

Министерство образования и науки Российской Федерации
НОВОСИБИРСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ТЕХНИЧЕСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ

Е.Н. ИВАНОВА

КОНФЛИКТОЛОГИЧЕСКОЕ КОНСУЛЬТИРОВАНИЕ

Утверждено Редакционно-издательским советом
университета в качестве учебного пособия

НОВОСИБИРСК
2012

ББК 88.53я73 + 88.492я73
И 209

Рецензенты:

Макаренко О.В., канд. психол. наук, доцент
Чуркин И.Ю., канд. социол. наук, доцент

Иванова Е.Н.

И 209 Конфликтологическое консультирование : учеб. пособие /
Е.Н. Иванова. – Новосибирск: Изд-во НГТУ, 2012. – 151 с.

ISBN 978-5-7782-2040-9

В данном издании обсуждается понятие конфликтологического консультирования, рассматриваются возможности данного метода в работе с конфликтом. Раскрываются условия эффективной работы специалиста, обеспечиваемые реализацией технологических требований процесса консультирования. Приводятся базовые приемы работы конфликтолога-консультанта, позволяющие оказывать помощь клиентам, обращающимся за содействием в преодолении сложных конфликтных ситуаций в различных видах взаимодействия и деятельности. Издание содержит большое количество примеров из практики, снабжено вопросами и заданиями, позволяющими читателю оценить уровень усвоения материала.

Данное пособие разработано в соответствии с требованиями ФГОС по направлению подготовки «Конфликтология» (034000) для студентов очной и заочно-дистанционной форм обучения и направлено на формирование профессиональных компетенций в сфере технологической и организационно-управленческой деятельности. Пособие рекомендовано специалистам, работающим в сфере конфликтологии в смежных областях, а также руководителям и специалистам по управлению персоналом, заинтересованным в решении проблемы продуктивного выхода из конфликтов.

ББК 88.53я73 + 88.492я73

ISBN 978-5-7782-2040-9

© Иванова Е.Н., 2012
© Новосибирский государственный
технический университет, 2012

ОГЛАВЛЕНИЕ

Введение.....	3
Глава 1. КОНФЛИКТОЛОГИЧЕСКОЕ КОНСУЛЬТИРОВАНИЕ КАК МЕТОД РАБОТЫ С КОНФЛИКТОМ	6
1.1. Понятие конфликтологического консультирования	6
1.2. Конфликтологическое консультирование и другие формы работы с клиентом	9
1.3. Условия эффективности консультирования	14
Вопросы для самопроверки	17
Конфликтологический практикум	17
Глава 2. ПРОЦЕСС И СТРУКТУРА КОНФЛИКТОЛОГИЧЕСКОГО КОНСУЛЬТИРОВАНИЯ.....	19
2.1. Стадии консультирования	36
Вопросы для самопроверки	39
Конфликтологический практикум	39
Глава 3. ТРЕБОВАНИЯ К КОНСУЛЬТАНТУ	45
3.1. Профессионально значимые качества консультанта	46
3.2. Профессиональное мастерство консультанта.....	50
3.3. Эмоциональная компетентность консультанта и конфликтоустойчивость	53
3.4. Имидж консультанта.....	57
Вопросы для самопроверки	59
Конфликтологический практикум	59

Глава 4. АРСЕНАЛ КОНСУЛЬТАНТА	69
4.1. Контакт с клиентом	70
4.2. Приемы эффективного слушания.	73
4.3. Искусство постановки вопросов	79
4.4. Работа с интересами и целями	88
4.5. Содержательная интервенция консультанта в процессе работы с клиентом	97
4.6. Рефрейминг и обратная связь	101
4.7. Поддержка и провоцирование клиента	105
Вопросы для самопроверки	112
Конфликтологический практикум	113
Глава 5. ТИПИЧНЫЕ ПРОБЛЕМЫ КОНСУЛЬТИРОВАНИЯ	119
5.1. Проблемные отношения с клиентом	119
5.2. Синдром профессионального выгорания	126
5.3. Трудные клиенты.....	128
Вопросы для самопроверки	135
Конфликтологический практикум	135
Библиографический список.....	143