудиторной работы. Самостоятельная работа в рамках курса ориентирована как на теоретический, так и на практический аспект.

Самостоятельная работа студентов – это выполнение теоретических и практических заданий студентами по усвоению изучаемой дисциплины «КОНФЛИКТОЛОГИЧЕСКОЕ КОНСУЛЬТИРОВАНИЕ».

**Целью самостоятельной работы** является закрепление и углубление знаний, полученных студентами на лекциях, подготовке к текущим лабораторным занятиям, промежуточным формам контроля знаний и к итоговому контролю.

### **Дидактические цели самостоятельных занятий:**

- формирование профессиональных умений;
- формирование умений и навыков самостоятельного умственного труда;
- мотивирование регулярной целенаправленной работы по освоению специальности;
- развитие самостоятельности мышления;
- формирование убежденности, волевых черт характера, способности к самоорганизации;
- овладение технологическим учебным инструментом.

Самостоятельная работа включает те разделы курса, которые не получили достаточного освещения на лекциях по причине ограниченности лекционного времени и большого объема изучаемого материала.

Методическое обеспечение самостоятельной работы дисциплине состоит из:

- 1) Определения учебных вопросов, которые студенты должны изучить самостоятельно;
- 2) Подбора необходимой учебной литературы, обязательной для проработки и изучения;
- 3) Поиска дополнительной научной литературы, к которой студенты могут обращаться по желанию, если у них возникает интерес в данной теме;
- 4) Определения контрольных вопросы, позволяющих студентам самостоятельно проверить качество полученных знаний;
- 5) Организации консультаций преподавателя со студентами для разъяснения вопросов, вызвавших у студентов затруднения при самостоятельном освоении учебного материала.

Самостоятельная работа студента – это особым образом организованная деятельность, включающая в свою структуру такие компоненты, как:

- уяснение цели и поставленной учебной задачи;
- четкое и системное планирование самостоятельной работы;
- поиск необходимой учебной и научной информации;
- освоение собственной информации и ее логическая переработка;
- использование методов исследовательской, научно-исследовательской работы для решения поставленных задач;
- выработка собственной позиции по поводу полученной задачи;
- представление, обоснование и защита полученного решения;
- проведение самоанализа и самоконтроля

### **Виды самостоятельных работ по учебной дисциплине:**

- работа с понятийным аппаратом;
- поисковая работа с различными источниками;
- составление аннотированного списка литературы по проблеме;
- проектирование фрагментов исследовательской деятельности;

- анализ научных исследований по психологической проблематике;
- подготовка докладов по теме.

Контроль знаний студентов включает формы текущего и итогового контроля. Текущий контроль осуществляется в процессе изучения курса и включает в себя оценку работы студентов на практических занятиях (дискуссии, заполнение и анализ таблиц, подготовка и проведение мини-исследований), а также подготовку домашнего задания.

## **МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ ПО ИЗУЧЕНИЮ ТЕОРЕТИЧЕСКОГО МАТЕРИАЛА**

Комплексное изучение предлагаемой студентам учебной дисциплины «КОНФЛИКТОЛОГИЧЕСКОЕ КОНСУЛЬТИРОВАНИЕ» предполагает овладение материалами лекций, учебников, программы, творческую работу студентов в ходе проведения лабораторных занятий, а также систематическое выполнение заданий для самостоятельной работы студентов.

В ходе лекций раскрываются основные вопросы в рамках рассматриваемых тем, делаются акценты на наиболее сложные и интересные положения изучаемого материала, которые должны быть приняты студентами во внимание. Материалы лекций являются основой для подготовки студентов к лабораторным занятиям.

### ***Работа с конспектом лекций***

Просмотрите конспект сразу после занятий. Отметьте материал конспекта лекций, который вызывает затруднения для понимания. Попытайтесь найти ответы на затруднительные вопросы, используя предлагаемую литературу. Если самостоятельно не удалось разобраться в материале, сформулируйте вопросы и обратитесь на текущей консультации или на ближайшей лекции за помощью к преподавателю.

Каждую неделю отводите время для повторения пройденного материала, проверяя свои знания, умения и навыки по контрольным вопросам и тестам.

### ***Выполнение лабораторных занятий***

На первом занятии получите у преподавателя задания по курсу, планы подготовки к лабораторным занятиям. Обзаведитесь всем необходимым методическим обеспечением.

Перед лабораторным занятием изучите теорию вопроса, предполагаемого к исследованию, ознакомьтесь с опытом других исследователей в этом направлении, подготовьте протокол проведения работы, в который занесите:

- название работы; цель работы; ход работы.

Оформление лабораторных работ часто требует наличия справочной литературы, которую необходимо иметь при себе на занятии.

Целью лабораторных занятий является:

- закрепление методов приложения теории к решению практических задач анализа и синтеза психологического знания;
- проверка уровня понимания студентами вопросов, рассмотренных на лекциях и по учебной литературе, степени и качества усвоения материала студентами;
- обучение навыкам освоения методики эксперимента и работы с нормативно-справочной литературой;
- восполнение пробелов в пройденной теоретической части курса и оказание помощи в его усвоении.

## **МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ ПО РАБОТЕ С ЛИТЕРАТУРОЙ**

Изучение и анализ литературных источников является обязательным видом самостоятельной работы студентов. Изучение литературы по избранной теме имеет своей задачей проследить характер постановки и решения определенной проблемы различными авторами, аргументацию их выводов и обобщений, провести анализ и систематизировать полученный материал на основе собственного осмысления с целью выяснения современного состояния вопроса.

Проработка отобранного материала обязательно должна идти с одновременным ведением записей прочитанного и своих замечаний. Запись может иметь как форму конспекта, так и выписок, а также картотеку положений, тезисов, идей, методик, что в дальнейшем облегчит классификацию и систематизацию полученного материала. Такого рода записи являются лучшим способом накопления и первичной обработки материал, одной из обязательных форм организации умственного труда.

**Планом** удобно пользоваться при подготовке к устному выступлению по выбранной теме. Каждый пункт плана должен раскрывать одну из сторон избранной темы, а весь план должен охватывать ее целиком.

**Тезисы** предполагают сжатое изложение основных положений текста в форме утверждения или отрицания. Они являются более совершенной формой записей и представляют основу для дискуссии. К тому же их легко запомнить.

**Аннотация** – краткое изложение содержания – дает общее представление о работе.

**Резюме** кратко характеризует выводы, главные итоги произведения.

**Конспект** является наиболее распространенной формой ведения записей. Основную ткань конспекта составляют тезисы, дополненные доказательствами и рассуждениями. Конспект может быть текстуальным, свободным или тематическим. Текстуальный представляет собой цитатник с сохранением логики работы и структуры текста. Свободный конспект основан на изложении материала в том порядке, который более удобен автору. В этом смысле конспект представляет собирание воедино мыслей, разбросанных по всей книге. Тематический конспект может быть составлен по нескольким источникам, где за основу берется тема, интерпретируемая по-разному.

Экономия времени дает использование при записях различного рода сокращений, аббревиатуры и т.д. многие используют для регистрации исследуемых тем систему карточек. Преимущество карточек в том, что тема там излагается очень сжато, и они очень удобны в использовании, т.к. их можно разложить на столе, перегруппировать и без труда найти искомую тему.

## **МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ ПО НАПИСАНИЮ И ОФОРМЛЕНИЮ ДОКЛАДА**

Написание доклада по дисциплине «КОНФЛИКТОЛОГИЧЕСКОЕ КОНСУЛЬТИРОВАНИЕ» является одним из видов самостоятельной работы студентов по изучению предмета. Данный вид работы способствует повышению качества усвоения программного материала, углубленному пониманию наиболее сложных вопросов курса, расширению круга рассматриваемых проблем, овладению научными методами анализа психологических явлений.

Работая с литературными источниками, не следует ограничиваться простым пересказом содержания прочитанного. Необходимо выделить наиболее важные теоретические положения и обосновать их, раскрыть особенности различных точек зрения на один и тот же вопрос, оценить практическое и теоретическое значение результатов реферируемой работы, а также выразить собственное отношение к идеям и выводам автора, подкрепив его определенными аргументами (личным опытом, высказываниями других исследователей и пр.).

Реферируемый источник, списки использованной литературы, а также все ссылки на литературные работы должны быть оформлены по алфавиту с

указанием фамилии и инициалов автора, название источника, места и года издания; для журнальных статей необходимо указать фамилию и инициалы автора, название статьи, журнала, год издания и номер.

*Доклад по дисциплине «КОНФЛИКТОЛОГИЧЕСКОЕ  
КОНСУЛЬТИРОВАНИЕ»*

*студента ... курса (фамилия, имя, отчество)*

*группы*

*Тема: «.....».*

*год выполнения.*

1. Общие положения

1.1. Доклад, как вид самостоятельной работы в учебном процессе, способствует формированию навыков исследовательской работы, расширяет познавательные интересы, учит критически мыслить.

1.2. При написании доклада по заданной теме студент составляет план, подбирает основные источники.

1.3. В процессе работы с источниками систематизирует полученные сведения, делает выводы и обобщения.

1.4. К докладу по крупной теме могут привлекать несколько студентов, между которыми распределяются вопросы выступления.

2. Выбор темы доклада

2.1. Тематика доклада обычно определяется преподавателем, но в определении темы инициативу может проявить и студент.

2.2. Прежде чем выбрать тему доклада, автору необходимо выявить свой интерес, определить, над какой проблемой он хотел бы поработать, более глубоко ее изучить.

3. Этапы работы над докладом

3.1. Формулирование темы, причем она должна быть не только актуальной по своему значению, но и оригинальной, интересной по содержанию.

3.2. Подбор и изучение основных источников по теме (как правильно, при разработке доклада используется не менее 8-10 различных источников).

3.3. Составление списка использованных источников.

3.4. Обработка и систематизация информации

3.5. Разработка плана доклада.

3.6. Написание доклада.

3.7. Публичное выступление с результатами исследования.

4. Структура доклада:

- титульный лист

- оглавление (в нем последовательно излагаются названия пунктов доклада, указываются страницы, с которых начинается каждый пункт);

- введение (формулирует суть исследуемой проблемы, обосновывается выбор темы, определяются ее значимость и актуальность, указываются цель и задачи доклада, дается характеристика используемой литературы);

- основная часть (каждый раздел ее, доказательно раскрывая отдельную проблему или одну из ее сторон, логически является продолжением предыдущего; в основной части могут быть представлены таблицы, графики, схемы);

- заключение (подводятся итоги или дается обобщенный вывод по теме доклада, предлагаются рекомендации);

- список использованных источников

## 5. Структура и содержание доклада

5.1. Введение - это вступительная часть научно-исследовательской работы. Автор должен приложить все усилия, чтобы в этом небольшом по объему разделе показать актуальность темы, раскрыть практическую значимость ее, определить цели и задачи эксперимента или его фрагмента.

5.2. Основная часть. В ней раскрывается содержание доклада. Как правило, основная часть состоит из теоретического и практического разделов.

В теоретическом разделе раскрываются история и теория исследуемой проблемы, дается критический анализ литературы и показывается позиция автора.

В практическом разделе излагаются методы, ход, и результаты самостоятельно проведенного эксперимента или фрагмента.

В основной части могут быть также представлены схемы, диаграммы, таблицы, рисунки и т.д.

5.3. В заключении содержатся итоги работы, выводы, к которым пришел автор, и рекомендации. Заключение должно быть кратким, обязательным и соответствовать поставленным задачам.

5.4. Список использованных источников представляет собой перечень использованных книг, статей, фамилии авторов приводятся в алфавитном порядке, при этом все источники даются под общей нумерацией литературы. В исходных данных источника указываются фамилия и инициалы автора, название работы, место и год издания.

5.5. Приложение к докладу оформляются на отдельных листах, причем каждое должно иметь свой тематический заголовок и номер, который пишется в правом верхнем углу, например: «Приложение 1»

## 6. Требования к оформлению доклада

6.1. Объем доклада может колебаться в пределах 5-15 печатных страниц; все приложения к работе не входят в ее объем.

6.2. Доклад должен быть выполнен грамотно, с соблюдением культуры изложения.

6.3. Обязательно должны иметься ссылки на используемую литературу.

6.4. Должна быть соблюдена последовательность написания библиографического аппарата.

## 7. Критерии оценки доклада

- актуальность темы исследования;

- соответствие содержания теме;
- глубина проработки материала; правильность и полнота использования источников;
- соответствие оформления доклада стандартам.

По усмотрению преподавателя доклады могут быть представлены на семинарах, научно-практических конференциях, а также использоваться как зачетные работы по пройденным темам.

**Оценкой «отлично»** оценивается доклад, в котором соблюдены следующие требования: полно и четко представлены основные теоретические понятия; проведен глубокий анализ по проблеме; продемонстрировано знание методологических основ изучаемой проблемы; уместно и точно использованы различные иллюстративные приемы – примеры, схемы, таблицы и т. д.; показано знание межпредметных связей; работа написана с использованием терминов современной науки, хорошим русским языком, соблюдена логическая стройность работы; соблюдены все требования к оформлению доклада.

**Оценкой «хорошо»** оценивается доклад, в которой: в целом раскрыта актуальность темы; в основном представлен обзор основной литературы по данной проблеме; недостаточно использованы последние публикации по данному вопросу; выводы сформулированы недостаточно полно; собственная точка зрения отсутствует или недостаточно аргументирована; в изложении преобладает описательный характер

**Оценка «удовлетворительно»** выставляется при условии: изложение носит исключительно описательный, компилятивный характер; библиография ограничена; изложение отличается слабой аргументацией; работа не выстроена логически; недостаточно используется научная терминология; выводы тривиальны; имеются существенные недостатки в оформлении.

Если большинство изложенных требований к докладу не соблюдено, то он не засчитывается.

### ***Примерные темы докладов***

Организация процесса 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 конфликторазрешения.

Различные формы организации конфликтологического консультирования.

варианты объединения конфликтологического консультирования с другими видами профессиональной и общественной деятельности.

Организация служб конфликтологического консультирования населения и обеспечение их функционирования.

Методология конфликтологического консультирования.

Определение процесса «конфликтологическое консультирование», его сходство и различия по сравнению с другими видами консультирования.

Технология конфликтологического консультирования.

Исследование конфликта по линии «потребности, интересы, проблемы, позиции, предложения» в процессе конфликтологического консультирования для определения взаимосвязи этих понятий и степени их субъективности.

Инструментарий консультанта и его применение в процессе конфликтологического консультирования.

Индивидуальные стили ведения консультации.

Дисбаланс сил в процессе конфликтологического консультирования, его особенности и способы минимизации.

Принцип нейтральности конфликтологического консультирования.

Трудности преодоления негативного отношения к нейтральности в российском менталитете.

Справочно-информационная и экспертная составляющая конфликтологического консультирования.

Способы преодоления обиды, как деструктивного фактора общения.

Формулы перевода обвинительной вербализации в безобвинительную.

**Форма отчетности о результатах самостоятельной работы по дисциплине**

- собеседование

- текст доклада

## Критерии оценивания компетенций

*Оценка «отлично»* выставляется студенту, если тема курсовой работы раскрыта полностью, без пробелов, необходимые практические компетенции сформированы, исчерпывающе, последовательно, четко и логически стройно излагает структура работы, умеет увязывать теорию с практикой, свободно справляется с задачами, вопросами и другими видами применения знаний, использует дополнительный материал (монографии, статьи, исследования), все предусмотренные программой обучения учебные задания выполнены, качество их выполнения оценено числом баллов, близким к максимальному.

*Оценка «хорошо»* выставляется студенту, если тема курсовой работы раскрыта полностью, необходимые практические компетенции в основном сформированы, все предусмотренные программой обучения учебные задания выполнены, качество их выполнения достаточно высокое. Студент твердо знает материал, грамотно и по существу излагает его, правильно применяет теоретические положения при решении практических вопросов и задач, владеет необходимыми навыками и приемами их выполнения.

*Оценка «удовлетворительно»* выставляется студенту, если тема курсовой работы раскрыта частично, но пробелы не носят существенного характера, необходимые практические компетенции в основном сформированы, большинство предусмотренных программой обучения учебных задач выполнено, но в них имеются ошибки, при ответе на поставленный вопрос студент допускает неточности, недостаточно правильные формулировки, наблюдаются нарушения логической последовательности в структуре работы.

*Оценка «неудовлетворительно»* выставляется студенту, если он не раскрыл тему курсовой работы, допускает существенные ошибки, неуверенно, с большими затруднениями выполняет практические работы, необходимые практические компетенции не сформированы, большинство предусмотренных программой обучения учебных заданий не выполнено, качество их выполнения оценено числом баллов, близким к минимальному.

### Описание шкалы оценивания

Максимальная сумма баллов по **курсовой работе (проекту)** устанавливается в **100** баллов и переводится в оценку по 5-балльной системе в соответствии со шкалой:

Шкала соответствия рейтингового балла 5-балльной системе

Рейтинговый балл	Оценка по 5-балльной системе
88 – 100	Отлично
72 – 87	Хорошо
53 – 71	Удовлетворительно
< 53	Неудовлетворительно

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

<b>Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины</b>	
Основная литература	Мельниченко, Р.Г. Медиация Электронный ресурс : учебное пособие / Р.Г. Мельниченко. - Москва : Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа, 2018. - 191 с. - Книга находится в базовой версии ЭБС IPRbooks. - ISBN 978-5-394-02344-6, экземпляров неограничено
Дополнительная литература	Иванова, Е. Н. Конфликтологическое консультирование Электронный ресурс : Учебное пособие / Е. Н. Иванова. - Новосибирск : Новосибирский государственный технический университет, 2012. - 151 с. - Книга находится в премиум-версии ЭБС IPR BOOKS. - ISBN 978-5-7782-2040-9, экземпляров неограничено Забродин, Ю.М. Психологическое консультирование Электронный ресурс : учебное пособие / В.Э. Пахальян / Ю.М. Забродин ; ред. Ю.М. Забродин. - Психологическое консультирование, 2023-05-22. - Саратов : Ай Пи Эр Медиа, 2018. - 286 с. - Книга находится в базовой версии ЭБС IPRbooks. - ISBN 978-5-4486-0385-3, экземпляров неограничено
Методическая литература	Методические указания по выполнению практических работ, методические указания по выполнению лабораторных работ методические указания по организации самостоятельной работы студентов
Интернет-ресурсы	<a href="http://eLibrary.ru/">http://eLibrary.ru/</a> - Научная электронная библиотека www URL: <a href="http://www.biblioclub.ru/">http://www.biblioclub.ru/</a> - Электронная библиотечная система «Университетская библиотека онлайн»