

Документ подписан простой электронной подписью

Информация о владельце:

ФИО: Максимов Алексей Борисович

Должность: директор департамента по образовательной политике

Дата подписания: 23.09.2023 15:32:19

Уникальный программный ключ:

8db180d1a3f02ac9e60521a5672742735c18b1db

**МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ  
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ**  
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение  
высшего образования  
«МОСКОВСКИЙ ПОЛИТЕХНИЧЕСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ»  
/ МОСКОВСКИЙ ПОЛИТЕХ /

УТВЕРЖДАЮ

Декан факультета  
экономики и управления  
/ А.А. Ефремов /



\_\_\_\_\_ 2019 г.

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ФАКУЛЬТАТИВНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ**

**Конфликтология**

Направление подготовки

**38.03.02 Менеджмент**

Образовательная программа:

**Управление организацией**

Квалификация (степень) выпускника

**Бакалавр**

Форма обучения

**Очная, заочная**

Москва 2019 г.

## **1. Цели освоения дисциплины.**

Цель учебной дисциплины «Конфликтология» состоит в том, чтобы сформировать у студентов знания по регулированию трудовых конфликтов и обеспечению алгоритмов для минимизации их негативных последствий.

К **основным задачам** освоения дисциплины «Конфликтология» следует отнести:

- формирование у студентов представления о различных формах столкновения интересов субъектов трудовых отношений в процессе работы;
- ознакомление студентов формами, способами и условиями управления конфликтами в организации;
- выявление наиболее типичных конфликтогенов, характерных для российских и зарубежных организаций;
- выработка у студентов навыка анализа конфликтных ситуаций в организации, по обеспечению алгоритмов их профилактики и разрешения.

## **2. Место дисциплины в структуре ООП бакалавриата**

Дисциплина «Конфликтология» относится к факультативным дисциплинам направления подготовки бакалавров 38.03.02 «Менеджмент».

Изучение курса «Конфликтология» является необходимым для освоения комплекса дисциплин, предусмотренных программой обучения студентов по направлению «Менеджмент».

Курс «Конфликтология» взаимосвязан логически и содержательно-методически со следующими дисциплинами и практиками ОПОП:

- «Тайм-менеджмент»,
- «Кадровый менеджмент»,
- «Кросс-культурный менеджмент»,
- «Основы деловой коммуникации».

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

В результате освоения дисциплины (модуля) у обучающихся формируются следующие компетенции и должны быть достигнуты следующие результаты обучения как этап формирования соответствующих компетенций:

## **4. Структура и содержание дисциплины**

Очная форма обучения:

Общая трудоемкость дисциплины составляет **1** зачетная единица, т.е. **36** академических часов (из них 18 часов – самостоятельная работа студентов).

Разделы дисциплины «Государственные программы и проекты (онлайн)» изучаются на четвертом курсе.

**Седьмой семестр:** лекции – 9 часов, семинарские занятия – 9 часов, форма контроля – зачет.

Заочная форма обучения:

Общая трудоемкость дисциплины составляет **1** зачетная единица, т.е. **36** академических часов (из них 26 часов – самостоятельная работа студентов).

Разделы дисциплины «Государственные программы и проекты (онлайн)» изучаются на четвертом курсе.

**Восьмой семестр:** лекции – 5 часов, семинарские занятия – 5 часов, форма контроля – зачет.

Структура и содержание дисциплины «Государственные программы и проекты (онлайн)» по срокам и видам работы отражены в приложении.

### **Содержание разделов дисциплины**

#### **ТЕМА 1. Содержание дисциплины «Конфликтология»**

Структура дисциплины «Конфликтология». Предмет, объект. История формирования и развития. Основные понятия, методы, связь с другими дисциплинами. Роль дисциплины в подготовке бакалавров по профилю «Производственный менеджмент»

#### **ТЕМА 2. Основные структурные элементы конфликта в организации**

Содержание и структура понятия «конфликт». Стадии развития конфликта: предконфликтная ситуация, инцидент, конфликт, стадия разрешения конфликта и послеконфликтная ситуация. Действующие лица в конфликте.

#### **ТЕМА 3. Системный анализ причин конфликтов в организации**

Объект и причины конфликта. Гомеостатический и метеостатический баланс. Типология причин конфликта в организации: объективные и субъективные, первичные и производные, главные и второстепенные, истинные и вымышленные. Повод и провокация. Основные причины конфликта в российских организациях.

Системный подход при анализе причин конфликта в организации.

#### **ТЕМА 4. Типология конфликтов в организации**

Классификация конфликтов в организации в зависимости от: сферы возникновения, по отношению к иерархической структуре, по отношению к субъекту, количества конфликтующих сторон, по последствиям, по отношению к объекту конфликта, по управляемости, по степени осознанности, по возможности установления причин конфликта.

#### **ТЕМА 5. Динамика развития конфликтов в организации**

Стадии формирования и эскалация конфликта в организации. Предконфликтная ситуация, основные ее характеристики. Возможности управления конфликтами на стадии предконфликтной ситуации.

Уровень толерантности и стадия преодоления «порога терпимости». Возникновение «точки бифуркации» в конфликте. Инцидент и переход в конфликт. Взаимосвязь «порога терпимости», «точки бифуркации» и инцидента.

#### **ТЕМА 6. Методы изучения конфликтов в организации**

Методы сбора и обработки информации для анализа и управления конфликтами в организации. Основные методы сбора информации: наблюдение, анализ документов, опрос, метод case-stady, экспертная оценка, имитационный метод.

Методу анализа конфликтологической информации: статистический метод, системный анализ, исторический анализ, компаративный анализ.

#### **ТЕМА 7. Формы управления конфликтами в организации**

Основные формы управления конфликтами в организации: профилактика, разрешение, подавление и манипулирование. Связь форм управления конфликтами и устранения причин конфликта в организации.

#### **ТЕМА 8. Способы управления конфликтами в организации**

Методы и способы управления конфликтами в организации – общего и отличие. Основные способы управления конфликтами в организации: организационный, правовой, социально-психологический, экономический, политический, социокультурный, силовой. Их взаимосвязь и ограниченность в применении. Обоснование актуальности применения тех или иных способов управления конфликтами.

#### **ТЕМА 9. Правовые алгоритмы управления конфликтами в организации**

Основные правовые институты управления конфликтами в организации. Комиссия по трудовым спорам как основной орган управления конфликтами в организации. Роль третейских, мировых и гражданских судов в правовом регулировании конфликтов в организации. Инспекция труда как система по надзору и контролю за соблюдением трудового законодательства.

Примирительная комиссия. Трудовой арбитраж. Посредник, государственные органы по урегулированию коллективных трудовых споров. Роль профсоюзов в защите интересов наемного труда. Союз промышленников и предпринимателей как институт по защите интересов работодателей.

#### **ТЕМА 10. Социально-психологические алгоритмы управления конфликтами в организации**

Основные социально-психологические ресурсы управления конфликтами в организации. Манипуляция и противодействие манипуляции.

Модели поведенческих реакций по К. Томасу. Интерактивные аспекты управления конфликтами в коллективе.

Сложные комбинационные ходы в конфликтном противостоянии. Их использование в управление конфликтами

### **5. Образовательные технологии.**

Методика преподавания дисциплины «Конфликтология» и реализация компетентностного подхода в изложении и восприятии материала предусматривает использование следующих активных и интерактивных форм проведения аудиторных занятий в сочетании с внеаудиторной работой с целью формирования и развития профессиональных навыков обучающихся:

- дискуссии по проблемным вопросам (по результатам самостоятельной работы).

## **6. Оценочные средства для текущего контроля успеваемости, промежуточной аттестации по итогам освоения дисциплины и учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы студентов**

### **Шкалы оценивания результатов промежуточной аттестации и их описание:**

Форма промежуточной аттестации: **зачет**.

Промежуточная аттестация обучающихся в форме зачёта проводится по результатам выполнения всех видов учебной работы, предусмотренных учебным планом по данной дисциплине (модулю), при этом учитываются результаты текущего контроля успеваемости в течение семестра. По итогам промежуточной аттестации по дисциплине (модулю) выставляется оценка «зачтено» или «не зачтено». К промежуточной аттестации допускаются только студенты, выполнившие все виды учебной работы, предусмотренные рабочей программой по дисциплине (доклад).

<b>Шкала оценивания</b>	<b>Описание</b>
Зачтено	Выполнены все виды учебной работы, предусмотренные учебным планом. Студент демонстрирует соответствие знаний, умений, навыков приведенных в таблицах показателей, оперирует приобретенными знаниями, умениями, навыками, применяет их в ситуациях повышенной сложности. При этом могут быть допущены незначительные ошибки, неточности, затруднения при аналитических операциях, переносе знаний и умений на новые, нестандартные ситуации.
Не зачтено	Не выполнен один или более видов учебной работы, предусмотренных учебным планом. Студент демонстрирует неполное соответствие знаний, умений, навыков приведенных в таблицах показателей, допускаются значительные ошибки, проявляется отсутствие знаний, умений, навыков по ряду показателей, студент испытывает значительные затруднения при оперировании знаниями и умениями при их переносе на новые ситуации.

Фонды оценочных средств представлены в приложении 2 к рабочей программе.

## **7. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины.**

### **а) основная литература:**

1. Леонов, Н. И. Конфликтология: общая и прикладная : учебник и практикум для вузов / Н. И. Леонов. — 4-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 395 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-09672-9. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/516451> (дата обращения: 17.09.2023).

### **б) дополнительная литература:**

1. Охременко, И. В. Конфликтология : учебное пособие для вузов / И. В. Охременко. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 154 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-05147-6. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/515063> (дата обращения: 17.09.2023).
2. Бунтовская, Л. Л. Конфликтология : учебное пособие для вузов / Л. Л. Бунтовская, С. Ю. Бунтовский, Т. В. Петренко. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 144 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-08403-0. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/514460> (дата обращения: 17.09.2023).

#### **Программное обеспечение и Интернет-ресурсы:**

Офисные приложения, Microsoft Office 2013 (или ниже) – Microsoft Open License. Лицензия № 61984042

- <http://www.gov.ru> Сервер органов государственной власти Российской Федерации.
- <http://www.mos.ru> Официальный сервер Правительства Москвы.
- <http://www.garant.ru> ГАРАНТ Законодательство с комментариями.
- <http://www.gks.ru> Федеральная служба государственной статистики.
- <http://www.rg.ru> Российская газета.
- <http://www.rbc.ru> РБК (РосБизнесКонсалтинг).
- <http://www.mevriz.ru> Журнал «Менеджмент в России и за рубежом»
- <http://minpromtorg.gov.ru/> Министерство промышленности и торговли Российской Федерации.

#### **8. Материально-техническое обеспечение дисциплины.**

Аудитория для лекционных и семинарских занятий общего фонда. Столы учебные со скамьями, аудиторная доска, переносной мультимедийный комплекс (проектор, проекционный экран, ноутбук). Рабочее место преподавателя: стол, стул.

#### **9. Методические указания для обучающихся при работе над конспектом лекций во время проведения лекции**

Лекция – систематическое, последовательное, монологическое изложение преподавателем учебного материала, как правило, теоретического характера. При подготовке лекции преподаватель руководствуется рабочей программой дисциплины. В процессе лекций рекомендуется вести конспект, что позволит впоследствии вспомнить изученный учебный материал, дополнить содержание при самостоятельной работе с литературой, подготовиться к экзамену.

Следует также обращать внимание на категории, формулировки, раскрывающие содержание тех или иных явлений и процессов, научные выводы и практические рекомендации, положительный опыт в ораторском искусстве. Желательно оставить в рабочих конспектах поля, на которых делать

пометки из рекомендованной литературы, дополняющие материал прослушанной лекции, а также подчеркивающие особую важность тех или иных теоретических положений.

Выводы по лекции подытоживают размышления преподавателя по учебным вопросам. Преподаватель приводит список используемых и

рекомендуемых источников для изучения конкретной темы. В конце лекции обучающиеся имеют возможность задать вопросы преподавателю по теме лекции. При чтении лекций по дисциплине могут использоваться электронные мультимедийные презентации.

#### **Методические указания для обучающихся при работе на семинаре**

Семинары реализуются в соответствии с рабочим учебным планом при последовательном изучении тем дисциплины. В ходе подготовки к семинарам обучающемуся рекомендуется изучить основную литературу, ознакомиться с дополнительной литературой, новыми публикациями в периодических изданиях: журналах, газетах и т.д. При этом следует учесть рекомендации преподавателя и требования учебной программы. Рекомендуется также дорабатывать свой конспект лекции, делая в нем соответствующие записи из литературы, рекомендованной преподавателем и предусмотренной учебной программой. Следует подготовить тезисы для выступлений по всем учебным вопросам, выносимым на семинар.

Поскольку активность обучающегося на семинарских занятиях является предметом контроля его продвижения в освоении курса, подготовка к семинарским занятиям требует ответственного отношения. На интерактивных занятиях студенты должны проявлять активность.

#### **Методические указания для обучающихся по организации самостоятельной работы**

Самостоятельная работа обучающихся направлена на самостоятельное изучение отдельной темы учебной дисциплины. Самостоятельная работа является обязательной для каждого обучающегося, ее объем по определяется учебным планом. При самостоятельной работе студент взаимодействует с рекомендованными материалами при участии преподавателя в виде консультаций. Для выполнения самостоятельной работы предусмотрено Методическое обеспечение. Электронно-библиотечной система (электронная библиотека) университета обеспечивает возможность индивидуального доступа каждого обучающегося из любой точки, в которой имеется доступ к сети Интернет.

### **10. Методические рекомендации для преподавателя (Методические рекомендации по составлению презентаций)**

Презентация (от английского слова - представление) – это набор цветных картинок-слайдов на определенную тему, который хранится в файле специального формата с расширением РР. Термин «презентация» (иногда говорят «слайд-фильм») связывают, прежде всего, с информационными и рекламными функциями картинок, которые рассчитаны на определенную категорию зрителей (пользователей).

Мультимедийная компьютерная презентация – это:

- динамический синтез текста, изображения, звука;
- самые современные программные технологии интерфейса;
- интерактивный контакт докладчика с демонстрационным материалом;
- мобильность и компактность информационных носителей и



оборудования;

- способность к обновлению, дополнению и адаптации информации;
- невысокая стоимость.

Правила оформления компьютерных презентаций

Общие правила дизайна

Многие дизайнеры утверждают, что законов и правил в дизайне нет. Есть советы, рекомендации, приемы. Дизайн, как всякий вид творчества, искусства, как всякий способ одних людей общаться с другими, как язык, как мысль — обойдет любые правила и законы.

Однако, можно привести определенные рекомендации, которые следует соблюдать, во всяком случае, начинающим дизайнерам, до тех пор, пока они не почувствуют в себе силу и уверенность сочинять собственные правила и рекомендации.

Правила шрифтового оформления:

- Шрифты с засечками читаются легче, чем гротески (шрифты без засечек);
- Для основного текста не рекомендуется использовать прописные буквы.
- Шрифтовой контраст можно создать посредством: размера шрифта, толщины шрифта, начертания, формы, направления и цвета.
- Правила выбора цветовой гаммы.
- Цветовая гамма должна состоять не более чем из двух-трех цветов.
- Существуют не сочетаемые комбинации цветов.
- Черный цвет имеет негативный (мрачный) подтекст.
- Белый текст на черном фоне читается плохо (инверсия плохо читается).

Рекомендации по дизайну презентации

Чтобы презентация хорошо воспринималась слушателями и не вызвала отрицательных эмоций (подсознательных или вполне осознанных), необходимо соблюдать правила ее оформления.

Презентация предполагает сочетание информации различных типов: текста, графических изображений, музыкальных и звуковых эффектов, анимации и видеофрагментов. Поэтому необходимо учитывать специфику комбинирования фрагментов информации различных типов. Кроме того, оформление и демонстрация каждого из перечисленных типов информации также подчиняется определенным правилам. Так, например, для текстовой информации важен выбор шрифта, для графической — яркость и насыщенность цвета, для наилучшего их совместного восприятия необходимо оптимальное взаиморасположение на слайде.

Рассмотрим рекомендации по оформлению и представлению на экране материалов различного вида.

Оформление текстовой информации:

- размер шрифта: 24–54 пункта (заголовки), 18–36 пунктов (обычный текст);
- цвет шрифта и цвет фона должны контрастировать (текст должен хорошо читаться), но не резать глаза;

- тип шрифта: для основного текста гладкий шрифт без засечек (Arial, Tahoma, Verdana), для заголовка можно использовать декоративный шрифт, если он хорошо читаем;

- курсив, подчеркивание, жирный шрифт, прописные буквы рекомендуется использовать только для смыслового выделения фрагмента текста.

Оформление графической информации:

- рисунки, фотографии, диаграммы призваны дополнить текстовую информацию или передать ее в более наглядном виде;

- желательно избегать в презентации рисунков, не несущих смысловой нагрузки, если они не являются частью стилевого оформления;

- цвет графических изображений не должен резко контрастировать с общим стилевым оформлением слайда;

- иллюстрации рекомендуется сопровождать пояснительным текстом;

- если графическое изображение используется в качестве фона, то текст на этом фоне должен быть хорошо читаем.

Содержание и расположение информационных блоков на слайде:

- информационных блоков не должно быть слишком много (3-6);

- рекомендуемый размер одного информационного блока — не более 1/2 размера слайда;

- желательно присутствие на странице блоков с разнотипной информацией (текст, графики, диаграммы, таблицы, рисунки), дополняющей друг друга;

- ключевые слова в информационном блоке необходимо выделить;

- информационные блоки лучше располагать горизонтально, связанные по смыслу блоки — слева направо;

- наиболее важную информацию следует поместить в центр слайда;

- логика предъявления информации на слайдах и в презентации должна соответствовать логике ее изложения.

Помимо правильного расположения текстовых блоков, нужно не забывать и об их содержании — тексте. В нем ни в коем случае не должно содержаться орфографических ошибок. Также следует учитывать общие правила оформления текста.

После создания презентации и ее оформления, необходимо отрепетировать ее показ и свое выступление, проверить, как будет выглядеть презентация в целом (на экране компьютера или проекционном экране), насколько скоро и адекватно она воспринимается из разных мест аудитории, при разном освещении, шумовом сопровождении, в обстановке, максимально приближенной к реальным условиям выступления.

**Структура и содержание дисциплины «Конфликтология»  
по направлению подготовки 38.03.02 «Менеджмент» (бакалавр)  
образовательная программа «Управление организацией»  
очная форма обучения**

Раздел	Семестр	Неделя семестра	Виды учебной работы, включая самостоятельную работу студентов, и трудоемкость в часах					Виды самостоятельной работы студентов					Формы аттестации	
			Л	П/С	Лаб	СРС	КСР	К.Р.	К.П.	РГР	Реферат	К/р	Э	З
ТЕМА 1. Содержание дисциплины «Конфликтология»	7		1			2								
ТЕМА 2. Основные структурные элементы конфликта в организации	7		1	1		2								
ТЕМА 3. Системный анализ причин конфликтов в организации	7		1	1		2								
ТЕМА 4. Типология конфликтов в организации	7		1	1		2								
ТЕМА 5. Динамика развития конфликтов в организации	7		1	1		2								
ТЕМА 6. Методы изучения конфликтов в организации	7		1	1		2								
ТЕМА 7. Формы управления конфликтами в организации	7		1	1		2								
ТЕМА 8. Способы управления конфликтами в организации	7		1	1		2								
ТЕМА 9. Правовые алгоритмы управления конфликтами в организации	7		1	1		1								
ТЕМА 10. Социально-психологические алгоритмы управления конфликтами в организации	7			1		1								
<b>Всего часов по дисциплине</b>			<b>9</b>	<b>9</b>		<b>18</b>								<b>3</b>

**Структура и содержание дисциплины «Конфликтология»  
по направлению подготовки 38.03.02 «Менеджмент» (бакалавр)  
образовательная программа «Управление организацией»  
заочная форма обучения**

Раздел	Семестр	Неделя семестра	Виды учебной работы, включая самостоятельную работу студентов, и трудоемкость в часах					Виды самостоятельной работы студентов					Формы аттестации	
			Л	П/С	Лаб	СРС	КСР	К.Р.	К.П.	РГР	Реферат	К/р	Э	З
ТЕМА 1. Содержание дисциплины «Конфликтология»	8		1			3								
ТЕМА 2. Основные структурные элементы конфликта в организации	8		1			3								
ТЕМА 3. Системный анализ причин конфликтов в организации	8		1			3								
ТЕМА 4. Типология конфликтов в организации	8		1			2								
ТЕМА 5. Динамика развития конфликтов в организации	8		1			3								
ТЕМА 6. Методы изучения конфликтов в организации	8			1		2								
ТЕМА 7. Формы управления конфликтами в организации	8			1		3								
ТЕМА 8. Способы управления конфликтами в организации	8			1		2								
ТЕМА 9. Правовые алгоритмы управления конфликтами в организации	8			1		3								
ТЕМА 10. Социально-психологические алгоритмы управления конфликтами в организации	8			1		2								
<b>Всего часов по дисциплине</b>			<b>5</b>	<b>5</b>		<b>26</b>								<b>3</b>

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ  
ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ

**«МОСКОВСКИЙ ПОЛИТЕХНИЧЕСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ»  
(МОСКОВСКИЙ ПОЛИТЕХ)**

Направление подготовки: 38.03.02 «Менеджмент»

ОП (профиль): «Управление организацией»

Форма обучения: очная, заочная

Кафедра: «Менеджмент»

**ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ**

**ПО ДИСЦИПЛИНЕ**

**Конфликтология**

Состав: 1. Паспорт фонда оценочных средств

2. Описание оценочных средств:

3. Оценочные средства дисциплины

**Составители:**

**Ст. преподаватель Кошель И.С.**

Москва, 2019 год

**Перечень оценочных средств по дисциплине  
«Конфликтология»**

№ ОС	Наименование оценочного средства	Краткая характеристика оценочного средства	Представление оценочного средства в ФОС
1	Зачет (З)	Форма проверки знаний и навыков студентов, полученных на семинарских и практических занятиях, производственной практике, а также их обязательных самостоятельных работ.	Вопросы к зачету

## Вопросы к зачету по дисциплине «Конфликтология»

1. Предмет и задачи конфликтологии
2. Объект и предмет конфликтологии
3. Конфликтология как научная и практическая дисциплина
4. Становление конфликтологии как науки, ее основные понятия и категории
5. Периоды становления конфликтологии в России
6. Методы конфликтологии и научный анализ конфликта
7. Понятие и сущность конфликта
8. Структура конфликта
9. Виды конфликта
10. Динамика конфликта
11. Функции конфликта
12. Определение и виды внутриличностного конфликта
13. Причины и последствия внутриличностного конфликта
14. Предупреждение и разрешение внутриличностного конфликта
15. Межличностные конфликты: их особенности и основные формы завершения
16. Семейные конфликты в современном обществе
17. Виды конфликтов в организации и причины их возникновения
18. Вертикальный конфликт в организации и методы его предупреждения
19. Межгрупповые и внутригрупповые конфликты
20. Политические конфликты
21. Межэтнические конфликты: причины, особенности, современное состояние
22. Процесс медиации
23. Функции медиации. Стадии медиации
24. Виды и формы посредничества
25. Переговорный процесс как способ разрешения конфликтов: сущность, виды и функции
26. Организация переговоров в конфликтных ситуациях
27. Психологические механизмы и технология переговорного процесса
28. Типология по характеру субъектов взаимодействия
29. Технологии предупреждения конфликта
30. Технологии управления собственным поведением в конфликте
31. Основные стратегии поведения людей в конфликтных ситуациях
32. Основные принципы и направления урегулирования конфликтов
33. Методы управления конфликтами
34. Методы разрешения конфликтов
35. Основные формы завершения конфликтов
36. Профилактика конфликтов

