

**«Финансовый университет при Правительстве Российской Федерации»  
(Финуниверситет)**

**Калужский филиал Финуниверситета**

**Кафедра «Экономика, финансы и гуманитарные дисциплины»**

**«УТВЕРЖДАЮ»**

**Директор Калужского филиала  
Финуниверситета**



*В.А. Матчинов* **В.А. Матчинов**

**«27» июня 2024 г.**

**Моисеева Ирина Геннадьевна**

**ПРАКТИЧЕСКАЯ КОНФЛИКТОЛОГИЯ**

**Рабочая программа дисциплины**

для студентов, обучающихся по направлению подготовки

**38.03.01 «Экономика»**

Образовательная программа «Финансы и кредит»

Очная и очно-заочная формы обучения

*Рекомендовано Ученым советом Калужского филиала Финуниверситета  
(протокол № 16 от 27.06.2024 г.)*

Одобрено кафедрой «Экономика, финансы и гуманитарные дисциплины»  
Калужского филиала Финуниверситета  
(протокол № 09 от 20 мая 2024 г.)

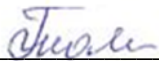
**КАЛУГА 2024**


Рабочая программа предназначена для преподавания дисциплины «Практическая конфликтология» студентам, обучающимся по направлению подготовки 38.03.01 «Экономика», образовательной программы «Финансы и кредит» по очной и очно-заочной формам обучения.

В рабочей программе излагаются планируемые результаты освоения дисциплины, содержание дисциплины, тематика и содержание семинаров и практических занятий, технологии их проведения. В рабочей программе дисциплины приводится перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся, фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации обучающихся, перечень основной и дополнительной литературы, а также ресурсов информационно-телекоммуникационной сети Интернет.

СОГЛАСОВАНО:

Заместитель директора  
по учебно-методической работе  /Орловцева О.М./  
«27» июня 2024 г.

Начальник учебно-методического отдела  /Толстикова В.С./  
«27» июня 2024 г.

Заведующий кафедрой «Экономика,  
финансы и гуманитарные дисциплины»  /Орловцева О.М./  
«27» июня 2024 г.

## Содержание

1.	Наименование дисциплины	4
2.	Перечень планируемых результатов освоения образовательной программы (перечень компетенций) с указанием индикаторов их достижения и планируемых результатов обучения по дисциплине	4
3.	Место дисциплины в структуре образовательной программы	6
4.	Объем дисциплины (модуля) в зачетных единицах и в академических часах с выделением объема аудиторной (лекции, семинары) и самостоятельной работы обучающихся	6
5.	Содержание дисциплины, структурированное по темам (разделам) дисциплины с указанием их объемов (в академических часах) и видов учебных занятий	7
5.1	Содержание дисциплины	7
5.2	Учебно-тематический план	9
5.3	Содержание семинаров, практических занятий	9
6.	Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине	11
6.1	Перечень вопросов, отводимых на самостоятельное освоение дисциплины, формы внеаудиторной самостоятельной работы	11
6.2	Перечень вопросов, заданий, тем для подготовки к текущему контролю	12
7.	Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине	14
8.	Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины	19
9	Перечень ресурсов информационно – телекоммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения дисциплины	19
10.	Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины	19
11.	Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине, включая перечень необходимого программного обеспечения и информационных справочных систем	21
11.1	Комплект лицензионного программного обеспечения	21
11.2	Современные профессиональные базы данных и информационные справочные системы	21
11.3	Сертифицированные программные и аппаратные средства защиты информации	21
12.	Описание материально-технической базы, необходимой для осуществления образовательного процесса по дисциплине	22

## 1. Наименование дисциплины

Б1.2.2.2.1.2. Практическая конфликтология

## 2. Перечень планируемых результатов освоения образовательной программы (перечень компетенций) с указанием индикаторов их достижения и планируемых результатов обучения по дисциплине

Процесс изучения дисциплины «Практическая конфликтология» направлен на формирование следующих компетенций:

Таблица 1

Код компетенции	Наименование компетенции	Индикаторы достижения компетенции	Результаты обучения (умения и знания), соотнесенные с индикаторами достижения компетенции
УК-11	Способность к постановке целей и задач исследований, выбору оптимальных путей и методов их достижения	1. Аргументированно переходит от начальной субъективной формулировки проблемы к целостному структурированному описанию проблемной ситуации	<b>Знания:</b> теорий общества, классических теорий конфликтов, понятия конфликта в различных подходах, общих причин возникновения конфликтов, научных подходов к типологии и классификации конфликтов. <b>Умения:</b> выявлять концепты конфликта, его конфликтогены, определять их виды и проявления в общении, оценивать функции конфликтов в контексте их влияния на решение проблемной ситуации
		2. Обосновывает системную формулировку цели и постановку задачи управления	<b>Знания:</b> теории производственных и организационных конфликтов, теории управления конфликтами и разрешения конфликтов, структуру и стадии развития конфликтов. <b>Умения:</b> выявлять организационные причины возникновения конфликтов, выстраивать описательные модели структуры конфликта, характеризовать стадии развития конфликта.
		3. Взвешенно и системно подходит к анализу ситуации, формулировке критериев и условий выбора	<b>Знания:</b> основные характеристики стадий развития конфликта, стратегии поведения в конфликте, преимущества и недостатки различных стратегий поведения в конфликте, типологию конфликтных личностей. <b>Умения:</b> строить простейшую и сложную описательные модели конфликта, типологизировать конфликты по различным основаниям, применять эффективные стратегии поведения в конфликте и взаимодействия с его сторонами.

		4. Критически переосмысливает свой выбор, сопоставляя с альтернативными подходами. Оценивает последствия принимаемых решений, учитывая неочевидные цепочки «последствия последствий» («причины причин») и контурные связи	<p><b>Знания:</b> проблем типологий конфликтов, понятия классификации и типологии конфликтов, подходы к оценке их функций на макро- и микроуровне, типы конфликтных ситуаций, субъекты и сферы действия конфликтов.</p> <p><b>Умения:</b> выявлять эффективные стратегии поведения в зависимости от типа и функций конфликта, направлять эффект от его разрешения на достижение целей организации, оценивать преимущества и недостатки решений по управлению конфликтами.</p>
		5. Корректно использует процедуры целеполагания, декомпозиции и агрегирования, анализа и синтеза при решении практических задач управления и подготовке аналитических отчетов	<p><b>Знания:</b> общей методологии изучения конфликтов, методологических принципов вмешательства в них, традиционных и инновационных подходов к исследованию конфликтов.</p> <p><b>Умения:</b> применять методы сбора социальной информации, работать с методиками анализа конфликтов и алгоритмом анализа и оценки конфликтной ситуации.</p>
		6. Логично, последовательно и убедительно излагает в отчете цели, задачи, теорию и методологию исследования, результаты и выводы	<p><b>Знания:</b> проблем, целей, задач, теории и методологии исследования конфликтов, типов исследовательских позиций в ситуации конфликта, этические аспекты в исследовании и разрешении конфликта.</p> <p><b>Умения:</b> ставить проблему исследования конфликтов, формулировать цели и задачи, применять методы исследования, обработки результатов и делать выводы.</p>
ПКН-6	Способность предлагать решения профессиональных задач в меняющихся финансово-экономических условиях	1. Понимает содержание и логику проведения анализа деятельности экономического субъекта, приемы обоснования оперативных, тактических и стратегических управленческих решений	<p><b>Знания:</b> принципов посредничества в разрешении конфликтов, понятий и стадий переговорного и медиативного процесса, их характеристик, подходов к переговорам, инструментов медиации.</p> <p><b>Умения:</b> вести партнерские переговоры, применять стили ведения переговоров в зависимости от ситуации, управлять этапами ведения переговоров, выбирать стратегии ведения переговоров, применять техники медиации</p>
		2. Предлагает варианты решения профессиональных задач в условиях неопределенности	<p><b>Знания:</b> стадий переговоров и стадий медиативного процесса, этических норм проведения медиации, виды принятых решений в ходе переговоров и медиации, задач конфликтолога в конфликте.</p> <p><b>Умения:</b> применять исследовательскую позицию практика в конфликте, применять конфликтологическую компетенцию для разрешения конфликта, анализировать результаты переговоров и медиации, находить и предлагать решения конфликта.</p>

ПКП-2	Способность осуществлять анализ и прогнозирование финансового состояния, результатов деятельности и денежных потоков организации в условиях риска и неопределенности	1. Понимает содержание и логику проведения анализа результатов хозяйственной деятельности в управлении деятельностью организации	<p><b>Знания:</b> правил подготовки переговорного процесса и итоговых документов, правила подготовки медиативного процесса и медиативного соглашения, принципы применения инновационного семинара-тренинга по разрешению конфликтов.</p> <p><b>Умения:</b> контролировать выполнение достигнутых договоренностей в ходе переговоров, подготавливать медиативные соглашения, разрабатывать программу инновационного семинара-тренинга по разрешению конфликтов.</p>
		2. Разрабатывает прогнозы денежных потоков и результатов хозяйственной деятельности	<p><b>Знания:</b> этапов развития конфликтной ситуации в ходе инновационного семинара-тренинга, критерии эффективности инновационной технологии.</p> <p><b>Умения:</b> анализировать конфликтную ситуацию и формировать новое взаимодействие, применять конфликт-метод, подготавливать договор о согласовании интересов.</p>

### 3. Место дисциплины в структуре образовательной программы

Дисциплина «Практическая конфликтология» относится к циклу профиля элективной части, формируемой участниками образовательных отношений направления подготовки 38.03.01 «Экономика», образовательной программы «Финансы и кредит» и составляет модуль дисциплин 6 семестра для очной формы обучения и 7 семестра для очно-заочной формы обучения.

### 4. Объем дисциплины (модуля) в зачетных единицах и в академических часах с выделением объема аудиторной (лекции, семинары) и самостоятельной работы обучающихся

Таблица 2.1.

Вид учебной работы по дисциплине	Всего (в з/е и часах)	Семестр 6, очное (в часах)
<b>Общая трудоемкость дисциплины</b>	108	<b>108</b>
<b>Контактная работа - Аудиторные занятия</b>	34	34
Лекции	16	16
Семинары, практические занятия	18	18
<b>Самостоятельная работа</b>	74	74
<b>Вид текущего контроля</b>	КР	КР
<b>Вид промежуточной аттестации</b>	Зачет	Зачет

Таблица 2.2.

Вид учебной работы по дисциплине	Всего (в з/е и часах)	Семестр 7, очно-заочное(в часах)
<b>Общая трудоемкость дисциплины</b>	108	108
<b>Контактная работа - Аудиторные занятия</b>	24	24
Лекции	8	8
Семинары, практические занятия	16	16

<i>Самостоятельная работа</i>	84	84
<b>Вид текущего контроля</b>	КР	КР
<b>Вид промежуточной аттестации</b>	Зачет	Зачет

## **5. Содержание дисциплины, структурированное по темам (разделам) дисциплины с указанием их объемов (в академических часах) и видов учебных занятий**

### **5.1. Содержание дисциплины.**

#### **Тема 1. Парадигма и предметная область в исследовании конфликтов.**

Теории общества. Теории общества порядка и общества конфликта. Становление новой конфликтологической парадигмы. Классификации теорий конфликтов. Классические теории конфликтов (Э. Дюркгейм, Г.Зиммель, М. Вебер, Т. Парсонс, Э. Фромм, Э. Берн). Теории конфликтов в различных сферах жизнедеятельности. Теории производственных и организационных конфликтов. Теории управления конфликтами и разрешения конфликтов. Практическая конфликтология как самостоятельная наука и академическая дисциплина. Отрасли практической конфликтологии. Множественные междисциплинарные связи практической конфликтологии. Методологические уровни в исследовании конфликта.

#### **Тема 2. Понимание сущности конфликта, его функции и причины возникновения.**

Общее понятие конфликта. Концепты конфликта как социального взаимодействия. Сущность конфликта в различных подходах (философский, социально-этнический, системный, психологический, юридический, бытовой). Подходы к оценке функций конфликтов (традиционный, нейтральный, современный). Конструктивные и деструктивные функции конфликта. Понятие конфликтогенов. Виды коммуникативных конфликтогенов (агрессивность, стремление к превосходству, проявления эгоизма, нарушение правил, неблагоприятное стечение обстоятельств). Общие причины возникновения конфликтов (объективные, организационные, социально-психологические, субъективные).

#### **Тема 3. Научные подходы к типологии и классификации конфликтов.**

Проблема типологии конфликтов. Понятие классификации и типологии конфликтов. Типология конфликтов, связанных с развитием культуры (Н. Смелзер). Типология макро- и микроконфликтов в обществе (Р. Дарендорф). Базисная типология конфликтов по А.Я. Анцупову, А.И. Шипилову. Типы конфликтных ситуаций (Ф.М. Бородкин, Н.Ы. Коряк). Типы конфликтов на макроуровне (А.Г. Здравомыслов). Типы конфликтов по В.А. Ядову. Классификация по А.Н. Цою (по типу, по уровням, по классам, по семействам, по предметным группам, по видам). Типология конфликтов по субъектам и сферам действия.

#### **Тема 4. Структура и стадии развития конфликта.**

Общая структура конфликта. Описательные модели структуры конфликта. Простейшая описательная модель. Сложная описательная модель. Стадии

развития конфликта: предконфликт, собственно конфликт, послеконфликтная ситуация. Характеристика стадий развития конфликта. Стратегии поведения в конфликте по К. Томасу (соперничество, приспособление, избегание, компромисс, сотрудничество). Подавление и переговоры как стратегии поведения в конфликте. Преимущества и недостатки различных стратегий поведения в конфликте. Типология конфликтных личностей и стратегия взаимодействия с ними.

#### **Тема 5. Методология исследования конфликтов.**

Методы сбора социальной информации. Методики анализа конфликтов. Алгоритм анализа и оценки конфликтной ситуации. Методологические принципы вмешательства в конфликт. Конус Т.М. Дридзе. Исследовательские позиции: исследователь-теоретик и исследователь-практик. Традиционный и инновационный подходы к исследованию конфликта. Формирование конфликтологической компетенции. Задачи конфликтолога в конфликтной ситуации. Этические аспекты в исследовании и разрешении конфликта.

#### **Тема 6. Переговоры как основной способ разрешения конфликтов.**

Понятие переговорного процесса и его характеристики. Типы переговоров. Подходы к переговорам: конфронтационный и партнерский. Стили ведения переговоров: мягкий и жесткий. Этапы проведения переговоров. Стратегии ведения переговоров. Виды принятых решений в ходе переговоров. Анализ результатов переговоров. Выполнение достигнутых договоренностей.

#### **Тема 7. Технология посредничества в разрешении конфликтов.**

Понятие и преимущества медиации. Принципы медиации. Инструменты и документационное обеспечение медиации. Стадии медиативного процесса: вступительное слово медиатора, презентация сторон, дискуссия, беседа медиатора с каждой из сторон, формирование повестки дня, выработка предложений, подготовка и подписание медиативного соглашения, выход из медиации. Техники медиативного процесса. Рефрейминг. Функции рефрейминга. Вопрос. Типы вопросов. Медиативные стили: оценочная медиация, трансформативная медиация, нарративная медиация. Этические нормы медиации.

#### **Тема 8. Технология инновационного семинара-тренинга в разрешении конфликтов.**

Апробация технологии инновационного семинара-тренинга. Понятие программы инновационного семинара-тренинга. Принципы инновационного семинара-тренинга. Этапы развития конфликтной ситуации: знакомство – зарождение конфликта, созревание – проявление противоречий, инцидент, переходящий в конфликт, развитие конфликта и его диагностика, теоретический материал, рефлексивный анализ конфликтной ситуации и переход на новый уровень взаимодействия. Критерии эффективности инновационной технологии обучения. Оценка определения эффективности конфликт-метода. Подготовка и юридическое оформление договора о согласовании интересов.



## 5.2 Учебно-тематический план

Таблица 3

№ п/п	Наименование тем (разделов) дисциплины	Трудоемкость в часах					Формы текущего контроля успеваемости
		Всего	Контактная работа- Аудиторная работа			Самостоятел ьная работа	
			Общая, в т.ч.:	Лекции	Семинары, практические занятия		
1.	Тема 1. Парадигма и предметная область в исследовании конфликтов	15	4	2	2	11	Опрос, тестирование, разработка рекомендаций
2.	Тема 2. Понимание сущности конфликта, его функции и причины возникновения	15	4	2	2	11	Опрос, тестирование, разработка рекомендаций
3.	Тема 3. Научные подходы к типологии и классификации конфликтов.	15	4	2	2	11	Опрос, тестирование, разработка рекомендаций
4.	Тема 4. Структура и стадии развития конфликта	15	4	2	2	11	Опрос, тестирование, разработка рекомендаций
5.	Тема 5. Методология исследования конфликтов	12	2	-	2	10	Отчеты о применении методов, методик
6.	Тема 6. Переговоры как основной способ разрешения конфликтов	12	2	-	2	10	Разработка технологии переговоров
7.	Тема 7. Технология посредничества в разрешении конфликтов	12	2	-	2	10	Разработка технологии медиации
8.	Тема 8. Технология инновационного семинара-тренинга в разрешении конфликтов.	12	2	-	2	10	Разработка технологии тренинг-смеинара
	<b>В целом по дисциплине</b>	<b>108</b>	<b>24</b>	<b>8</b>	<b>16</b>	<b>84</b>	Контрольная работа
	<b>Итого, %</b>	<b>100</b>	<b>22</b>	<b>7</b>	<b>15</b>	<b>78</b>	

## 5.3 Содержание семинаров, практических занятий

Таблица 4

Наименование тем (разделов)	Перечень вопросов для обсуждения на семинарских, практических занятиях,	Формы проведения
--------------------------------	---	------------------

дисциплины	рекомендуемые источники из разделов 8,9 (указывается раздел и порядковый номер источника)	занятий
Тема 1. Парадигма и предметная область в исследовании конфликтов	Теории общества. Теории общества порядка и общества конфликта. Становление новой конфликтологической парадигмы. Классификации теорий конфликтов. Практическая конфликтология как самостоятельная наука и академическая дисциплина. Отрасли практической конфликтологии. Множественные междисциплинарные связи практической конфликтологии. Методологические уровни в исследовании конфликта. Рекомендованные источники: 1, 2, 8	Проведение сравнительного анализа, построение теоретических выводов, разработка рекомендаций
Тема 2. Понимание сущности конфликта, его функции и причины возникновения	Общее понятие конфликта. Концепты конфликта как социального взаимодействия. Сущность конфликта в различных подходах (философский, социально-этнический, системный, психологический, юридический, бытовой). Подходы к оценке функций конфликтов (традиционный, нейтральный, современный). Конструктивные и деструктивные функции конфликта. Рекомендованные источники: 1,2, 8	Проведение сравнительного анализа, построение теоретических выводов, выработка рекомендаций
Тема 3. Научные подходы к типологии и классификации конфликтов.	Проблема типологии конфликтов. Понятие классификации и типологии конфликтов. Классификация по А.Н. Цою (по типу, по уровням, по классам, по семействам, по предметным группам, по видам). Типология конфликтов по субъектам и сферам действия. Рекомендованные источники:	Проведение сравнительного анализа, построение теоретических выводов, выработка рекомендаций
Тема 4. Структура и стадии развития конфликта	Общая структура конфликта. Описательные модели структуры конфликта. Простейшая описательная модель. Сложная описательная модель. Стадии развития конфликта: предконфликт, собственно конфликт, послеконфликтная ситуация. Характеристика стадий развития конфликта. Рекомендованные источники: 1, 2, 8	Диагностика, выработка рекомендаций, моделирование ситуаций конфликта, выработка управленческого решения
Тема 5. Методология исследования конфликтов	Методы сбора социальной информации. Методики анализа конфликтов. Алгоритм анализа и оценки конфликтной ситуации. Методологические принципы вмешательства в конфликт. Конус Т.М. Дридзе. Исследовательские позиции: исследователь-теоретик и исследователь-практик. Традиционный и инновационный подходы к исследованию конфликта. Формирование конфликтологической компетенции Рекомендованные источники: 1, 2	Применение описательных моделей конфликта, реализация алгоритма анализа и оценки конфликтной ситуации, разработка рекомендаций

Тема 6. Переговоры как основной способ разрешения конфликтов	Понятие переговорного процесса и его характеристики. Типы переговоров. Подходы к переговорам: конфронтационный и партнерский. Стили ведения переговоров: мягкий и жесткий. Этапы проведения переговоров. Рекомендованные источники: 3, 5	Диагностика, выработка рекомендаций, решение кейсов, выработка неконфликтного управленческого решения
Тема 7. Технология посредничества в разрешении конфликтов	Понятие и преимущества медиации. Принципы медиации. Инструменты и документационное обеспечение медиации. Стадии медиативного процесса: вступительное слово медиатора, презентация сторон, дискуссия, беседа медиатора с каждой из сторон, формирование повестки дня, выработка предложений, подготовка и подписание медиативного соглашения, выход из медиации. Рекомендованные источники: 3	Диагностика, выработка рекомендаций, решение кейсов, выработка неконфликтного управленческого решения
Тема 8. Технология инновационного семинара-тренинга в разрешении конфликтов.	Апробация технологии инновационного семинара-тренинга. Понятие программы инновационного семинара-тренинга. Принципы инновационного семинара-тренинга. Этапы развития конфликтной ситуации: знакомство – зарождение конфликта, созревание – проявление противоречий, инцидент, переходящий в конфликт, развитие конфликта и его диагностика, теоретический материал, рефлексивный анализ конфликтной ситуации и переход на новый уровень взаимодействия. Рекомендованные источники: 4, 6, 7	Разработка программы, технологии, подготовка отчета

## 6. Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине

### 6.1. Перечень вопросов, отводимых на самостоятельное освоение дисциплины, формы внеаудиторной самостоятельной работы

Таблица 5

Наименование тем (разделов) дисциплины	Перечень вопросов, отводимых на самостоятельное освоение	Формы внеаудиторной самостоятельной работы
Тема 1. Парадигма и предметная область в исследовании конфликтов	Классические теории конфликтов (Э. Дюркгейм, Г.Зиммель, М. Вебер, Т. Парсонс, Э. Фромм, Э. Берн). Теории конфликтов в различных сферах жизнедеятельности. Теории производственных и организационных конфликтов. Теории управления конфликтами и разрешения конфликтов.	Изучение теоретического материала и анализ источников, подготовка к практическим занятиям
Тема 2. Понимание сущности конфликта,	Понятие конфликтогенов. Виды коммуникативных конфликтогенов	Изучение теоретического

его функции и причины возникновения	(агрессивность, стремление к превосходству, проявления эгоизма, нарушение правил, неблагоприятное стечение обстоятельств). Общие причины возникновения конфликтов (объективные, организационные, социально-психологические, субъективные).	материала и анализ источников, подготовка к практическим занятиям
Тема 3. Научные подходы к типологии и классификации конфликтов.	Типология конфликтов, связанных с развитием культуры (Н. Смелзер). Типология макро- и микроконфликтов в обществе (Р. Дарендорф). Базисная типология конфликтов по А.Я. Анцупову, А.И. Шипилову. Типы конфликтных ситуаций (Ф.М. Бородкин, Н.Ы. Коряк). Типы конфликтов на макроуровне (А.Г. Здравомыслов). Типы конфликтов по В.А. Ядову.	Изучение теоретического материала и анализ источников, подготовка к практическим занятиям
Тема 4. Структура и стадии развития конфликта	Стратегии поведения в конфликте по К. Томасу (соперничество, приспособление, избегание, компромисс, сотрудничество). Подавление и переговоры как стратегии поведения в конфликте. Преимущества и недостатки различных стратегий поведения в конфликте. Типология конфликтных личностей и стратегия взаимодействия с ними.	Изучение теоретического материала и анализ источников, подготовка к практическим занятиям, написание выводов по результатам методики К. Томаса
Тема 5. Методология исследования конфликтов	Задачи конфликтолога в конфликтной ситуации. Этические аспекты в исследовании и разрешении конфликта.	Подготовка к практическим занятиям
Тема 6. Переговоры как основной способ разрешения конфликтов	Стратегии ведения переговоров. Виды принятых решений в ходе переговоров. Анализ результатов переговоров. Выполнение достигнутых договоренностей.	Подготовка к практическим занятиям
Тема 7. Технология посредничества в разрешении конфликтов	Техники медиативного процесса. Рефрейминг. Функции рефрейминга. Вопрос. Типы вопросов. Медиативные стили: оценочная медиация, трансформативная медиация, нарративная медиация. Этические нормы медиации.	Подготовка к практическим занятиям
Тема 8. Технология инновационного семинара-тренинга в разрешении конфликтов.	Критерии эффективности инновационной технологии обучения. Оценка определения эффективности конфликт-метода. Подготовка и юридическое оформление договора о согласовании интересов.	Выполнение контрольной работы

## 6.2 Перечень вопросов, заданий, тем для подготовки к текущему контролю (согласно таблице 3)

Вид текущего контроля по дисциплине «Практическая конфликтология» в соответствии с учебным планом – контрольная работа. Для ее выполнения обучающимся необходимо спланировать фрагмент учебного занятия на основе

интерактивного обучения для разрешения конфликта. Базируясь на ведущей идее разрешения конфликта, разработать программу применения выбранной технологии.

### **Темы контрольной работы**

1. Технология адаптационного тренинга.
2. Технология инновационного тренинга.
3. Технология инновационного тренинга-семинара.
4. Технология разработки неконфликтного управленческого решения.
5. Технология ведения переговоров в конфликтной ситуации.
6. Технология медиации для разрешения конфликта.
7. Технология игры для разрешения конфликта.
8. Технология учебной ситуации для разрешения конфликта.
9. Технология внутрифирменного арбитража.
10. Технология организационного консультирования.
11. Технология представительства.
12. Присоединение сторон.
13. Технология менторинга.
14. Технология наставничества.
15. Тренинг управления конфликтами.
16. Тренинг лидерства.
17. Тренинг управления проектами.
18. Тренинг управленческих решений.
19. Технология выездного тренинга.
20. Тренинг командообразования и групповой работы.
21. Фасилитация.
22. Интерактивное обучение.
23. Построение системы компетенций.
24. Обучение на рабочем месте.
25. Бизнес-тренинг.
26. Корпоративный тренинг.
27. Коучинг.
28. Модель GROU/ РОСТ.
29. Мозговой штурм.
30. Метод обратной связи.
31. «Троянское обучение» как причина конфликта.
32. Видеотренинг.
33. Нейролингвистическое программирование.
34. Обучение действием.
35. Эфкет Пигмалиона как причина конфликта.

### **Формы текущего контроля успеваемости и их балльная оценка**

Критерии балльной оценки различных форм текущего контроля успеваемости содержатся в соответствующих методических рекомендациях кафедры «Экономика, финансы и гуманитарные дисциплины».

## **7. Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине**

Перечень компетенций, формируемых в процессе освоения дисциплины, содержится в разделе 2. Перечень планируемых результатов освоения образовательной программы с указанием индикаторов их достижения, соотнесенных с планируемыми результатами обучения по дисциплине.

### **Вопросы для подготовки к зачету**

1. Теории общества: порядка и конфликта.
2. Становление новой конфликтологической парадигмы.
3. Классические теории конфликтов.
4. Теории конфликтов в различных сферах жизнедеятельности.
5. Теории производственных и организационных конфликтов.
6. Теории управления конфликтами и разрешения конфликтов.
7. Практическая конфликтология как самостоятельная наука.
8. Практическая конфликтология как академическая дисциплина.
9. Отрасли практической конфликтологии.
10. Междисциплинарные связи практической конфликтологии.
11. Методологические уровни в исследовании конфликта.
12. Общее понятие конфликта. Концепты конфликта.
13. Сущность конфликта в различных подходах.
14. Подходы к оценке функций конфликтов.
15. Конструктивные и деструктивные функции конфликта.
16. Понятие и виды конфликтогенов.
17. Общие причины возникновения конфликтов.
18. Типология конфликтов, связанных с развитием культуры (Н. Смелзер).
19. Типология макро- и микроконфликтов в обществе (Р. Дарендорф).
20. Базисная типология конфликтов по А.Я. Анцупову, А.И. Шипилову.
21. Типы конфликтных ситуаций (Ф.М. Бородкин, Н.Ы. Коряк).
22. Типы конфликтов на макроуровне (А.Г. Здравомыслов).
23. Типы конфликтов по В.А. Ядову.
24. Классификация конфликтов по А.Н. Цою.
25. Общая структура конфликта.
26. Описательные модели структуры конфликта: простейшая и сложная.
27. Стадии развития конфликта.
28. Стратегии поведения в конфликте по К. Томасу.
29. Подавление и переговоры как стратегии поведения в конфликте.
30. Преимущества и недостатки стратегий поведения в конфликте.
31. Типология конфликтных личностей и стратегия взаимодействия с ними.
32. Методы сбора социальной информации.
33. Методики анализа конфликтов.
34. Алгоритм анализа и оценки конфликтной ситуации.
35. Конус Т.М. Дридзе.
36. Исследовательские позиции в конфликте.
37. Подходы к исследованию конфликта.

38. Задачи конфликтолога в конфликтной ситуации.
39. Этические аспекты в исследовании и разрешении конфликта.
40. Понятие переговорного процесса и его характеристики.
41. Типы, подходы, стили переговоров.
42. Этапы проведения переговоров.
43. Стратегии ведения переговоров.
44. Понятие и преимущества медиации.
45. Принципы медиации.
46. Стадии медиативного процесса.
47. Техники медиативного процесса. Рефреминг. Вопрос.
48. Медиативные стили.
49. Этические нормы медиации.
50. Технологии инновационного семинара-тренинга.

### Типовые задания в рамках освоения компетенций

Таблица 6

Наименование компетенции	Индикаторы достижения компетенции	Результаты обучения (умения и знания), соотнесенные с индикаторами достижения компетенции	Типовые контрольные задания
Способность к постановке целей и задач исследований, выбору оптимальных путей и методов их достижения (УК-11)	1. Аргументированно переходит от начальной субъективной формулировки проблемы к целостному структурированному описанию проблемной ситуации	<p><b>Знания:</b> теорий общества, классических теорий конфликтов, понятия конфликта в различных подходах, общих причин возникновения конфликтов, научных подходов к типологии и классификации конфликтов.</p> <p><b>Умения:</b> выявлять концепты конфликта, его конфликтогены, определять их виды и проявления в общении, оценивать функции конфликтов в контексте их влияния на решение проблемной ситуации</p>	<p><b>Возникновение практической конфликтологии связано с работами:</b></p> <p>А) К. Маркса и Ф. Энгельса;</p> <p>Б) П. Сорокина, Г. Зиммеля, З. Фрейда;</p> <p>В) Р. Дарендорфа, Л. Козера, М. Дойча, М. Шерифа;</p> <p>Г) В. Линкольна, Л. Томпсона, Д. Скотта;</p> <p>Д) Р. Фишера, У. Юри, К. Томаса.</p> <p><b>Конфликтогены – это:</b></p> <p>А) слова, действия (или бездействия), которые могут привести к конфликту;</p> <p>Б) проявления конфликта;</p> <p>В) причины конфликта(г) состояния личности</p>

	2. Обосновывает системную формулировку цели и постановку задачи управления	<p><b>Знания:</b> теории производственных и организационных конфликтов, теории управления конфликтами и разрешения конфликтов, структуру и стадии развития конфликтов.</p> <p><b>Умения:</b> выявлять организационные причины возникновения конфликтов, выстраивать описательные модели структуры конфликта, характеризовать стадии развития конфликта</p>	<p><b>К структуре предмета конфликтов относятся:</b></p> <p>А) ресурсы Б) статус В) личность Г) ценность</p> <p><b>Конфликт равен:</b></p> <p>А) конфликтная ситуация + инцидент; Б) конфликтные отношения + конфликтная ситуация; В) конфликтные отношения + инцидент.</p>
	3. Взвешенно и системно подходит к анализу ситуации, формулировке критериев и условий выбора	<p><b>Знания:</b> основные характеристики стадий развития конфликта, стратегии поведения в конфликте, преимущества и недостатки различных стратегий поведения в конфликте, типологию конфликтных личностей.</p> <p><b>Умения:</b> строить простейшую и сложную описательные модели конфликта, типологизировать конфликты по различным основаниям, применять эффективные стратегии поведения в конфликте и взаимодействия с его сторонами</p>	<p><b>Компромисс невозможен в конфликте:</b></p> <p>А) ценностей; Б) интересов; В) ресурсов.</p> <p><b>Забастовочный комитет можно определить как:</b></p> <p>А) организатор конфликта Б) подстрекатель конфликта В) пособник конфликта</p>



	<p>4. Критически переосмысливает свой выбор, сопоставляя с альтернативными подходами. Оценивает последствия принимаемых решений, учитывая неочевидные цепочки «последствия последствий» («причины причин») и контурные связи</p>	<p><b>Знания:</b> проблем типологий конфликтов, понятия классификации и типологии конфликтов, подходы к оценке их функций на макро- и микроуровне, типы конфликтных ситуаций, субъекты и сферы действия конфликтов.</p> <p><b>Умения:</b> выявлять эффективные стратегии поведения в зависимости от типа и функций конфликта, направлять эффект от его разрешения на достижение целей организации, оценивать преимущества и недостатки решений по управлению конфликтами</p>	<p><b>Лицо, которое подталкивает к конфликту называется:</b></p> <p>А) посредник Б) пособник В) подстрекатель</p> <p><b>На какой фазе конфликта возможности разрешения конфликта самые высокие:</b></p> <p>А) начальной фазе; Б) фазе подъема; В) пике конфликта; Г) фазе спада.</p>
	<p>5. Корректно использует процедуры целеполагания, декомпозиции и агрегирования, анализа и синтеза при решении практических задач управления и подготовке аналитических отчетов</p>	<p><b>Знания:</b> общей методологии изучения конфликтов, методологических принципов вмешательства в них, традиционных и инновационных подходов к исследованию конфликтов.</p> <p><b>Умения:</b> применять методы сбора социальной информации, работать с методиками анализа конфликтов и алгоритмом анализа и оценки конфликтной ситуации.</p>	<p><b>1. К основным методам анализа межличностных конфликтов в организациях относятся:</b></p> <p>А) шкала диагностики ролевого конфликта у руководителей Б) социометрический метод В) метод картографического анализа Г) позиционный анализ А.И. Пригожина</p>
	<p>6. Логично, последовательно и убедительно излагает в отчете цели, задачи, теорию и методологию исследования, результаты и выводы</p>	<p><b>Знания:</b> проблем, целей, задач, теории и методологии исследования конфликтов, типов исследовательских позиций в ситуации конфликта, этические аспекты в исследовании и разрешении конфликта.</p> <p><b>Умения:</b> ставить проблему исследования конфликтов, формулировать цели и задачи, применять методы исследования, обработки результатов и делать выводы.</p>	<p><b>Метод практической эмпатии означает:</b></p> <p>А) многообразное воздействие на оппонента Б) использование личностных особенностей оппонента В) психологическую "настройку" на оппонента</p>

<p>Способность предлагать решения профессиональных задач в меняющихся финансово экономическсих условиях (ПКН-6)</p>	<p>1. Понимает содержание и логику проведения анализа деятельности экономического субъекта, приемы обоснования оперативных, тактических и стратегических управленческих решений</p>	<p><b>Знания:</b> принципов посредничества в разрешении конфликтов, понятий и стадий переговорного и медиативного процесса, их характеристик, подходов к переговорам, инструментов медиации. <b>Умения:</b> вести партнерские переговоры, применять стили ведения переговоров в зависимости от ситуации, управлять этапами ведения переговоров, выбирать стратегии ведения переговоров, применять техники медиации</p>	<p><b>Профессиональный посредник называется:</b> А) суггестором; Б) медиатором; В) коллегой. <b>К функциям медиатора при разрешении конфликта относят А)</b> определение правил поведения в процессе переговоров Б) демонстрацию сторонам истинных интересов, скрывающихся за позициями В) реалистичности предложений консультации по навыкам ведения переговоров</p>
	<p>2. Предлагает варианты решения профессиональных задач в условиях неопределенности</p>	<p><b>Знания:</b> стадий переговоров и стадий медиативного процесса, этических норм проведения медиации, виды принятых решений в ходе переговоров и медиации, задач конфликтолога в конфликте. <b>Умения:</b> применять исследовательскую позицию практика в конфликте, применять конфликтологическую компетенцию для разрешения конфликта, анализировать результаты переговоров и медиации, находить и предлагать решения конфликта</p>	<p><b>Компромисс - это:</b> А) Уклонение от конфликта. Б) Решение своих проблем, за счет ущемления интересов другой стороны. В) Частичные уступки с обеих сторон. Г) Ущемление своих интересов.  <b>Возможен ли конфликт, если в нем действует только одна сторона:</b> А) нет Б) да</p>

Способность осуществлять анализ и прогнозирование финансового состояния, результатов деятельности и денежных потоков организации в условиях риска и неопределенности (ПКП-2)	1. Понимает содержание и логику проведения анализа результатов хозяйственной деятельности в управлении деятельностью организации	<b>Знания:</b> правил подготовки переговорного процесса и итоговых документов, правила подготовки медиативного процесса и медиативного соглашения, принципы применения инновационного семинара-тренинга по разрешению конфликтов. <b>Умения:</b> контролировать выполнение достигнутых договоренностей в ходе переговоров, подготавливать медиативные соглашения, разрабатывать программу инновационного семинара-тренинга по разрешению конфликтов.	<b>Ультиматум оппоненту предъявляется в ... переговорного процесса.</b> А) самом конце Б) самом начале В) ходе всего Г) кульминационный момент <b>Мягкий стиль выражается формулой:</b> А) «проигрыш-выигрыш» Б) «выигрыш—проигрыш» В) «проигрыш-проигрыш» Г) «выигрыш-выигрыш»
	2. Разрабатывает прогнозы денежных потоков и результатов хозяйственной деятельности	<b>Знания:</b> этапов развития конфликтной ситуации в ходе инновационного семинара-тренинга, критерии эффективности инновационной технологии. <b>Умения:</b> анализировать конфликтную ситуацию и формировать новое взаимодействие, применять конфликт-метод, подготавливать договор о согласовании интересов.	<b>Организационно-процедурные приемы манипуляции используются при проведении</b> А) делового совещания Б) тренингов персонала В) деловых переговоров Г) корпоративных мероприятий Д) дискуссий

## 8. Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины

### Рекомендуемая литература

#### а) основная литература

1. Козырев Г.И. Конфликтология: учебник. Москва: ИД «ФОРУМ»: ИНФРА-М, 2017. 304 с. URL: <https://znanium.com/catalog/product/908118>

2. Конфликтология: учебник / А.Я. Кибанов, И.Е. Ворожейкин, Д.К. Захаров, В.Г. Коновалова ; под ред. А.Я. Кибанова. Москва: ИНФРА-М, 2024. 301 с. URL: <https://znanium.com/catalog/product/1891836>

3. Чумиков А.Н. Переговоры – фасилитация – медиация: учебное пособие. Москва: Проспект, 2021. 192 с. URL: <http://ezpro.fa.ru:2141/book/45096>

#### б) дополнительная литература

4. Кларин М.В. Корпоративный тренинг, наставничество, коучинг: учебное пособие для вузов. Москва: Издательство Юрайт, 2023. 288 с. URL:

<https://ezpro.fa.ru:2058/bcode/513452>

5. Митрошенков О. А. Деловые переговоры. М: Издательство Юрайт, 2023. 315 с. URL: <https://ezpro.fa.ru:2058/bcode/515562>

6. Невеев А.Б. Тренинг в организации: учебное пособие. Москва : ИНФРА-М, 2021. 256 с. URL: <https://znanium.com/catalog/product/1217281>

7. Чикер В.А. Социальная психология в организациях. Инновационный тренинг. СПбГУ, 2017. 56 с. URL: <https://znanium.com/catalog/product/999828>

8. Хасан Б.И. Конструктивная психология конфликта. М: Издательство Юрайт, 2023. 204 с. URL: <https://ezpro.fa.ru:2058/bcode/514511>

## **9. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения дисциплины**

- Образовательная платформа «Юрайт» <https://ezpro.fa.ru:2058/>
- Электронно-библиотечная система «Znanium» <https://znanium.com/>
- Электронно-библиотечная система «Book.ru» <https://book.ru/>
- Научная электронная библиотека elibrary.ru <https://elibrary.ru/>
- Научная электронная библиотека «КиберЛенинка» <https://cyberleninka.ru/>
- Реферативная база данных Scopus <https://www.scopus.com/>

## **10. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины**

Обучающимся в рамках самостоятельной работы следует использовать Методические рекомендации по планированию и организации внеаудиторной самостоятельной работы студентов по образовательным программам бакалавриата и магистратуры в Финансовом университете, утвержденные Приказом ректора №1040/о от 11.05.2021 г.

Самостоятельная работа студентов проходит внеаудиторно. Организации самостоятельной работы служит учебно-тематический план изучения дисциплины. В данном плане указана тематика лекций, семинаров, вопросы и задания для самостоятельного изучения. Во время лекций необходимо конспектировать содержание лекции. После лекции необходимо отредактировать записи, оформить конспект, дополняя его содержание дополнительной информацией. При оформлении конспекта целесообразно выделять названия тем и формулировки вопросов, основные определения, примеры.

При подготовке к семинару необходимо изучить вопросы семинара, соответствующий теоретический материал, делая для себя необходимые записи в рабочей тетради. После занятий необходимо просмотреть записанные решения и восстановить в решениях имеющиеся пробелы.

При затруднении в решении практических вопросов (задач), можно обратиться за консультацией (помощью) к преподавателю. Семинары проходят, как правило, в интерактивной форме и преподаватель учитывает активность обучающихся, направленную на решение предложенных вопросов (вариантов задач), а также вариантов ответов на решаемые вопросы (проблемы).

Не следует бояться дать неверный ответ или допустить иную ошибку:

исправление и анализ ошибок в режиме общения с преподавателем и сокурсниками в ходе семинара способствует более глубокому освоению учебного материала и предупреждает возникновение ошибок в дальнейшем. Домашние задания (подготовку к занятиям) следует осуществлять регулярно. Если то или иное задание, при подготовке к семинару вызвало затруднение, необходимо обратиться к преподавателю за консультацией. Регулярность в выполнении домашних заданий (подготовке к занятиям) - важный фактор качественного освоения дисциплины.

### **Методические рекомендации по обучению лиц с ограниченными возможностями здоровья**

Профессорско-преподавательский состав знакомится с психологофизиологическими особенностями обучающихся инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья (ОВЗ). При необходимости осуществляется дополнительная поддержка преподавания тьюторами, психологами, социальными работниками, прошедшими подготовку ассистентами.

В соответствии с методическими рекомендациями Минобрнауки РФ (утв. 8 апреля 2014 г. № АК-44/05вн) в курсе предполагается использовать социальноактивные и рефлексивные методы обучения, технологии социокультурной реабилитации с целью оказания помощи в установлении полноценных межличностных отношений с другими студентами, создании комфортного психологического климата в студенческой группе. Подбор и разработка учебных материалов производятся с учётом предоставления материала в различных формах: аудиальной, визуальной, с использованием специальных технических средств и информационных систем. Освоение дисциплины лицами с ОВЗ осуществляется с использованием средств обучения общего и специального назначения (персонального и коллективного использования). Материально-техническое обеспечение предусматривает приспособление аудиторий к нуждам лиц с ОВЗ. Форма проведения аттестации для студентов-инвалидов устанавливается с учётом индивидуальных психофизических особенностей.

Для студентов с ОВЗ предусматривается доступная форма предоставления заданий оценочных средств, а именно:

- в печатной или электронной форме (для лиц с нарушениями опорнодвигательного аппарата);
- в печатной форме или электронной форме с увеличенным шрифтом и контрастностью (для лиц с нарушениями слуха, речи, зрения);
- методом чтения ассистентом задания вслух (для лиц с нарушениями зрения). Студентам с инвалидностью увеличивается время на подготовку ответов на контрольные вопросы.

Для таких студентов предусматривается доступная форма предоставления ответов на задания, а именно:

- письменно на бумаге или набором ответов на компьютере (для лиц с

нарушениями слуха, речи);

- выбором ответа из возможных вариантов с использованием услуг ассистента (для лиц с нарушениями опорно-двигательного аппарата);

- устно (для лиц с нарушениями зрения, опорно-двигательного аппарата).

При необходимости для обучающихся с инвалидностью процедура оценивания результатов обучения может проводиться в несколько этапов.

### **Методические рекомендации по выполнению домашнего творческого задания**

Методические рекомендации по выполнению домашнего творческого задания предусмотрены в «Методических рекомендациях по подготовке написанию и оформлению контрольной работы», разрабатываемой преподавателем кафедры на учебный год, в котором реализуется учебная дисциплины

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

### **11.1 Комплект лицензионного программного обеспечения**

1. Антивирусная защита ESET NOD32
2. Windows, Microsoft Office
3. Astra Linux

### **11.2 Современные профессиональные базы данных и информационные справочные системы**

1. Информационно-правовая система «Консультант Плюс».
2. Информационно-правовая система «Гарант».

### **11.3 Сертифицированные программные и аппаратные средства защиты информации**

Сертифицированные программные и аппаратные средства защиты информации не предусмотрены

## **12. Описание материально-технической базы, необходимой для осуществления образовательного процесса по дисциплине**

- аудитории для проведения лекционных и семинарских занятий, оборудованные видеопроекционным оборудованием для презентаций, средствами звуковоспроизведения, экраном, доской меловой/интерактивной;
- библиотеку, имеющую рабочие места для студентов, оснащенные компьютерами с доступом к базам данных и сети Интернет
- компьютерные классы с набором лицензионного базового программного обеспечения для проведения практических занятий и выходом в глобальную сеть Internet;

### **Образовательные технологии**

В процессе изучения дисциплины «Практическая конфликтология» предполагается:

- сопровождение курса лекций наглядной презентацией, включающей практические примеры, схемы, графики, табличный материал;
- рассмотрение на семинарских занятиях интерактивных ситуационных задач по проблематике дисциплины;
- деловые игры;
- разбор конкретных ситуаций, коллективное обсуждение проблем российской и зарубежной практики по изучаемым темам;
- виртуальное общение в течение срока изучения курса в целях обеспечения лекций и практических занятий необходимым материалом и также контроля самостоятельной работы студентов.