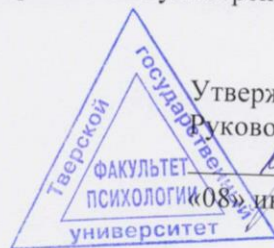


Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Смирнов Сергей Николаевич
Должность: врио ректора
Дата подписания: 03.12.2024 11:50:34
Уникальный программный ключ:
69e375c64f7e975d4e8830e7b4fcc2ad1bf35f08

Министерство науки и высшего образования Российской Федерации
ФГБОУ ВО «Тверской государственный университет»



Утверждаю:
Руководитель ООП

[Signature]
«08» июня 2022 г.

Рабочая программа дисциплины (с аннотацией)

Конфликтологическое консультирование и медиация

Направление подготовки

37.04.02 Конфликтология

Направленность (профиль)

Медиация и медиативные технологии в профессиональной деятельности

Для студентов 1 курса очной формы обучения

Составитель: Ребрилова Е.С., Гудименко Ю.Ю.

Тверь, 2022

I. Аннотация

1. Цель и задачи дисциплины

Цель изучения дисциплины – развитие у студентов компетенций позволяющих использовать практические навыки разрешения конфликтов различного уровня с помощью консультирования со специалистом и медиации.

Задачами освоения дисциплины являются:

- 1) познакомить студентов с актуальными проблемами, задачами, вопросами в практике консультирования и медиации;
- 2) познакомить с разнообразием методологических и методических подходов в конфликтологическом консультировании и медиации;
- 3) научить использовать методический инструментарий для решения разных видов консультативных задач и в медиативной практике;
- 4) познакомить с типовыми схемами, способами, алгоритмами работы конфликтолога при проведении консультации и процедуре медиации.

2. Место дисциплины в структуре ООП

Учебная дисциплина «Конфликтологическое консультирование и медиация» является дисциплиной Блока 1 «Части, формируемой участниками образовательных отношений» образовательной программы. Для успешного освоения дисциплины студенты-магистранты должны обладать теоретическими знаниями, а также практическими умениями и навыками, приобретенными при освоении общей образовательной программы бакалавриата и дисциплин «Актуальные проблемы теории и практики современной конфликтологии и медиации», «Технологии классической медиации», «История конфликтологии и медиации», «Правовые основы медиации», «Конфликтология в сферах социальной жизни», «Переговоры и переговорный процесс» и т.д. Дисциплина является практико-ориентированной и содержательно закладывает основы знаний для освоения курсов «Психотерапия в медиации», «Управление проектами в профессиональной

деятельности», «Премедиация», дисциплин по выбору, непосредственно связана с учебной и производственной практиками в рамках которых собираются эмпирические данные для выпускной квалификационной работы.

3. Объем дисциплины: 4 зачетные единицы, 144 академических часов, в том числе:

контактная аудиторная работа: лекции 15 часов,

практические занятия 30 часов,

контактная внеаудиторная работа: контроль самостоятельной работы 15 часов,

самостоятельная работа: 57 часов, контроль 27 часов.

4. Планируемые результаты обучения по дисциплине, соотнесенные с планируемыми результатами освоения образовательной программы

Планируемые результаты освоения образовательной программы (формируемые компетенции)	Планируемые результаты обучения по дисциплине
УК-2. Способен управлять проектом на всех этапах его жизненного цикла	УК-2.1. Формулирует на основе поставленной проблемы проектную задачу и способ ее решения через реализацию проектного управления УК-2.2. Разрабатывает концепцию проекта в рамках обозначенной проблемы: формулирует цель, задачи, обосновывает актуальность, значимость, ожидаемые результаты и возможные сферы их применения
ПК-7. Способен подготавливать супервизию практического случая конфликтолога	ПК-7.3. Определяет и предлагает формат супервизии с учетом конкретного случая

5. Форма промежуточной аттестации и семестр прохождения экзамен, 2 семестр.

6. Язык преподавания русский.

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

Учебная программа – наименование разделов и тем	Всего (час.)	Контактная работа (час.)				Самостоятельная работа, в том числе Контроль (час.)	
		Лекции		Практические занятия			Контроль самостоятельной работы
		всего	в т.ч. практическая подготовка	всего	в т.ч. практическая подготовка		
1. Конфликтологическое консультирование как метод работы с конфликтом	14	2		4		2	6
2. Процесс и структура конфликтологического консультирования	15	2		4		2	7
3. Требования к консультанту	10	1		2		1	6
4. Арсенал консультанта	14	2		4		2	6
5. Типичные проблемы консультирования	10	1		2		1	6
6. Медиация как способ разрешения конфликта. Требования к медиатору	15	2		4		2	7
7. Процедура медиации	14	2		4		2	6
8. Принципы и инструменты медиации	15	2		4		2	7
9. Результат процедуры медиации	10	1		2		1	6
Контроль 27							
ИТОГО	144	15		30		15	57

III. Образовательные технологии

Учебная программа – наименование разделов и тем (в строгом соответствии с разделом II РПД)	Вид занятия	Образовательные технологии
1. Конфликтологическое консультирование как метод работы с конфликтом	Лекция	Лекция (традиционная, проблемная, лекция-визуализация), дистанционные образовательные технологии
	Практическое занятие	Активное слушание
2. Процесс и структура конфликтологического консультирования	Лекция	Лекция (традиционная, лекция-визуализация), дистанционные образовательные технологии
	Практическое занятие	Технологии развития критического мышления, активное слушание
3. Требования к консультанту	Лекция	Лекция (традиционная, проблемная), дистанционные образовательные технологии
	Практическое занятие	Проектная технология, технологии развития критического мышления
4. Арсенал консультанта	Лекция	Лекция (традиционная, проблемная, лекция-визуализация), дистанционные образовательные технологии
	Практическое занятие	Активное слушание
5. Типичные проблемы консультирования	Лекция	Лекция (традиционная, лекция-визуализация), дистанционные образовательные технологии
	Практическое занятие	Технологии развития критического мышления, активное слушание
6. Медиация как способ разрешения конфликта. Требования к медиатору	Лекция	Лекция (традиционная, проблемная), дистанционные образовательные технологии
	Практическое занятие	Проектная технология, технологии развития критического мышления
7. Процедура медиации	Лекция	Лекция (традиционная, проблемная, лекция-визуализация), дистанционные образовательные технологии
	Практическое занятие	Проектная технология, технологии развития критического мышления
8. Принципы и инструменты медиации	Лекция	Лекция (традиционная, проблемная, лекция-визуализация), дистанционные образовательные технологии
	Практическое занятие	Проектная технология, технологии развития критического мышления
9. Результат процедуры медиации	Лекция	Лекция (традиционная, проблемная, лекция-визуализация), дистанционные образовательные технологии

	Практическое занятие	Проектная технология, технологии развития критического мышления
--	----------------------	---

IV. Оценочные материалы для проведения текущей и промежуточной аттестации

Оценочные материалы для проведения текущей аттестации

Контрольные вопросы для подготовки к практическим занятиям:

1. В какой форме может использоваться конфликтологическое консультирование?
2. Каковы главные компоненты, без которых понятие «конфликтологическое консультирование» будет неполным?
3. Что для клиента полезнее: конфликтологическое консультирование, психотерапия или психологическое консультирование?
4. Без чего конфликтологическое консультирование не будет эффективным?
5. Каковы критерии эффективности консультирования?
6. На какой стадии конфликта уместно использовать конфликтологическое консультирование?
7. Каким функциям консультанта обычно соответствует помощь родственников и дружеская помощь в решении конфликта?
8. Дж. Хирон выделил шесть категорий вмешательства консультанта: предписывающую, информативную, конфронтационную, катартическую, каталитическую, поддерживающую. Соотнесите категории по Хирону с уровнями работы консультанта-конфликтолога.
9. Какая стадия консультирования представляется вам особенно важной? Почему?
10. Как определить, стоит ли приглашать для работы вторую сторону конфликта?
11. Какие критерии являются ведущими в определении профессионально значимых качеств консультанта?

12. Что такое «конфликтологическая компетентность»?
13. Все ли предложенные исследователями свойства консультанта кажутся вам обязательными для него? Почему?
14. Зачем консультанту-конфликтологу фрустрационная толерантность?
15. Видите ли вы противоречие между объективностью, нейтральностью консультанта и важностью эмпатии, в чем оно заключается?
16. Какими способами можно устранить причины избегания работы с чувствами?
17. Каков оптимальный способ поведения консультанта при разных видах проявления чувств клиентом?
18. С помощью какой цепочки рефрейминга можно перейти от понятия «наглец» к понятию «ответственный работник»?
19. Какая техника оптимальна для ответа консультанта на высказывание клиента: «Что вы можете понимать в таком молодом возрасте?»
20. Какие задачи решаются с помощью вопросов?
21. Что делает обратную связь эффективной?
22. Зачем пробуждать потенциал клиента?
23. В чем проявляется профессиональное выгорание конфликтолога-консультанта?
24. В каких ситуациях наиболее высок риск возникновения со-зависимости у консультанта?
25. Как консультант может справиться с проблемой контрпереноса?
26. Что делает клиентов трудными для консультанта?
27. Что может помочь налаживанию контакта с трудным клиентом?
28. Каковы наиболее типичные причины сопротивления клиента?
29. Дайте определение медиации как способу разрешения конфликта.
30. Назовите основные требования к медиатору.
31. Назовите основные этапы процедуры медиации.
32. Назовите принципы медиации.

33. Что относят к инструментам медиации?
34. Что представляет собой результат процедуры медиации?
35. Назовите факторы эффективной медиации.

Оценочные материалы для проведения промежуточной аттестации

Планируемый образовательный результат (компетенция, индикатор)	Формулировка задания	Критерии оценивания и шкала оценки
<p>УК-2.1. Формулирует на основе поставленной проблемы проектную задачу и способ ее решения через реализацию проектного управления</p> <p>УК-2.2. Разрабатывает концепцию проекта в рамках обозначенной проблемы: формулирует цель, задачи, обосновывает актуальность, значимость, ожидаемые результаты и возможные сферы их применения</p> <p>ПК-7.3. Определяет и предлагает формат супервизии с учетом конкретного случая</p>	<p>1. Составить кейс (примерная тематика представлена ниже).</p> <p>2. Решить кейс (текст представлен ниже).</p>	<p>Критерии оценки написания кейса:</p> <ul style="list-style-type: none"> • конфликтная ситуация соответствует поставленной задаче или тематике – 10 баллов; • имеет соответствующий уровень сложности – 10 баллов; • актуальна и реалистична – 10 баллов; • имеет комплекс проблем – 10 баллов. <p>Итого – 40 баллов.</p> <p>Критерии оценки решения кейса:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Определен тип конфликта – 4 балла; • Определены причины и следствия конфликта – 4 балла; • Выделены стороны конфликта – 4 балла; • Предложено решение конфликтной ситуации посредством консультирования. Предложена схема (алгоритм) консультационной сессии – 4 балла; • Дана оценка необходимости применения медиативной процедуры – 4 балла; • Составлено заявление на процедуру медиации – 4 балла; • Предложен медиатор (характеристики) – 4 балла; • Составлено медиативное соглашение – 4 балла;

		<ul style="list-style-type: none"> • Дана оценка исполнения медиативного соглашения – 4 балла; • Приведены доводы в пользу использования конфликтологического консультирования или процедуры медиации – 4 балла. <p>Итого – 40 баллов.</p>
--	--	---

Примерная тематика кейса конфликтной ситуации:

1. Семейный конфликт
2. Трудовой конфликт
3. Конфликт в сфере здравоохранения
4. Конфликт между соседями
5. Конфликт в сфере ЖКХ
6. Конфликт между преподавателем и студентом.

Требования к написанию кейса конфликтной ситуации – конфликтная ситуация должна соответствовать поставленной задаче или тематике, иметь соответствующий уровень сложности, актуальность и реалистичность ситуации, комплекс проблем

Кейс: Главный менеджер отдела выездного туризма в туристической фирме и менеджер отдела Ольга перестали успевать выполнять весь объем работы в срок. В связи с этим директор принимает решение взять на работу еще одного менеджера на неполный рабочий день. Принятая на работу девушка Вика понравилась коллективу, так как была приветливой и общительной.

Через неделю работы Вики главный менеджер Ольга стала замечать, что многие поручения остаются невыполненными, а если и выполняются, то после напоминания. Кроме того, Вика часто и подолгу в рабочее время разговаривает со своими знакомыми по телефону. Когда это в очередной раз заметила директор, Вика ответила, что постоянно работает, но только минуту назад решила отдохнуть.

С течением времени ситуация не менялась. Тогда менеджер Ольга попросила директора фирмы поговорить с Викой. Новый менеджер полностью отрицала свою вину, говоря, что использует телефон только в служебных целях. Директор поверила и попросила менеджера Ольгу учесть, что у нового менеджера действительно много работы.

Задание:

1. Определите тип конфликта
2. Определите причины и следствия конфликта
3. Выделите стороны конфликта
4. Предложите решение конфликтной ситуации посредством консультирования. Предложите схему (алгоритм) консультационной сессии.
5. Оцените необходимость применения медиативной процедуры
6. Составьте заявление на процедуру медиации
7. Предложите медиатора (характеристики)
8. Составьте медиативное соглашение
9. Оцените возможность исполнения медиативного соглашения
10. Приведите доводы в пользу использования конфликтологического консультирования или процедуры медиации

V. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины

1) Рекомендуемая литература

а) Основная литература

1. Леонов, Н. И. Конфликтология: общая и прикладная: учебник и практикум для вузов / Н. И. Леонов. — 4-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2024. — 395 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-09672-9. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/540916> (дата обращения: 09.04.2024).
2. Распопова, Н. И. Медиация: учебное пособие для вузов / Н. И. Распопова. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2024. — 241 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-19001-4. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/555668> (дата обращения: 09.04.2024).

б) Дополнительная литература

1. Агафонов А.В. Медиация и арбитражный процесс. – Красноярск: СибГУ им. академика М. Ф. Решетнёва, 2018. – 94 с. – Режим доступа: <https://e.lanbook.com/book/147565>

2. Иванова, Е. Н. Конфликтологическое консультирование : учебное пособие / Е. Н. Иванова. – Новосибирск : Новосибирский государственный технический университет, 2012. – 151 с. – Режим доступа: по подписке. – URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=228964> (дата обращения: 09.04.2024).

3. Медиация как условие формирования психологической безопасности личности в образовательной среде : учебное пособие / составители В. В. Гагай [и др.]. — Сургут : СурГПУ, 2020. — 154 с. — Текст : электронный // Лань : электронно-библиотечная система. — URL: <https://e.lanbook.com/book/165224> (дата обращения: 09.04.2024).

4. *Нигматуллина, Т. А.* Политическая медиация : учебное пособие для вузов / Т. А. Нигматуллина, Л. О. Терновая. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2024. — 327 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-05665-5. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/539646> (дата обращения: 09.04.2024).

5. Психология влияния и манипуляций : учебное пособие / составитель Л. С. Самсоненко. — Оренбург : ОГПУ, 2022. — 70 с. — Текст : электронный // Лань : электронно-библиотечная система. — URL: <https://e.lanbook.com/book/239615> (дата обращения: 09.04.2024).

2) Программное обеспечение

Google Chrome - бесплатное ПО

Яндекс Браузер - бесплатное ПО

Kaspersky Endpoint Security 10

Многофункциональный редактор ONLYOFFICE - бесплатное ПО

ОС Linux Ubuntu - бесплатное ПО

3) Современные профессиональные базы данных и информационные справочные системы

ЭБС Лань <http://e.lanbook.com/>

ЭБС Znanium.com <https://znanium.com/>

ЭБС Университетская библиотека online <https://biblioclub.ru>

ЭБС ЮРАЙТ <https://urait.ru/>

ЭБС IPR SMART <https://www.iprbookshop.ru/>

Электронно-библиотечная система ТвГУ

<http://megapro.tversu.ru/megapro/Web>

Научная электронная библиотека eLIBRARY.RU <http://elibrary.ru/>

Электронная библиотека диссертаций РГБ <http://diss.rsl.ru/>

Справочно-правовая система «Консультант Плюс» www.consultant.ru
(<http://library.tversu.ru/nauchnyeresursy/35-about-library/resurs/348-c.html>)

Психологический навигатор - психологический портал

<https://www.psynavigator.ru/>

Национальная психологическая энциклопедия <https://vocabulary.ru>
Психологический портал (базы данных) <http://www.psychology-online.net>

4) Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения дисциплины

<http://koob.ru/> Электронная библиотека

<http://dic.academic.ru/> Словари и энциклопедии на Академике

<http://www.mchs.gov.ru> Сайт МЧС России

<http://psychology.net.ru/> Мир психологии

<http://www.voppsy.ru/> Журнал «Вопросы психологии»

<http://psyjournals.ru/> Журнал «Консультативная психология и психотерапия»

<http://www.psyedu.ru/> Электронный журнал «Психологическая наука и образование»

VI. Методические материалы для обучающихся по освоению дисциплины

Учебная программа

Тема 1. Конфликтологическое консультирование как метод работы с конфликтом лекционное занятие

Понятие конфликтологического консультирования.
Конфликтологическое консультирование и другие формы работы с клиентом.
Условия эффективности консультирования. Типы общения.

Тема 2. Процесс и структура конфликтологического консультирования лекционное занятие

Роли и функции консультанта. Основные действия, задачи и основные технические приемы на каждом уровне: зеркало для рефлексии клиента; организатор, специалист по процессу; помощник в прояснении фактов; помощник в нахождении альтернатив; помощник в решении проблемы; инструктор и преподаватель; эксперт; агитатор. Стадии консультирования.

Тема 3. Требования к консультанту

Профессиональнозначимые качества консультанта. Профессиональное мастерство консультанта. Эмоциональная компетентность консультанта и

конфликтоустойчивость. Эмоциональный интеллект. Имидж консультанта. Коммуникативная толерантность.

Тема 4. Арсенал консультанта

Контакт с клиентом. Приемы эффективного слушания. Искусство постановки вопросов. Виды вопросов. Открытые и закрытые вопросы. Линеарный и циркулярный подходы. Работа с интересами и целями. Содержательная интервенция консультанта в процессе работы с клиентом. Предоставление информации. Интерпретация. Генерация идей консультантом. Инструктаж и советы. Рефрейминг и обратная связь. Уровни обратной связи. Поддержка и провоцирование клиента. Пробуждение потенциала клиента. Условия проведения конфронтации.

Тема 5. Типичные проблемы консультирования

Проблемные отношения с клиентом. Со-зависимость. Синдром профессионального выгорания. Трудные клиенты.

Тема 6. Медиация как способ разрешения конфликта. Требования к медиатору

История медиации как метода альтернативного разрешения конфликта (спора). Понятие медиации. Посредничество и медиация. Соотношение понятий «Конфликт», «Конфликтология», «Конфликтологическое консультирование» и «Медиация». Различные подходы в медиации. Преимущества и недостатки медиации по отношению к другим альтернативным способам разрешения споров.

Требования, предъявляемые к медиатору. Роль медиатора в процедуре медиации. Функции, профессиональная этика медиатора. Организация работы медиатора. Различные школы и подходы в медиации.

Тема 7. Процедура медиации

Организационно-техническое и документарное обеспечение процедуры медиации. Выявление сути спора в целях понимания пригодности его для решения в рамках процедуры медиации. Подготовка проектов документов, используемых в ходе подготовки, организации, проведения процедуры

медиации и по ее завершению. Согласование проектов документов, используемых в ходе подготовки, организации, проведении процедуры медиации и по ее завершению, со сторонами процедуры медиации.

Подготовка к процедуре медиации. Формирование и согласование со сторонами правил проведения конкретной процедуры медиации. Формирование и согласование со сторонами временного регламента проведения конкретной процедуры медиации.

Ведение процесса выработки, согласования условий медиативного соглашения и завершение процедуры медиации. Выявление вопросов, возникших в связи со спором и требующих обсуждения в ходе процедуры медиации. Формирование повестки обсуждения вопросов, требующих рассмотрения в ходе процедуры медиации. Проведение обсуждения вопросов повестки с целью обеспечения понимания сторонами процедуры медиации своих интересов и интересов другой стороны. Выявление истинных потребностей сторон, в том числе относительно результата процедуры медиации. Выработка вариантов разрешения спора по итогам обсуждения вопросов принятой повестки. Обсуждение со сторонами процедуры медиации исполнимости и реалистичности медиативного соглашения. Согласование со сторонами процедуры медиации алгоритма выполнения медиативного соглашения. Согласование действий сторон процедуры медиации в случае невыполнения ими или одной из сторон медиативного соглашения. Составление и обеспечение подписания итогового медиативного соглашения. Выявление отношения сторон к ходу и результатам процедуры медиации.

8. Принципы и инструменты медиации

Принципы в медиации: конфиденциальность, добровольность, нейтральность и беспристрастность, открытость (прозрачность), равноправие.

Факторы влияющие на успешность процедуры медиации. Инструменты медиации, их виды и значение. Целесообразность применения отдельных инструментов в процедуре медиации.

9. Результат процедуры медиации

Критерии оценки результата процедуры медиации. Завершение медиации (когда прекращается процедура медиации). Соглашение сторон об урегулировании спора и его соотношение с мировым соглашением и судебным решением. Правовая природа соглашения об урегулировании спора. Исполнение соглашения об урегулировании спора (медиативного соглашения). Утверждение медиативного соглашения об урегулировании спора судом, третейским судом.

Примерный перечень вопросов к экзамену

1. Понятие конфликтологического консультирования.
2. Конфликтологическое консультирование и другие формы работы с клиентом.
3. Условия эффективности консультирования.
4. Роли и функции консультанта. Основные действия, задачи и основные технические приемы на каждом уровне.
5. Стадии консультирования.
6. Профессионально значимые качества консультанта.
7. Профессиональное мастерство консультанта.
8. Эмоциональная компетентность консультанта и конфликтоустойчивость.
9. Имидж консультанта.
10. Коммуникативная толерантность.
11. Контакт с клиентом.
12. Приемы эффективного слушания.
13. Искусство постановки вопросов. Виды вопросов.
14. Работа с интересами и целями.
15. Содержательная интервенция консультанта в процессе работы с клиентом.
16. Рефрейминг и обратная связь.
17. Поддержка и провоцирование клиента.

18. Проблемные отношения с клиентом.
19. Трудные клиенты.
20. История медиации как метода альтернативного разрешения конфликта (спора).
21. Различные подходы в медиации.
22. Требования, предъявляемые к медиатору, его роль и функции.
23. Процедура медиации
24. Принципы в медиации: конфиденциальность, добровольность, нейтральность и беспристрастность, открытость (прозрачность), равноправие.
25. Инструменты медиации, их виды и значение.
26. Результат процедуры медиации
27. Критерии оценки результата процедуры медиации.

VII. Материально-техническое обеспечение

Тренинговый класс факультета психологии, № 424 Комплект учебной мебели, переносной ноутбук, Доска белая офисная магнитно-марк. Музыкальный центр Телевизор DVD плеер	170100, Тверская область, г. Тверь, пер. Студенческий, д. 12, 4-й этаж, помещение 43
Помещение для самостоятельной работы, компьютерный класс, № 445 Комплект учебной мебели, Коммутатор, Компьютер (11 шт.) МФУ	170100, Тверская область, г. Тверь, пер. Студенческий, д. 12, 4-й этаж, помещение 46
Методический кабинет факультета психологии. Помещение для самостоятельной работы, № 343 Комплект учебной мебели, Компьютер (2 шт.) Принтер Учебная литература	170100, Тверская область, г. Тверь, пер. Студенческий, д. 12, 3-й этаж, помещение 36

VIII. Сведения об обновлении рабочей программы дисциплины

№п.п.	Обновленный раздел рабочей программы дисциплины	Описание внесенных изменений	Реквизиты документа,
-------	---	------------------------------	----------------------

