

УТВЕРЖДЕНА

Решением Ученого совета
АНО ВО «Центральный университет»
«07» марта 2024 г.
Протокол №1

**Рабочая программа дисциплины (модуля)
«Переговоры»**

Направление подготовки: 02.04.01 Математика и компьютерные науки

Направленность (профиль) подготовки: Программа двух дипломов НИУ
ВШЭ и ЦУ «Искусственный интеллект»

Квалификация (степень) выпускника: магистр

Форма обучения: очная

Срок освоения программы: 2 года

Год набора: 2024

**Москва
2024**

Содержание

1. Краткая характеристика дисциплины (модуля)	3
2. Перечень планируемых результатов обучения.....	4
3. Тематический план.....	6
4. Содержание дисциплины (модуля).....	6
5. Учебно-методическое обеспечение	8
6. Материально-техническое обеспечение	8
7. Методические и оценочные материалы	10

1. Краткая характеристика дисциплины (модуля)

Рабочая программа дисциплины (модуля) «Переговоры» составлена в соответствии с федеральным государственным образовательным стандартом высшего образования – магистратура по специальности 02.04.01 Математика и компьютерные науки, профиль «Программа двух дипломов НИУ ВШЭ и ЦУ «Искусственный интеллект», утвержденный приказом Министерства науки и высшего образования Российской Федерации № 810 от 23.08.2017 года.

Изучение дисциплины (модуля) «Переговоры» позволяет эффективно достигать взаимовыгодных решений, минимизируя конфликты и укрепляя деловые отношения. Эти навыки критически важны для успешного управления продуктами и принятия обоснованных решений в условиях конкуренции и неопределённости.

Место дисциплины (модуля) в структуре образовательной программы

Настоящая дисциплина (модуль) включена в учебный план по программе подготовки магистратуры по направлению 02.04.01 Математика и компьютерные науки, профиль «Программа двух дипломов НИУ ВШЭ и ЦУ «Искусственный интеллект» и входит в вариативную часть Блока 1, формируемую участниками образовательных отношений, как дисциплина по выбору.

Дисциплина (модуль) изучается на 1 или 2 курсе, в 1, 2, 3 или 4 семестре на выбор.

Цель изучения дисциплины (модуля): формирование умений эффективно вести диалог и достигать оптимальных соглашений, способствующих успешному решению профессиональных и бизнес-задач.

Задачи изучения дисциплины (модуля):

— освоение умения разрешать конфликтные ситуации: различать тему на переговоры от целей на конфликт, определять этап конфликта; декодировать, обрабатывать эмоции в конфликтах, контролировать конфликтный процесс, показывать свои границы и последствия конфликта, давать обратную связь, определять основания для сепарации или эскалации;

— формирование навыка решения тактических задач переговорного процесса: доносить свою позицию до собеседника, слышать и обрабатывать информацию полученную от партнера по переговорам, ставить цели и адаптировать в процессе переговоров, анализировать чужую картину мира, использовать схемы донесения своей картины мира, строить мостик между чужой фразой и своей, декомпозировать чужую позицию на смыслы;

— освоение умений: определять манипуляцию и стратегию манипуляции, применять два базовых приема защиты от манипуляций и приемы нарушения причинно-следственной связи;

— приобретение и развитие способности разрабатывать стратегию переговоров: находить проблемы в переговорах при помощи переговорных слоев, выделять и анализировать причинные и критичные проблемы, ключевые точки, разрабатывать схемы и фразы для ключевых точек.

2. Перечень планируемых результатов обучения

Компетенции, формируемые в результате освоения дисциплины (модуля) при проведении учебных занятий в форме контактной работы обучающихся с педагогическими работниками Университета и в форме самостоятельной работы обучающихся:

Компетенция	Содержание компетенции	Индикатор компетенции	Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине (модулю)
УК-6.	Способен определять и реализовывать приоритеты собственной деятельности и способы ее совершенствования на основе самооценки	УК-6.1.	Знает основные методы самооценки и анализа своей деятельности, а также принципы управления временем и целеполагания
		УК-6.2.	Умеет ставить реалистичные и достижимые цели, определять приоритеты в своей деятельности, а также разрабатывать и внедрять планы по совершенствованию своих навыков и компетенций на основе полученной самооценки
		УК-6.3.	Имеет практический опыт применения методов самооценки в своей профессиональной деятельности, включая участие в тренингах, семинарах и проектах, направленных на развитие личной эффективности и профессионального роста
ОПК-2.	Способен создавать и исследовать новые математические модели в естественных науках, совершенствовать и разрабатывать концепции, теории и методы	ОПК-2.1.	Знает основные математические модели и методы, используемые в естественных науках, включая статистическое моделирование, дифференциальные уравнения и численные методы, а также современные подходы к исследованию и анализу данных
		ОПК-2.2.	Умеет разрабатывать и адаптировать математические модели для решения конкретных проблем в естественных науках, проводить их анализ и верификацию, а также интерпретировать полученные результаты в контексте научных исследований
		ОПК-2.3.	Имеет практический опыт создания и исследования математических моделей в рамках научных проектов или исследований, включая участие

			в публикациях, конференциях или коллаборациях, где были разработаны и апробированы новые концепции и методы
ПК-3.	Способен решать задачи профессиональной деятельности, формулировать результат, увидеть следствия полученного результата	ПК-3.1.	Знает основные принципы и методы решения задач профессиональной деятельности, а также способы формулирования и представления результатов, включая анализ последствий и их значимость в контексте проекта
		ПК-3.2.	Умеет применять математические и компьютерные методы для решения конкретных задач, формулировать четкие и обоснованные результаты, а также анализировать их последствия для дальнейших действий и решений
		ПК-3.3.	Имеет практический опыт в решении профессиональных задач, включая участие в проектах, где были получены результаты и проанализированы их следствия, что способствовало принятию обоснованных решений
ПК-4.	Способен публично представлять собственные и известные научные результаты	ПК-4.1.	Знает основные принципы эффективного публичного выступления, методы визуализации данных и основные требования к научным презентациям, включая структуру и содержание
		ПК-4.2.	Умеет четко и логично формулировать свои научные результаты, адаптируя их для различных аудиторий, а также использовать визуальные средства для улучшения восприятия информации
		ПК-4.3.	Имеет практический опыт участия в научных конференциях, семинарах или других мероприятиях, где успешно представлял свои и известные научные результаты, получая обратную связь и взаимодействуя с аудиторией

3. Тематический план

№ п/п	Наименование раздела дисциплины (модуля)	Трудоемкость, академические часы					ТКУ (текущий контроль успеваемости)
		<i>Очная форма</i>					
		Аудиторная работа			Контроль	Самостоятельная работа	
		Лекции	Семинары (практические занятия)	Консультации			
1	Эмоциональный интеллект руководителя	2	1	1		10	Домашние задания
2	Обратная связь и личные границы	2	1	1		10	Домашние задания
3	Практика – закрепление		1	2		10	Подготовка к семинару
4	Игра «Обратка» для практической тренировки обратной связи		1	2		10	Подготовка к семинару
5	Решение острых конфликтов. Техника «Декодирование»	2	1	2		10	Дискуссия Домашние задания
6	Игра «Декод» для практики декодирования		1	2		10	Подготовка к семинару
7	Разрешение острых конфликтов и восстановление отношений	1	1	2		10	Домашние задания
8	Защита от манипуляций и давления	1	1	2		10	Подготовка к семинару
	<i>Зачет</i>				4		Проект
	Итого:	8	8	14	4	80	
	Объем дисциплины (модуля) (в ак. ч.)	114					
	Объем дисциплины (модуля) (в зач. ед.)	3					

4. Содержание дисциплины (модуля)

№п/п	Наименование раздела дисциплины (модуля)	Содержание дисциплины (модуля) по темам
1	Эмоциональный интеллект руководителя	Эмоциональный интеллект руководителя в переговорах и конфликтах: управление собственными реакциями, чтение эмоциональных сигналов собеседника, удержание конструктивности в напряжённых коммуникациях.
2	Обратная связь и личные границы	Обратная связь и личные границы как инструменты выстраивания долгосрочных профессиональных отношений.
3	Практика – закрепление	Конфликты как переговорные барьеры: MindMap типовых конфликтов и практика разрешения конфликтов в формате деловых и ролевых игр.
4	Игра «Обратка» для практической тренировки обратной связи	Практика: игра «Обратка» — моделирование ситуаций и тренировка структурированной, корректной обратной связи.

5	Решение острых конфликтов. Техника «Декодирование»	Острые конфликты и техника «Декодирование»: работа со скрытыми противоречиями, интерпретациями и разрывами в коммуникации.
6	Игра «Декод» для практики декодирования	Практика: игра «Декод» — отработка навыка декодирования скрытых смыслов и противоречий.
7	Разрешение острых конфликтов и восстановление отношений	Разрешение острых конфликтов и восстановление отношений: алгоритмы устранения противоречий, восстановление доверия и конструктивности переговорного процесса.
8	Защита от манипуляций и давления	Противодействие манипуляциям и давлению в коммуникации и переговорах: распознавание типов воздействия, стратегии профессиональной защиты.

5. Учебно-методическое обеспечение

Университет располагает полным набором лицензионного и свободно распространяемого программного обеспечения, включая продукты отечественного производства.

Каждый студент в течение всего периода обучения получает индивидуальный неограниченный доступ к электронно-библиотечной системе и электронной информационно-образовательной среде университета. Эти системы предоставляют возможность доступа к ресурсам из любой точки, где есть подключение к сети Интернет, как на территории университета, так и за его пределами.

Студентам обеспечен удаленный доступ к современным профессиональным базам данных и информационным справочным системам.

Основная литература:

1. Митрошенков, О. А. Деловые переговоры : учебник для вузов / О. А. Митрошенков. — 2-е изд. — Москва : Издательство Юрайт, 2025. — 315 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-07951-7. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/563966>.

2. Матвеева, Л. В. Психология ведения переговоров : учебник для вузов / Л. В. Матвеева, Д. М. Крюкова, М. Р. Гараева. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2025. — 121 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-09865-5. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/562314>.

3. Черкасская, Г. В. Управление конфликтами : учебник и практикум для вузов / Г. В. Черкасская, М. Л. Бадхен. — 4-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2025. — 249 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-17041-2. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/563531>.

Дополнительная литература:

1. Головина, А. С. Деловые переговоры. Стратегия победы / А. С. Головина. - Санкт-Петербург : Питер, 2021. - 189 с. - ISBN 978-5-4461-9477-3. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.ru/catalog/product/2140883>.

2. Горбачев, Г. Договаривайся, а не говори. Техники управляемых переговоров : практическое руководство / Г. Горбачев, А. Пожарская, Р. Хоменко. - Санкт-Петербург : Питер, 2019. - 208 с. - ISBN 978-5-00116-283-4. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1839593>.

6. Материально-техническое обеспечение

Университет располагает материально-технической базой, соответствующей действующим противопожарным правилам и нормам и обеспечивающей проведение всех видов дисциплинарной и междисциплинарной подготовки, практической и научно-исследовательской работ обучающихся, предусмотренных учебным планом.

Помещения, которые представляют собой учебные аудитории для проведения занятий лекционного типа, занятий семинарского (практического) типа, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации, а также помещения для самостоятельной работы и помещения для хранения и профилактического обслуживания учебного оборудования. Помещения укомплектованы специализированной мебелью и техническими средствами обучения, служащими для представления учебной информации большой аудитории.

Изучение дисциплины (модуля) обеспечивается в учебных аудиториях, оснащенных: — столами и стульями;

- компьютерной техникой;
- механическими калькуляторами;
- специализированным оборудованием, включая демонстрационное оборудование.

Помещения для самостоятельной работы обучающихся, в том числе приспособленные для использования инвалидами и лицами с ограниченными возможностями здоровья, оснащены компьютерной техникой с возможностью подключения к сети «Интернет» и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду Университета.

Обучающимся предоставляется доступ (в том числе удаленный) к ресурсам информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», электронным ресурсам (в том числе электронным библиотечным системам, современным профессиональным базам данных и информационным справочным системам):

№	Наименование портала (издания, курса, документа)	Ссылка
1.	Научная электронная библиотека elibrary.ru библиотека	https://elibrary.ru/defaultx.asp
2.	База данных для IT-специалистов	https://habr.com
3.	База данных ScienceDirect	https://www.sciencedirect.com
4.	Официальный сайт Министерства науки и высшего образования Российской Федерации	https://minobrnauki.gov.ru/
5.	Федеральный портал «Российское образование»	https://www.edu.ru/
6.	Информационная система "Единое окно доступа к образовательным ресурсам"	http://window.edu.ru/
7.	Единая коллекция цифровых образовательных ресурсов	http://school-collection.edu.ru/
8.	Федеральный центр информационно - образовательных ресурсов	http://fcior.edu.ru/

Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине (модулю), в том числе комплект лицензионного программного обеспечения, современные профессиональные базы данных и информационные справочные системы:

Наименование ПО	Производство	Лицензионное / свободно распространяемое
Операционные системы:		
Microsoft Imagine (Windows Client, Server)	зарубежное	лицензионное
Браузеры:		
Яндекс.Браузер	отечественное	свободно распространяемое
Google Chrome	зарубежное	свободно распространяемое
Офисные приложения:		
Microsoft Imagine (Visio, OneNote)	зарубежное	лицензионное
TeXstudio	зарубежное	свободно распространяемое
Adobe Acrobat Reader	зарубежное	свободно распространяемое
Программное обеспечение для планирования и учета времени:		
Toggle app	зарубежное	свободно распространяемое
Системы управления проектами:		
Microsoft Imagine (Project)	зарубежное	лицензионное
Системы управления базами данных:		
Microsoft Imagine (SQL Server)	зарубежное	лицензионное
Системы резервного копирования (backup):		

Acronis Backup Advanced for HyperV	зарубежное	лицензионное
Справочно-правовые системы:		
КонсультантПлюс: справочно-правовая система	отечественное	лицензионное
Средства антивирусной защиты:		
Kaspersky Endpoint Security для бизнеса Стандартный Russian Edition	отечественное	лицензионное
Среды разработки:		
Visual Studio Code	зарубежное	свободно распространяемое
Bash (Unix shell)	зарубежное	свободно распространяемое
Anaconda	зарубежное	свободно распространяемое
Robotic Operating System	зарубежное	свободно распространяемое
CopelliaSim	зарубежное	свободно распространяемое
Google Colaboratory	зарубежное	свободно распространяемое
Пакеты программных средств и библиотек:		
AutoPsy	зарубежное	свободно распространяемое
Interactive Disassembler (IDA)	зарубежное	свободно распространяемое
Системы управления библиографической информацией:		
Zotero	зарубежное	свободно распространяемое
Сервисы и службы:		
Bind	зарубежное	свободно распространяемое
Docker	зарубежное	свободно распространяемое

7. Методические и оценочные материалы

Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины (модуля)

В процессе изучения дисциплины (модуля) «Переговоры» в рамках текущего контроля успеваемости используются такие виды учебной работы, как лекции, семинары, консультации, аудиторная работа, домашние задания, дискуссия, проект, а также различные виды самостоятельной работы обучающихся по заданию преподавателя, направленные на развитие навыков профессиональной лексики, закрепление практических профессиональных компетенций, поощрение инициатив.

Лекция – систематическое, последовательное, монологическое изложение преподавателем учебного материала, как правило, теоретического характера.

В процессе лекций рекомендуется вести конспект лекций: кратко и схематично фиксировать основные идеи, выводы и обобщения лекции; выделять важные мысли, ключевые слова и термины. Необходимо отметить вопросы или материалы, которые вызывают затруднения, и попытаться найти ответы в рекомендованной литературе. Если разобраться в материале не удастся, следует сформулировать вопрос и задать его преподавателю на консультации или во время семинарского (практического) занятия.

Семинар — это форма учебной деятельности, проводимая в учебном заведении под руководством преподавателя, где студенты активно участвуют в обсуждениях, практических заданиях и других формах взаимодействия.

Для успешной подготовки к семинару рекомендуется заранее ознакомиться с темой занятия и основными материалами, чтобы иметь возможность активно участвовать в обсуждении. Также полезно подготовить вопросы и идеи для обсуждения, что поможет глубже понять материал и продемонстрировать заинтересованность.

Консультации – структурированные встречи, на которых преподаватели предоставляют индивидуальную или групповую помощь в освоении учебного материала, Электронный документ

обсуждении вопросов и решении проблем, возникающих в процессе обучения.

Консультации могут включать разъяснение сложных тем, подготовку к экзаменам и помощь в выполнении проектных работ, что способствует более глубокому пониманию предмета и улучшению академической успеваемости.

Аудиторная работа – активная работа студента на семинаре, его ответы на вопросы преподавателя и участие в дискуссии.

Для успешного участия в семинаре студентам рекомендуется заранее ознакомиться с темой обсуждения, прочитать необходимые материалы и подготовить вопросы. Важно активно слушать и вовлекаться в дискуссию, высказывая свои мнения и аргументируя их. При ответах на вопросы преподавателя стоит быть уверенным, четким и логичным, опираясь на изученный материал. Также полезно поддерживать диалог с однокурсниками, чтобы обогатить обсуждение и расширить свои знания.

Домашнее задание – набор задач по темам недели.

При работе над домашними заданиями важно внимательно ознакомиться с требованиями и сроками выполнения. Рекомендуется разбивать задания на этапы, чтобы избежать перегрузки и лучше усвоить материал, использовать различные источники информации, включая учебники и онлайн-ресурсы, для более глубокого понимания темы.

Дискуссия — это структурированное обсуждение, в котором участники обмениваются аргументами и контраргументами для выработки обоснованной позиции по определённому вопросу.

При подготовке к дискуссии изучите тему и соберите достоверную информацию и факты для аргументации своей точки зрения. Продумайте возможные контраргументы и подготовьте ответы на них. Определите свою роль в дискуссии и отработайте навыки активного слушания и уважительного взаимодействия с оппонентами.

Проект – исследовательская работа по дисциплине (модулю) и презентация результатов.

Для успешной подготовки к проекту рекомендуется: четко определить цели и задачи проекта; составить план работы, разбив проект на этапы с указанием сроков выполнения каждого из них; использовать разнообразные источники информации и инструменты для исследования темы; регулярно проверять прогресс и вносить коррективы в план, если это необходимо.

Самостоятельная работа – работа студентов, направленная на углубленное изучение отдельных тем и вопросов учебной дисциплины (модуля).

В процессе самостоятельной работы студенты взаимодействуют с рекомендованными материалами при минимальном участии преподавателя. Задачи студента включают работу с конспектами лекций (обработка текста), повторное изучение учебных материалов планов и тезисов ответов, изучение дополнительных тем, выполнение учебно-исследовательских заданий и другое.

Система оценивания результатов обучения по дисциплине (модулю)

Критерии получения уровня и оценивания сформированности компетенций по дисциплине (модулю) «Переговоры»

Оценивание уровня учебных достижений обучающихся по дисциплине (модулю) осуществляется в виде текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации.

Промежуточная аттестация по дисциплине (модулю) осуществляется в форме *зачета*, при этом проводится оценка компетенций, сформированных по дисциплине.

Для оценивания текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации

используется десятибалльная шкала оценивания, которая соотносится с традиционной пятибалльной шкалой следующим образом:

Десятибалльная оценка	Пятибалльная оценка	Оценка за зачет	Общая характеристика результата обучения по дисциплине (модулю)
10	Отлично	Зачтено	Студент полностью владеет знаниями, изложенными в рабочей программе, и глубоко осмысляет дисциплину (модуль). Он самостоятельно и логически последовательно отвечает на все вопросы, акцентируя внимание на наиболее важном. Умеет анализировать, сравнивать, классифицировать, обобщать, конкретизировать и систематизировать изученный материал, выделяя ключевые моменты и устанавливая причинно-следственные связи. Четко формулирует ответы, уверенно интерпретирует результаты анализов и других исследований, а также решает сложные задачи. Студент хорошо знаком с методами исследования, необходимыми для практической деятельности, и умеет связывать теоретические аспекты дисциплины (модуля) с практическими задачами.
9	Отлично	Зачтено	
8	Отлично	Зачтено	
7	Хорошо	Зачтено	Студент обладает знаниями предмета почти в полном объеме рабочей программы и самостоятельно, логически последовательно и всесторонне отвечает на все вопросы, акцентируя внимание на наиболее значимых моментах. Он умеет анализировать, сравнивать, классифицировать, обобщать, конкретизировать и систематизировать изученный материал, выделяя его ключевые аспекты и устанавливая причинно-следственные связи. Формулирует свои ответы, уверенно интерпретирует результаты анализов и других исследований, а также решает сложные ситуационные задачи. Студент хорошо знаком с методами исследования, необходимыми для практической деятельности, и умеет связывать теоретические аспекты предмета с практическими задачами.
6	Хорошо	Зачтено	
5	Удовлетворительно	Зачтено	Студент обладает базовыми знаниями по дисциплине (модулю), но испытывает трудности при самостоятельных ответах и
4	Удовлетворительно	Зачтено	

Десятибалльная оценка	Пятибалльная оценка	Оценка за зачет	Общая характеристика результата обучения по дисциплине (модулю)
			использует неточные формулировки. В ходе ответов он допускает ошибки, касающиеся сути вопросов. Студент способен решать только самые простые задачи и владеет лишь минимальным набором методов исследования.
3	Не сдан	Не зачтено	Студент не овладел обязательным минимумом знаний по предмету и не может ответить на вопросы, даже если преподаватель задает дополнительные наводящие вопросы.
2	Не сдан	Не зачтено	
1	Не сдан	Не зачтено	

Дисциплина (модуль) «Переговоры» оценивается следующим образом:

Активность	Вес	Описание
Аудиторная работа	30%	Активное участие в семинарах: ответы на вопросы преподавателя и участие в дискуссии
Домашние задания	20%	Набор задач по темам недели
Дискуссия	10%	Структурированное обсуждение, в котором участники обмениваются аргументами и контраргументами для выработки обоснованной позиции по определённому вопросу
Зачет	40%	Проект – исследовательская работа по дисциплине (модулю) и презентация результатов

Формула расчёта итоговой оценки по дисциплине (модулю) «Переговоры»: « $0,3 \times$ аудиторная работа + $0,2 \times$ среднее за домашние задания + $0,1 \times$ дискуссия + $0,4 \times$ зачет».

Текущий контроль успеваемости обучающихся по дисциплине (модулю)

Примерные вопросы для подготовки к семинарам

Семинар 1.

1. Что такое эмоциональный интеллект и почему он важен для руководителя в управлении командой?
2. Каковы основные компоненты модели эмоционального интеллекта (например, по Гоулману) и их роль в лидерстве?
3. Какие стратегии можно использовать для развития самосознания и саморегуляции у руководителя?
4. Как эмоциональный интеллект помогает в управлении конфликтами и мотивации сотрудников?
5. Приведите примеры ситуаций, где низкий эмоциональный интеллект руководителя приводит к негативным последствиям, и как его повысить.

Семинар 2.

1. Что такое конструктивная обратная связь и чем она отличается от деструктивной?
2. Как устанавливать и поддерживать личные границы в профессиональной среде, особенно в роли руководителя?

3. Какие принципы эффективной обратной связи (например, модель SBI) помогают в коммуникации?
4. Как справляться с реакциями на обратную связь и избегать эмоционального выгорания?
5. Приведите примеры ситуаций, где нарушение личных границ приводит к конфликтам, и как их предотвратить.

Семинар 3.

1. Что такое защита границ в острых конфликтах и как ее применять без эскалации?
2. Как техника сепарации помогает в деэскалации конфликта и сохранении профессиональных отношений?
3. Какие признаки эскалации конфликта и стратегии для ее предотвращения?
4. Как сочетать защиту границ с поиском компромисса в острых ситуациях?
5. Приведите примеры успешного применения сепарации и защиты границ в корпоративных конфликтах.

Примерные домашние задания

Домашнее задание 1

Выберите реальную или недавнюю ситуацию напряжённой коммуникации (переговоры, конфликт, сложное обсуждение), проанализируйте свои эмоциональные реакции и триггеры, опишите эмоциональные сигналы собеседника, которые вы заметили или могли заметить, сформулируйте альтернативные способы реагирования с позиции руководителя и зафиксируйте, как изменение эмоционального поведения могло повлиять на исход взаимодействия.

Домашнее задание 2

Опишите кейс предоставления или получения сложной обратной связи, проанализируйте, какие личные границы сторон были нарушены или, наоборот, не были обозначены, переформулируйте обратную связь в конструктивном формате (с учётом фактов, ожиданий и последствий), а также предложите формулировки, позволяющие сохранить профессиональные отношения и долгосрочное сотрудничество.

Домашнее задание 3

Выберите кейс острого конфликта из профессионального опыта, разложите его на уровни фактов, интерпретаций, эмоций и интересов сторон, примените алгоритм разрешения конфликта для выявления ключевых противоречий, сформулируйте шаги по восстановлению доверия и конструктивного диалога, а также опишите, какие управленческие и коммуникативные действия помогут предотвратить повторение конфликта в будущем.

Примерные темы и критерии оценивания дискуссии

Примерные темы для дискуссии:

1. **Где проходит граница между конфликтом интересов и конфликтом интерпретаций?**
Обсуждение ситуаций, в которых стороны формально говорят об одном и том же, но вкладывают разные смыслы и ожидания.
2. **Как распознать скрытый конфликт до его эскалации?**

Анализ сигналов, указывающих на наличие неозвученных противоречий, страхов или несогласованных целей.

3. Техника «Декодирование» как инструмент работы с эмоциями и смыслами

Обсуждение этапов техники и её роли в переводе эмоциональных и оценочных высказываний в проверяемые факты и потребности.

4. Типичные ошибки при попытке „рационализировать“ острый конфликт

Разбор кейсов, в которых преждевременный переход к логике и решениям усугубляет конфликт.

5. Роль фасилитатора в процессе декодирования конфликта

Обсуждение ответственности третьей стороны и границ её вмешательства.

6. Декодирование vs компромисс: в чём принципиальная разница?

Сравнение поверхностного сглаживания конфликта и глубокой работы с его причинами.

7. Работа с асимметрией власти в острых конфликтах

Обсуждение того, как техника декодирования применяется в отношениях «руководитель — подчинённый», «заказчик — исполнитель».

8. Можно ли декодировать конфликт без согласия всех сторон?

Разбор ограничений техники и ситуаций, в которых она не работает.

Критерии оценивания участия в дискуссии:

1. Понимание природы конфликта

Оценивается способность различать уровни конфликта (факты, интерпретации, эмоции, интересы) и корректно их называть.

2. Применение техники «Декодирование»

Оценивается умение использовать элементы техники (уточнение смыслов, переформулирование, выявление скрытых противоречий) в аргументации.

3. Глубина анализа и аргументации

Оценивается способность выходить за рамки очевидных объяснений и предлагать обоснованные интерпретации конфликтной ситуации.

4. Работа с альтернативными точками зрения

Оценивается готовность слышать других участников, корректно реагировать на возражения и интегрировать разные позиции.

5. Коммуникативная зрелость

Оценивается уважительность высказываний, способность говорить о сложных и эмоциональных темах без эскалации конфликта.

6. Практическая применимость выводов

Оценивается умение формулировать выводы и рекомендации, применимые к реальным рабочим и жизненным ситуациям.

Примерное описание и критерии оценивания к проекту

Цель проекта: Студенты (или участники) должны разработать и представить интегрированный план лидерства, который демонстрирует понимание и применение ключевых навыков в области эмоционального интеллекта, обратной связи, разрешения конфликтов, противодействия манипуляциям и теоретического анализа конфликтов. Проект включает теоретическую подготовку, практические симуляции и рефлексии, чтобы участники могли применить знания в реальных или гипотетических сценариях управления командой. Проект подразумевает индивидуальную или групповую работу (в зависимости от контекста) и презентацию результатов.

Формат проекта:

Этапы:

1) **Исследование и планирование:** Изучить предоставленные материалы по всем темам, провести анализ личного опыта или гипотетических ситуаций.

2) **Практическая разработка:** Создать план или симуляцию (например, сценарий управления командой, включающий все блоки).

3) **Презентация и рефлексия:** Представить проект (в форме отчета, видео, ролевой игры или презентации) и обсудить уроки.

Результаты проекта:

- Письменный отчет (5–10 страниц) с описанием плана и анализом.
- Практическая демонстрация (симуляция или MindMap).
- Рефлексивный дневник (личные insights по применению навыков).

Интеграция тем: Проект объединяет все блоки в единый нарратив: от развития эмоционального интеллекта до применения в коммуникации, разрешении конфликтов, защите от манипуляций и теоретического закрепления. Например, участники могут смоделировать сценарий конфликта в команде, используя декодирование, игры и MindMap для анализа.

Задания для промежуточной аттестации по дисциплине (модулю)

№ п/п	Задание	Ответ	Компетенция
1.	Какой из следующих аспектов эмоционального интеллекта помогает руководителю в самооценке и определении приоритетов своей деятельности? А) Способность управлять эмоциями подчиненных В) Осознание собственных эмоций и их влияние на поведение С) Умение избегать сложных разговоров D) Способность к быстрой реакции на критику	В	УК-6
2.	Какой из следующих подходов наиболее эффективно помогает в разрешении конфликта, связанного с недостатком информации в команде? А) Игнорирование проблемы В) Принуждение к принятию решения С) Активное слушание и уточнение информации D) Выражение недовольства	С	ОПК-2
3.	Почему использование принципа «бутерброда» в обратной связи может снизить эффективность управления продуктом? А) Он не учитывает реальные данные и эмоции, что мешает выявить проблемы и улучшить продукт В) Он слишком прямой и жесткий С) Он всегда вызывает конфликты в команде D) Он не позволяет давать положительные отзывы	А	ПК-3
4.	В каком случае использование техники экологичного обозначения границ может помочь в личном саморазвитии? А) Когда нужно избежать конфликта любой ценой В) Когда необходимо четко обозначить свои потребности и ожидания в отношениях С) Когда нужно манипулировать окружающими	В	УК-6

	D) Когда требуется критика работы других		
5.	<p>Какой метод может помочь в декодировании эмоций участников конфликта для поиска решения?</p> <p>А) Анализ невербальных сигналов и эмоциональных реакций</p> <p>В) Оценка действий участников на основе своих предположений</p> <p>С) Применение давления на оппонентов</p> <p>Д) Устранение всех участников конфликта</p>	А	ОПК-2
6.	<p>Как эмоциональный интеллект помогает продуктивному менеджеру в разрешении конфликтов внутри команды?</p> <p>А) Позволяет игнорировать эмоции и сосредоточиться только на технических задачах</p> <p>В) Позволяет перекладывать ответственность на других</p> <p>С) Ускоряет принятие решений без обсуждения</p> <p>Д) Помогает понять и учитывать эмоции участников для принятия обоснованных решений</p>	Д	ПК-4
7.	<p>Какой из следующих методов обратной связи считается наиболее эффективным для улучшения личных коммуникационных навыков?</p> <p>А) Оценка действий других без учета фактов</p> <p>В) Принцип бутерброда</p> <p>С) Игнорирование негативных эмоций</p> <p>Д) Устная критика без подготовки</p>	В	УК-6
8.	<p>Что важно учитывать при предоставлении обратной связи, чтобы избежать конфликта?</p> <p>А) Только факты без учета эмоций</p> <p>В) Обвинения и критику</p> <p>С) Личное мнение о работе человека</p> <p>Д) Эмоции получателя и конструктивный подход</p>	Д	ОПК-2
9.	<p>Как экологичное обозначение своих границ помогает продуктивному менеджеру оптимизировать работу команды?</p> <p>А) Позволяет избегать любых конфликтов и принимать решения без обсуждения</p> <p>В) Позволяет манипулировать членами команды</p> <p>С) Создает ясность в коммуникации и предотвращает эскалацию конфликтов, что улучшает эффективность работы</p> <p>Д) Усиливает напряжение и стресс в коллективе</p>	С	ПК-4
10.	<p>Какое действие следует предпринять, чтобы эффективно управлять конфликтом и улучшить свои навыки взаимодействия с другими?</p> <p>А) Скрыть свои эмоции</p> <p>В) Игнорировать конфликт</p> <p>С) Провести самооценку своих реакций и действий в конфликтной ситуации</p>	С	УК-6

	D) Убедить всех, что вы правы		
11.	Какой прием можно использовать для защиты своих границ в конфликтной ситуации?	Четкое выражение своих потребностей	ОПК-2
12.	Назовите один способ, с помощью которого вы можете улучшить свою самооценку в управлении конфликтами.	Регулярный анализ собственных эмоций	УК-6
13.	Назовите базовый прием противодействия манипуляциям, который помогает продуктовым менеджерам сохранять объективность.	Нарушение причинно-следственной связи	ПК-4
14.	Какое слово или словосочетание описывает процесс выявления приоритетов в своей деятельности?	Самоанализ	УК-6
15.	Назовите одну из стратегий манипулятора, которая может привести к конфликту.	Создание чувства вины	ОПК-2