

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ  
Федеральное государственное автономное образовательное учреждение высшего образования  
"Казанский (Приволжский) федеральный университет"  
Институт социально-философских наук и массовых коммуникаций  
Отделение социально-политических наук



**УТВЕРЖДАЮ**

Проректор по образовательной деятельности КФУ  
проф. Таюрский Д.А.

"\_\_\_" 20\_\_ г.

**Программа дисциплины**

Технологии урегулирования конфликтов Б1.Б.8

Направление подготовки: 37.04.02 - Конфликтология

Профиль подготовки: Корпоративный конфликтменеджмент

Квалификация выпускника: магистр

Форма обучения: заочное

Язык обучения: русский

Год начала обучения по образовательной программе: 2016

Автор(ы): Маврин О.В.

Рецензент(ы): Большаков А.Г.

**СОГЛАСОВАНО:**

Заведующий(ая) кафедрой: Большаков А. Г.

Протокол заседания кафедры № \_\_\_\_ от "\_\_\_\_" 20\_\_ г.

Учебно-методическая комиссия Института социально-философских наук и массовых коммуникаций (отделение социально-политических наук):

Протокол заседания УМК № \_\_\_\_ от "\_\_\_\_" 20\_\_ г.

Казань

2018

## Содержание

1. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине (модулю), соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы
2. Место дисциплины в структуре основной профессиональной образовательной программы высшего образования
3. Объем дисциплины (модуля) в зачетных единицах с указанием количества часов, выделенных на контактную работу обучающихся с преподавателем (по видам учебных занятий) и на самостоятельную работу обучающихся
4. Содержание дисциплины (модуля), структурированное по темам (разделам) с указанием отведенного на них количества академических часов и видов учебных занятий
  - 4.1. Структура и тематический план контактной и самостоятельной работы по дисциплине (модулю)
  - 4.2. Содержание дисциплины
5. Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине (модулю)
6. Фонд оценочных средств по дисциплине (модулю)
  - 6.1. Перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения образовательной программы и форм контроля их освоения
  - 6.2. Описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования, описание шкал оценивания
  - 6.3. Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы
  - 6.4. Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций
7. Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины (модуля)
  - 7.1. Основная литература
  - 7.2. Дополнительная литература
8. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", необходимых для освоения дисциплины (модуля)
9. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины (модуля)
10. Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине (модулю), включая перечень программного обеспечения и информационных справочных систем (при необходимости)
11. Описание материально-технической базы, необходимой для осуществления образовательного процесса по дисциплине (модулю)
12. Средства адаптации преподавания дисциплины к потребностям обучающихся инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья

Программу дисциплины разработал(а)(и) доцент, к.н. Маврин О.В. (Кафедра конфликтологии, Отделение социально-политических наук), Oleg.Mavrin@kpfu.ru

### **1. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине (модулю), соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы**

Выпускник, освоивший дисциплину, должен обладать следующими компетенциями:

<b>Шифр компетенции</b>	<b>Расшифровка приобретаемой компетенции</b>
ПК-15	осуществлять консультирование в конфликте, разрабатывать планы развития организаций, осуществлять конфликтологическое сопровождение деятельности организаций
ПК-12	способностью разрабатывать социальные проекты, направленные на укрепление социально-партнерских отношений в социально-трудовой сфере и обществе в целом
ПК-2	готовностью к проведению прикладных и стандартных конфликтологических исследований, анализу и обобщению полученных результатов исследования, делать выводы и давать рекомендации заинтересованным учреждениям
ПК-10	способностью отделять правовые, определять и применять альтернативные способы разрешения конфликтов (ADR), мирные и гуманитарные технологии урегулирования конфликта и поддержания мира, использовать социально-политические технологии реализации социального интереса в конфликте
ПК-11	способностью разрабатывать социальные программы, снижающие уровень конфликтогенности в социальных сообществах и укрепляющие систему безопасности, расширяющие пространство мирного взаимодействия
ПК-16	способностью предупреждать, разрешать и управлять конфликтами в организациях, создавать атмосферу доверия, взаимопомощи в коллективе, редуцировать конфликтный потенциал организации в творческих потенциалах, направленный на оптимизацию синергетического эффекта организационных отношений

Выпускник, освоивший дисциплину:

Должен знать:

- ❖- знать основополагающие стратегии поведения в конфликте;
- знать основные направления посреднической деятельности;
- знать основные принципы и методы технологизации работы конфликтолога; уметь их использовать

Должен уметь:

- формулировать задачи для применения технологий урегулирования конфликтов;
- на практике применять такие технологии;
- оценивать эффективность их применения.

Должен владеть:

- ❖- навыками разработки и реализации программ урегулирования конфликтов;
- ❖- методикой проведения переговорного процесса;
- ❖ способами конструктивного управления конфликтными ситуациями.

Должен демонстрировать способность и готовность:

демонстрировать теоретическое знание и практическое владение нормами профессиональной консультативной этики;

### **2. Место дисциплины в структуре основной профессиональной образовательной программы высшего образования**

Данная учебная дисциплина включена в раздел "Б1.Б.8 Дисциплины (модули)" основной профессиональной образовательной программы 37.04.02 "Конфликтология (Корпоративный конфликтменеджмент)" и относится к базовой (общепрофессиональной) части.

Осваивается на 1, 2 курсах в 2, 3, 4 семестрах.

### **3. Объем дисциплины (модуля) в зачетных единицах с указанием количества часов, выделенных на контактную работу обучающихся с преподавателем (по видам учебных занятий) и на самостоятельную работу обучающихся**

Общая трудоемкость дисциплины составляет 6 зачетных(ые) единиц(ы) на 216 часа(ов).

Контактная работа - 64 часа(ов), в том числе лекции - 26 часа(ов), практические занятия - 38 часа(ов), лабораторные работы - 0 часа(ов), контроль самостоятельной работы - 0 часа(ов).

Самостоятельная работа - 135 часа(ов).

Контроль (зачёт / экзамен) - 17 часа(ов).

Форма промежуточного контроля дисциплины: зачет во 2 семестре; зачет в 3 семестре; экзамен в 4 семестре.

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

#### **4.1 Структура и тематический план контактной и самостоятельной работы по дисциплине (модулю)**

N	Раздел дисциплины/ модуля	Семестр	Виды и часы контактной работы, их трудоемкость (в часах)			Самостоятельная работа
			Лекции	Практические занятия	Лабораторные работы	
1.	Тема 1. Общая теория конфликта.	2	2	0	0	2
2.	Тема 2. Основные типологии социальных конфликтов.	2	0	1	0	2
3.	Тема 3. Основные технологии урегулирования конфликтов.	2	0	1	0	6
4.	Тема 4. Стили разрешения конфликтов.	2	0	1	0	2
5.	Тема 5. Управление конфликтами: предупреждение, регулирование и разрешение.	2	2	0	0	2
6.	Тема 6. Методы разрешения конфликтов.	2	0	1	0	4
7.	Тема 7. Способы (модели) решения социальных конфликтов.	2	2	1	0	6
8.	Тема 8. Переговоры как технология регулирования конфликтами.	2	0	1	0	6
9.	Тема 9. Посредничество как участие третьей стороны в урегулировании конфликта.	2	1	1	0	8
10.	Тема 10. Альтернативное урегулирование споров.	2	0	1	0	6
11.	Тема 11. Медиация как вид посредничества.	2	0	1	0	2
12.	Тема 12. Завершение конфликта.	2	1	1	0	2
13.	Тема 13. Мирное разрешение международных споров.	2	0	0	0	2
14.	Тема 14. Методы урегулирования конфликтов	3	10	14	0	40
15.	Тема 15. Медиация	4	8	14	0	45
	Итого		26	38	0	135

#### **4.2 Содержание дисциплины**

##### **Тема 1. Общая теория конфликта.**

Понятия конфликта. Конфликтная ситуация. Инцидент. Разрешение конфликта.

Функции конфликта. общая модель конфликтов. Основные причины конфликта. Динамика конфликтов.

## **Тема 2. Основные типологии социальных конфликтов.**

Экономические конфликты. Социально-бытовые конфликты. Социально-психологические конфликты. Эмоциональные конфликты. Личностно-групповые конфликты. Продолжительность и протекания конфликтов. Степень выраженности конфликтного противостояния. Конфликт когнитивный. Конфликты интересов.

## **Тема 3. Основные технологии урегулирования конфликтов.**

Виды технологии урегулирования конфликтов. Принципы управления конфликтам. Алгоритм управления конфликтом. Негативные факторы принятия конструктивных решений по конфликту. Принципы управления конфликтами. Негативные факторы принятия конструктивных решений по конфликту. Последствия конфликтов.

## **Тема 4. Стили разрешения конфликтов.**

Основные характеристики стиля соперничества. Сущность стиля сотрудничество. Компромисс как стиль урегулирования конфликта. Особенности избегания в конфликте. Приспособление и урегулирования конфликта. Понятие тактика отвлекающих действий, тактика использования промахов оппонента, тактика использования "канализации настроения". Стиль конкуренции. Стиль уклонения. Стиль сотрудничества. Стиль приспособления. Стиль компромисса.

## **Тема 5. Управление конфликтами: предупреждение, регулирование и разрешение.**

Управление конфликтом. Основные стратегии управления конфликтом. Тактические приемы решения конфликтных противоречий. Виды тактик воздействия на оппонента.

## **Тема 6. Методы разрешения конфликтов.**

Структурные методы. Методы разрешения конфликтов. Умения разрешения конфликтов. Способы изменения конфликтной ситуации. Решение проблемы. Ответные агрессивные действия.

## **Тема 7. Способы (модели) решения социальных конфликтов.**

Понятие разрешение социального конфликта. Насильственные (репрессии, демонстрация силы, разные формы принуждения) мирных (переговоры, соглашение, компромиссы) модель решения конфликта. Решения противоречия и выхода из состояния конфликта. Разрешение социального конфликта. Модель решения конфликта. Способы (модели), решения противоречия: силовую модель, интегральную модель.

### **Тема 8. Переговоры как технология регулирования конфликтами.**

Понятие переговоров. Виды и классификация переговоров. Участники переговорного процесса. Типы совместных решений участников переговоров. Результат проведения переговоров. Основные части переговоров. Функции переговоров. Правила переговорного процесса. Тактики переговоров.

### **Тема 9. Посредничество как участие третьей стороны в урегулировании конфликта.**

Посредническая деятельность по разрешению конфликтов. Сущность посредничества в разрешении конфликта. Посредничество. Роль третьей стороны в конфликте. Виды посреднической деятельности. Оценка эффективности посреднической деятельности.

### **Тема 10. Альтернативное урегулирование споров.**

Альтернативное урегулирование споров. Методы и техники альтернативного урегулирования споров. Третейский суд.

### **Тема 11. Медиация как вид посредничества.**

Понятие медиации. Медиаторы. Признаки медиаторства. Процесс проведения медиации.

### **Тема 12. Завершение конфликта.**

Понятие завершение конфликта. Формы завершения конфликта. Формы завершения конфликта с участием третьей стороны. Предотвращение и мирное урегулирование.

### **Тема 13. Мирное разрешение международных споров.**

Урегулирование конфликтов. Положения необходимые для урегулирования конфликтов. Международные организации. Гаагская Конвенция. Согласительные способы мирного разрешения споров (переговоры, консультации, следственные комиссии, добрые услуги, примирение). Арбитраж и судебные органы. Решение конфликта

### **Тема 14. Методы урегулирования конфликтов**

Посредническая деятельность по разрешению конфликтов, переговоры

### **Тема 15. Медиация**

Понятие медиации. Медиаторы. Признаки медиаторства. Процесс проведения медиации.

### **5. Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине (модулю)**

Самостоятельная работа обучающихся выполняется по заданию и при методическом руководстве преподавателя, но без его непосредственного участия. Самостоятельная работа подразделяется на самостоятельную работу на аудиторных занятиях и на внеаудиторную самостоятельную работу. Самостоятельная работа обучающихся включает как полностью самостоятельное освоение отдельных тем (разделов) дисциплины, так и проработку тем (разделов), осваиваемых во время аудиторной работы. Во время самостоятельной работы обучающиеся читают и конспектируют учебную, научную и справочную литературу, выполняют задания, направленные на закрепление знаний и отработку умений и навыков, готовятся к текущему и промежуточному контролю по дисциплине.

Организация самостоятельной работы обучающихся регламентируется нормативными документами, учебно-методической литературой и электронными образовательными ресурсами, включая:

Порядок организации и осуществления образовательной деятельности по образовательным программам высшего образования - программам бакалавриата, программам специалитета, программам магистратуры (утвержден приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 5 апреля 2017 года N301).

Письмо Министерства образования Российской Федерации N14-55-996нин/15 от 27 ноября 2002 г. "Об активизации самостоятельной работы студентов высших учебных заведений"

Положение от 24 декабря 2015 г. № 0.1.1.67-06/265/15 "О порядке проведения текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся федерального государственного автономного образовательного учреждения высшего образования "Казанский (Приволжский) федеральный университет""

Положение N 0.1.1.67-06/241/15 от 14 декабря 2015 г. "О формировании фонда оценочных средств для проведения текущей, промежуточной и итоговой аттестации обучающихся федерального государственного автономного образовательного учреждения высшего образования "Казанский (Приволжский) федеральный университет""

Положение N 0.1.1.56-06/54/11 от 26 октября 2011 г. "Об электронных образовательных ресурсах федерального государственного автономного образовательного учреждения высшего профессионального образования "Казанский (Приволжский) федеральный университет""

Регламент N 0.1.1.67-06/66/16 от 30 марта 2016 г. "Разработки, регистрации, подготовки к использованию в учебном процессе и удаления электронных образовательных ресурсов в системе электронного обучения федерального государственного автономного образовательного учреждения высшего образования "Казанский (Приволжский) федеральный университет""

Регламент N 0.1.1.67-06/11/16 от 25 января 2016 г. "О балльно-рейтинговой системе оценки знаний обучающихся в федеральном государственном автономном образовательном учреждении высшего образования "Казанский (Приволжский) федеральный университет""

Регламент N 0.1.1.67-06/91/13 от 21 июня 2013 г. "О порядке разработки и выпуска учебных изданий в федеральном государственном автономном образовательном учреждении высшего профессионального образования "Казанский (Приволжский) федеральный университет""

## 6. Фонд оценочных средств по дисциплине (модулю)

### 6.1 Перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения образовательной программы и форм контроля их освоения

Этап	Форма контроля	Оцениваемые компетенции	Темы (разделы) дисциплины
<b>Семестр 2</b>			
	<b>Текущий контроль</b>		
1	Письменная работа	ПК-11	1. Общая теория конфликта.
	<b>Зачет</b>	ПК-10, ПК-11, ПК-12, ПК-15, ПК-16, ПК-2	
<b>Семестр 3</b>			
	<b>Текущий контроль</b>		
1	Письменная работа	ПК-10	14. Методы урегулирования конфликтов
	<b>Зачет</b>	ПК-10, ПК-11, ПК-12, ПК-15, ПК-16, ПК-2	
<b>Семестр 4</b>			
	<b>Текущий контроль</b>		
1	Письменная работа	ПК-16	15. Медиация
	<b>Экзамен</b>	ПК-10, ПК-11, ПК-12, ПК-15, ПК-16, ПК-2	

### 6.2 Описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования, описание шкал оценивания

Форма контроля	Критерии оценивания				Этап			
	Отлично	Хорошо	Удовл.	Неуд.				
Форма контроля	Критерии оценивания				Этап			
	Отлично	Хорошо	Удовл.	Неуд.				
<b>Семестр 2</b>								
<b>Текущий контроль</b>								
Письменная работа	Правильно выполнены все задания. Продемонстрирован высокий уровень владения материалом. Проявлены превосходные способности применять знания и умения к выполнению конкретных заданий.	Правильно выполнена большая часть заданий. Присутствуют незначительные ошибки. Продемонстрирован хороший уровень владения материалом. Проявлены средние способности применять знания и умения к выполнению конкретных заданий.	Задания выполнены более чем наполовину. Присутствуют серьёзные ошибки. Продемонстрирован удовлетворительный уровень владения материалом. Проявлены низкие способности применять знания и умения к выполнению конкретных заданий.	Задания выполнены менее чем наполовину. Продемонстрирован неудовлетворительный уровень владения материалом. Проявлены недостаточные способности применять знания и умения к выполнению конкретных заданий.	1			
	<b>Зачтено</b>		<b>Не зачтено</b>					
Зачет	Обучающийся обнаружил знание основного учебно-программного материала в объеме, необходимом для дальнейшей учебы и предстоящей работы по специальности, справился с выполнением заданий, предусмотренных программой дисциплины.		Обучающийся обнаружил значительные пробелы в знаниях основного учебно-программного материала, допустил принципиальные ошибки в выполнении предусмотренных программой заданий и не способен продолжить обучение или приступить по окончании университета к профессиональной деятельности без дополнительных занятий по соответствующей дисциплине.					
<b>Семестр 3</b>								
<b>Текущий контроль</b>								
Письменная работа	Правильно выполнены все задания. Продемонстрирован высокий уровень владения материалом. Проявлены превосходные способности применять знания и умения к выполнению конкретных заданий.	Правильно выполнена большая часть заданий. Присутствуют незначительные ошибки. Продемонстрирован хороший уровень владения материалом. Проявлены средние способности применять знания и умения к выполнению конкретных заданий.	Задания выполнены более чем наполовину. Присутствуют серьёзные ошибки. Продемонстрирован удовлетворительный уровень владения материалом. Проявлены низкие способности применять знания и умения к выполнению конкретных заданий.	Задания выполнены менее чем наполовину. Продемонстрирован неудовлетворительный уровень владения материалом. Проявлены недостаточные способности применять знания и умения к выполнению конкретных заданий.	1			
	<b>Зачтено</b>		<b>Не зачтено</b>					
Зачет	Обучающийся обнаружил знание основного учебно-программного материала в объеме, необходимом для дальнейшей учебы и предстоящей работы по специальности, справился с выполнением заданий, предусмотренных программой дисциплины.		Обучающийся обнаружил значительные пробелы в знаниях основного учебно-программного материала, допустил принципиальные ошибки в выполнении предусмотренных программой заданий и не способен продолжить обучение или приступить по окончании университета к профессиональной деятельности без дополнительных занятий по соответствующей дисциплине.					
<b>Семестр 4</b>								
<b>Текущий контроль</b>								

Форма контроля	Критерии оценивания				Этап
	Отлично	Хорошо	Удовл.	Неуд.	
Письменная работа	Правильно выполнены все задания. Продемонстрирован высокий уровень владения материалом. Проявлены превосходные способности применять знания и умения к выполнению конкретных заданий.	Правильно выполнена большая часть заданий. Присутствуют незначительные ошибки. Продемонстрирован хороший уровень владения материалом. Проявлены средние способности применять знания и умения к выполнению конкретных заданий.	Задания выполнены более чем наполовину. Присутствуют серьёзные ошибки. Продемонстрирован удовлетворительный уровень владения материалом. Проявлены низкие способности применять знания и умения к выполнению конкретных заданий.	Задания выполнены менее чем наполовину. Продемонстрирован неудовлетворительный уровень владения материалом. Проявлены недостаточные способности применять знания и умения к выполнению конкретных заданий.	1
Экзамен	Обучающийся обнаружил всестороннее, систематическое и глубокое знание учебно-программного материала, умение свободно выполнять задания, предусмотренные программой, усвоил основную литературу и знаком с дополнительной литературой, рекомендованной программой дисциплины, усвоил взаимосвязь основных понятий дисциплины в их значении для приобретаемой профессии, проявил творческие способности в понимании, изложении и использовании учебно-программного материала.	Обучающийся обнаружил полное знание учебно-программного материала, успешно выполнил предусмотренные программой задания, усвоил основную литературу, рекомендованную программой дисциплины, показал систематический характер знаний по дисциплине и способен к их самостоятельному пополнению и обновлению в ходе дальнейшей учебной работы и профессиональной деятельности.	Обучающийся обнаружил знание основного учебно-программного материала в объеме, необходимом для дальнейшей учебы и предстоящей работы по профессии, справился с выполнением заданий, предусмотренных программой, знаком с основной литературой, рекомендованной программой дисциплины, допустил погрешности в ответе на экзамене и при выполнении экзаменационных заданий, но обладает необходимыми знаниями для их устранения под руководством преподавателя.	Обучающийся обнаружил значительные пробелы в знаниях основного учебно-программного материала, допустил принципиальные ошибки в выполнении предусмотренных программой заданий и не способен продолжить обучение или приступить по окончании университета к профессиональной деятельности без дополнительных занятий по соответствующей дисциплине.	

### 6.3 Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы

#### Семестр 2

#### Текущий контроль

##### 1. Письменная работа

###### Тема 1

1. Понятие конфликта. Разновидности конфликтов.
2. Эмоции как отражательные явления. Структура эмоций.
3. Функции эмоций.
4. Эмоциональные процессы и эмоциональные состояния.
5. Вентиляция эмоций. Основные процедуры вентиляции эмоций.
6. Оперативная работа с эмоциями в конфликте.
7. Динамика конфликта.
8. Структура конфликта.
9. Способы профессионального разрешения конфликтов.

##### Зачет

Вопросы к зачету:

1. Понятие конфликта. Разновидности конфликтов.
2. Эмоции как отражательные явления. Структура эмоций.
3. Функции эмоций.
4. Эмоциональные процессы и эмоциональные состояния.
5. Вентиляция эмоций. Основные процедуры вентиляции эмоций.
6. Оперативная работа с эмоциями в конфликте.
7. Динамика конфликта.
8. Структура конфликта.
9. Способы профессионального разрешения конфликтов.

### **Семестр 3**

#### **Текущий контроль**

##### **1. Письменная работа**

###### **Тема 14**

Техники подстройки и их роль в работе с конфликтом

Эффективная коммуникация. Условия и приемы использования. Эффективная коммуникация в конфликтных ситуациях.

Конструкция ?Я-сообщение?.

Функции вопросов в урегулировании конфликтов.

##### **Зачет**

Вопросы к зачету:

Общение. Стили общения. Классификация стилей общения.

Понятие ?конгруэнтность?, его роль в регулировании конфликтов.

Понятие коммуникации. Особенности коммуникации. Функции коммуникации. Этапы коммуникативной деятельности специалиста по социальной работе.

Барьеры в коммуникации.

Невербальные средства коммуникации и невербальное поведение.

Структура невербальной коммуникации.

### **Семестр 4**

#### **Текущий контроль**

##### **1. Письменная работа**

###### **Тема 15**

Понятия "медиабельность" и "немедиабельность" случая

Безопасность при работе с людьми, имеющими проблемы психического здоровья. Признаки людей имеющих проблемы психического здоровья.

Консилиация ? возможность применения.

Стадии медиации. Значение каждой стадии.

Роль ?переговорного процесса? в жизни современного общества.

Охарактеризуйте переговорный процесс: а) как форму коммуникации

##### **Экзамен**

Вопросы к экзамену:

Понятия медиабельность и немедиабельность случая

Безопасность при работе с людьми, имеющими проблемы психического здоровья. Признаки людей имеющих проблемы психического здоровья.

Консилиация ? возможность применения.

Стадии медиации. Значение каждой стадии.

Роль ?переговорного процесса? в жизни современного общества.

Охарактеризуйте переговорный процесс: а) как форму коммуникации

б) как способ взаимодействия сторон.

Виды переговоров. Положительные и отрицательные характеристики каждого из них.

?Стратегия? и ?тактика? переговорного процесса. Ключевые понятия переговорного процесса.

Стадии переговоров и их особенности.

Основные ошибки в переговорах.

Необходимые навыки при тупике на переговорах.

Способы минимизации недоверия в переговорах.

Навыки работы с содержательными аспектами в переговорном процессе

Навыки работы с организационными аспектами в подготовке к переговорам.

Раскройте различие в понятиях ?позиции? и ?интересы?, ?тема? и ?предложения?.

Роль и функция ?повестки переговоров? в переговорах.

Тупик в переговорах: причина и последствия.

Правовые и альтернативные способы разрешения конфликтов.

Функция картографии в регулировании конфликта.

Виды карт и их содержание. Основные этапы составления карты конфликта.

Фасилитация.

Посредничество в урегулировании конфликтов.

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

В КФУ действует балльно-рейтинговая система оценки знаний обучающихся. Суммарно по дисциплине (модулю) можно получить максимум 100 баллов за семестр, из них текущая работа оценивается в 50 баллов, итоговая форма контроля - в 50 баллов.

Для зачёта:

56 баллов и более - "зачтено".

55 баллов и менее - "не зачтено".

Для экзамена:

86 баллов и более - "отлично".

71-85 баллов - "хорошо".

56-70 баллов - "удовлетворительно".

55 баллов и менее - "неудовлетворительно".

Форма контроля	Процедура оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций	Этап	Количество баллов
<b>Семестр 2</b>			
<b>Текущий контроль</b>			
Письменная работа	Обучающиеся получают задание по освещению определённых теоретических вопросов или решению задач. Работа выполняется письменно и сдаётся преподавателю. Оцениваются владение материалом по теме работы, аналитические способности, владение методами, умения и навыки, необходимые для выполнения заданий.	1	50
Зачет	Зачёт нацелен на комплексную проверку освоения дисциплины. Обучающийся получает вопрос (вопросы) либо задание (задания) и время на подготовку. Зачёт проводится в устной, письменной или компьютерной форме. Оценивается владение материалом, его системное освоение, способность применять нужные знания, навыки и умения при анализе проблемных ситуаций и решении практических заданий.		50
<b>Семестр 3</b>			
<b>Текущий контроль</b>			
Письменная работа	Обучающиеся получают задание по освещению определённых теоретических вопросов или решению задач. Работа выполняется письменно и сдаётся преподавателю. Оцениваются владение материалом по теме работы, аналитические способности, владение методами, умения и навыки, необходимые для выполнения заданий.	1	50
Зачет	Зачёт нацелен на комплексную проверку освоения дисциплины. Обучающийся получает вопрос (вопросы) либо задание (задания) и время на подготовку. Зачёт проводится в устной, письменной или компьютерной форме. Оценивается владение материалом, его системное освоение, способность применять нужные знания, навыки и умения при анализе проблемных ситуаций и решении практических заданий.		50
<b>Семестр 4</b>			
<b>Текущий контроль</b>			
Письменная работа	Обучающиеся получают задание по освещению определённых теоретических вопросов или решению задач. Работа выполняется письменно и сдаётся преподавателю. Оцениваются владение материалом по теме работы, аналитические способности, владение методами, умения и навыки, необходимые для выполнения заданий.	1	50
Экзамен	Экзамен нацелен на комплексную проверку освоения дисциплины. Экзамен проводится в устной или письменной форме по билетам, в которых содержатся вопросы (задания) по всем темам курса. Обучающемуся даётся время на подготовку. Оценивается владение материалом, его системное освоение, способность применять нужные знания, навыки и умения при анализе проблемных ситуаций и решении практических заданий.		50

#### **7. Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины (модуля)**

##### **7.1 Основная литература:**

1. Емельянов, Станислав Михайлович. Практикум по конфликтологии: учебное пособие для студентов высших учебных заведений по специальностям "Психология", "Юриспруденция", "Менеджмент организаций", "Социальная антропология", "Связи с общественностью", "Социальная работа" / С. М. Емельянов. - 3-е изд., перераб. и доп. -Санкт-Петербург и др.: Питер Пресс, 2009. - 378 с.
2. Кибанов А. Я. , Кибанов А. Я., Захаров Д. К. Конфликтология: Учебник. - (Серия "Высшее образование") / Ворожейкин И. Е. ИНФРА-М, 2002. - 240 с. // <http://znanium.com/bookread.php?book=38647>
3. Конфликтология: Учебник / А.В. Дмитриев. - 3-е изд., перераб. - М.: Альфа-М: ИНФРА-М, 2009. - 336 с. // <http://znanium.com/bookread.php?book=203000#none#>
4. Козырев, Геннадий Иванович. Политическая конфликтология: учебное пособие для студентов вузов, обучающихся по направлениям подготовки ВПО 030200 "Полито-логия" / Г. И. Козырев. - Москва: ФОРУМ: ИНФРА-М, 2008. - 430 с.
5. Щеглова Т.М. Конфликтология: учебное пособие / Щеглова Т.М. - Шуя: Изд-во: ГОУ ВПО "ШГПУ", 2010. - 101 с. // [http://www.bibliorossica.com/book.html?currBookId=8714&ln=ru&search\\_query=конфликтология](http://www.bibliorossica.com/book.html?currBookId=8714&ln=ru&search_query=конфликтология)
6. Козырев Г.И. Политическая конфликтология: Учебное пособие / Г.И. Козырев. - М.: ИД ФОРУМ: ИНФРА-М, 2011. - 432 с. // <http://znanium.com/bookread.php?book=305815>
7. Международные отношения: теории, конфликты, движения, организации: учеб. пособие / П. А. Цыганков, Г. А. Дробот, М. М. Лебедева и др.; под ред. проф. П. А. Цыганкова. - 3-е изд., перераб. и доп. - М.: Альфа-М: ИНФРА-М, 2011. - 336 с. // <http://znanium.com/bookread.php?book=246855>
8. Анцупов А.Я. Конфликтология: новые способы и приемы профилактики и разрешения конфликтов: учебник для вузов / А.Я. Анцупов, А.И. Шипилов. - 4-е изд., испр. и доп. - Москва: Эксмо, 2011. - 509 с. (50 экз.)

## 7.2. Дополнительная литература:

1. Алексеева Т.А. Современные политические теории / Т.А. Алексеева - М.: РОС-СПЭН, 2000. - 343 с.
2. Андреев В.И. Конфликтология: искусство спора, ведения переговоров, разрешения конфликтов / В.И. Андреев - М.: Народное образование, 1995. - 128 с.
3. Анцупов А.Я. Словарь конфликтолога / А.Я. Анцупов, А.И.Шипилов, - Изд. 2- е. - Эксмо , 2010. - 656 с.
4. Большаков В.Ю. Психотренинг: социодинамика, упражнения, игры / В.Ю. Большаков, - СПб.: Социально-психологический центр, 1996. - 380 с.
5. Галустова О.В. Конфликтология в вопросах и ответах: Учебное пособие для вузов / О.В. Галустова,- М.: Проспект, 2010г. - 216 с.
6. Емельянов С. М. Практикум по Конфликтологии / С. М. Емельянов, - СПб.: Питер, 2009. - 384 с.
7. Козырев Г.И. Основы конфликтологии: Учебник для среднего профессионального образования / Г.И. Козырев, - М.: Инфра-М, Форум. - 2010. - 240 с.
8. Конфликтный диалог: работа с пластами значений для продуктивных взаимоотношений / под редакцией Х. Киселёва, - М.: Гуманитарный центр.- 2010г. - 416 с.
9. Конфликтология: Учебник / А.Я. Кибанов, И.Е. Ворожейкин, Д.К. Захаров, В.Г. Коновалова; ГУУ. - 2-е изд., перераб. и доп. - М.: ИНФРА-М, 2005. - 302 с. // <http://znanium.com/bookread.php?book=91538>
10. Лоуренс Сасскайнд, Шамлиакашвили Цисана, Демчук Артур. Менеджмент трудных решений в XXI веке. Секрет построения консенсуса, или как сделать так, чтобы довольны были все / С. Лоуренс, Ц. Шамлиакашвили, А.Демчук. М.: Межре-гиональные центр управленческого и политического консультирования, 2009 - 208 с.
11. Леонов Н.И. Конфликты и конфликтное поведение: Методы изучения / Н.И. Леонов, - СПб.: Питер, 2005. - 240 с.
12. Ликсон Ч. Конфликт / Ч. Ликсон, - СПб.: Питер Паблишинг, 1997. - 160 с.
13. Мастенбрук В. Переговоры / В.Мастенбрук, - Калуга: КаИС, 1994. - 176 с.
14. Мастенбрук В. Управление конфликтными ситуациями и развитие организации / В. Мастенбрук , - М.: ИНФРА-М, 1996. - 256 с.
15. Махтельд Пель. Приглашение в медиацию. Практическое руководство, как эффективно предложить разрешение конфликта посредством медиации / П. Махтельд.- М.: Межрегиональные центр управленческого и политического консультирования, 2009 - 400 с.
16. Основы конфликтологии: уч. пособие / отв. ред. В.Н. Кудрявцев. - М.: Юрист, 1997. - 200 с.
17. Светлов В.А. Введение в единую теорию анализа и разрешения конфликтов / В.А. Светлов. Учебное пособие. - М. Книжный дом Либерком, 2009 -304 с.
18. Тагиров Э.Р. Конфликты в обществе: от противостояния к согласию / Э.Р. Таги-ров, Л.С. Тронова. - Казань: Изд-во КФЭИ, 1996. - 240 с.
19. Уткин Э.А. Конфликтология. Теория и практика / Э.А. Уткин. - М.: ЭКМОС, 1998. - 264 с.
20. Чанышев А.А. История политических учений. Классическая западная традиция (античность-первая четверть XIX в) / А.А. Чанышев. - М.: РОССПЭН, 2000. - 479 с.

21. Цыбульская М.В. Конфликтология : учебно-практическое пособие. - М: центр ЕАОИ, 2010. - 312 с. // [http://www.bibliorossica.com/book.html?currBookId=7666&ln=ru&search\\_query=конфликтология](http://www.bibliorossica.com/book.html?currBookId=7666&ln=ru&search_query=конфликтология)

#### **8. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", необходимых для освоения дисциплины (модуля)**

1. Центр конфликтологии - [www.isras.ru/crs.html](http://www.isras.ru/crs.html)
2. Институт ситуационного анализа и новых технологий (ИСАНТ) - [www.sitnikov.com/market/company/isant/](http://www.sitnikov.com/market/company/isant/)
3. Московский общественный научный фонд - [www.rsci.ru/grants/fonds/113.php](http://www.rsci.ru/grants/fonds/113.php)
4. Сайт международной ассоциации конфликтологов - [www.confstud.ru](http://www.confstud.ru).
5. Международный институт исследований проблем мира (Стокгольм) - [www.sipri.org](http://www.sipri.org).

#### **9. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины (модуля)**

<b>Вид работ</b>	<b>Методические рекомендации</b>
лекции	В лекционных занятиях разбираются вопросы того, какие конфликты и как люди переживают, как они могут избегать конфликтов. Но если это невозможно, то как они могут конфликт разрешить. Существует всего лишь три способа разрешения конфликта: силовой, судебное разбирательство и внесудебное урегулирование (переговоры) в цивилизованном обществе силовой метод неприменим и тогда остаются суд и альтернативное разрешение споров. Некоторые из них детально разбираются на лекционных занятиях.
практические занятия	Практические занятия посвящены отработке навыков, без которых немыслима работа с любыми конфликтами. Кроме того, осуществляется демонстрация примеров конфликтных ситуаций, а также представляется широкая палитра множества вариантов их разрешения. В связи с этим требуется активное участие студентов в моделируемых ситуациях.
самостоятельная работа	В процессе выполнения самостоятельной работы студентам лучше всего прибегнуть к изучению разных источников, чтобы складывалось полноценное представление об изучаемом курсе. Даже, если используется такой ресурс как интернет, то рекомендуется изучить разные ссылки, обратить внимание на периодическую литературу.
письменная работа	Письменная работа посвящена демонстрации полученных знаний студентами в рамках данного курса, а также примеров применения технологий в тех или иных конфликтных ситуациях. В связи с этим на протяжении всего обучения от слушателей требуется активное участие в учебном процессе и особенно в моделируемых ситуациях.
зачет	За время обучения слушатели, посещающие занятия в рамках данного курса, довольно легко усваивают весь материал. Как правило, сложностей со сдачей зачета не возникают, поскольку аттестация проводится в устной форме. Слушателям не предоставляется времени для продолжительной подготовки, поэтому ответы на вопросы звучат конкретно и четко.
экзамен	За время обучения слушатели, посещающие занятия в рамках данного курса, довольно легко усваивают весь материал. Как правило, сложности со сдачей экзамена не возникает, поскольку аттестация проводится в устной форме. Слушателям не предоставляется времени для продолжительной подготовки, поэтому ответы на вопросы звучат конкретно и четко.

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

Освоение дисциплины "Технологии урегулирования конфликтов" предполагает использование следующего программного обеспечения и информационно-справочных систем:

Учебно-методическая литература для данной дисциплины имеется в наличии в электронно-библиотечной системе "БиблиоРоссика", доступ к которой предоставлен обучающимся. В ЭБС "БиблиоРоссика" представлены коллекции актуальной научной и учебной литературы по гуманитарным наукам, включающие в себя публикации ведущих российских издательств гуманитарной литературы, издания на английском языке ведущих американских и европейских издательств, а также редкие и малотиражные издания российских региональных вузов. ЭБС "БиблиоРоссика" обеспечивает широкий законный доступ к необходимым для образовательного процесса изданиям с использованием инновационных технологий и соответствует всем требованиям федеральных государственных образовательных стандартов высшего образования (ФГОС ВО) нового поколения.

Учебно-методическая литература для данной дисциплины имеется в наличии в электронно-библиотечной системе "ZNANIUM.COM", доступ к которой предоставлен обучающимся. ЭБС "ZNANIUM.COM" содержит произведения крупнейших российских учёных, руководителей государственных органов, преподавателей ведущих вузов страны, высококвалифицированных специалистов в различных сферах бизнеса. Фонд библиотеки сформирован с учетом всех изменений образовательных стандартов и включает учебники, учебные пособия, учебно-методические комплексы, монографии, авторефераты, диссертации, энциклопедии, словари и справочники, законодательно-нормативные документы, специальные периодические издания и издания, выпускаемые издательствами вузов. В настоящее время ЭБС ZNANIUM.COM соответствует всем требованиям федеральных государственных образовательных стандартов высшего образования (ФГОС ВО) нового поколения.

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

Освоение дисциплины "Технологии урегулирования конфликтов" предполагает использование следующего материально-технического обеспечения:

Мультимедийная аудитория, вместимостью более 60 человек. Мультимедийная аудитория состоит из интегрированных инженерных систем с единой системой управления, оснащенная современными средствами воспроизведения и визуализации любой видео и аудио информации, получения и передачи электронных документов. Типовая комплектация мультимедийной аудитории состоит из: мультимедийного проектора, автоматизированного проекционного экрана, акустической системы, а также интерактивной трибуны преподавателя, включающей тач-скрин монитор с диагональю не менее 22 дюймов, персональный компьютер (с техническими характеристиками не ниже Intel Core i3-2100, DDR3 4096Mb, 500Gb), конференц-микрофон, беспроводной микрофон, блок управления оборудованием, интерфейсы подключения: USB, audio, HDMI. Интерактивная трибуна преподавателя является ключевым элементом управления, объединяющим все устройства в единую систему, и служит полноценным рабочим местом преподавателя. Преподаватель имеет возможность легко управлять всей системой, не отходя от трибуны, что позволяет проводить лекции, практические занятия, презентации, вебинары, конференции и другие виды аудиторной нагрузки обучающихся в удобной и доступной для них форме с применением современных интерактивных средств обучения, в том числе с использованием в процессе обучения всех корпоративных ресурсов. Мультимедийная аудитория также оснащена широкополосным доступом в сеть интернет. Компьютерное оборудование имеет соответствующее лицензионное программное обеспечение.

## **12. Средства адаптации преподавания дисциплины к потребностям обучающихся инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья**

При необходимости в образовательном процессе применяются следующие методы и технологии, облегчающие восприятие информации обучающимися инвалидами и лицами с ограниченными возможностями здоровья:

- создание текстовой версии любого нетекстового контента для его возможного преобразования в альтернативные формы, удобные для различных пользователей;
- создание контента, который можно представить в различных видах без потери данных или структуры, предусмотреть возможность масштабирования текста и изображений без потери качества, предусмотреть доступность управления контентом с клавиатуры;
- создание возможностей для обучающихся воспринимать одну и ту же информацию из разных источников - например, так, чтобы лица с нарушениями слуха получали информацию визуально, с нарушениями зрения - аудиально;
- применение программных средств, обеспечивающих возможность освоения навыков и умений, формируемых дисциплиной, за счёт альтернативных способов, в том числе виртуальных лабораторий и симуляционных технологий;
- применение дистанционных образовательных технологий для передачи информации, организации различных форм интерактивной контактной работы обучающегося с преподавателем, в том числе вебинаров, которые могут быть использованы для проведения виртуальных лекций с возможностью взаимодействия всех участников дистанционного обучения, проведения семинаров, выступления с докладами и защиты выполненных работ, проведения тренингов, организации коллективной работы;
- применение дистанционных образовательных технологий для организации форм текущего и промежуточного контроля;
- увеличение продолжительности сдачи обучающимся инвалидом или лицом с ограниченными возможностями здоровья форм промежуточной аттестации по отношению к установленной продолжительности их сдачи;

- продолжительности сдачи зачёта или экзамена, проводимого в письменной форме, - не более чем на 90 минут;
- продолжительности подготовки обучающегося к ответу на зачёте или экзамене, проводимом в устной форме, - не более чем на 20 минут;
- продолжительности выступления обучающегося при защите курсовой работы - не более чем на 15 минут.

Программа составлена в соответствии с требованиями ФГОС ВО и учебным планом по направлению 37.04.02 "Конфликтология" и магистерской программе Корпоративный конфликтменеджмент .