

КАЗАНСКИЙ (ПРИВОЛЖСКИЙ) ФЕДЕРАЛЬНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ

«УТВЕРЖДАЮ»

Проректор по образовательной деятельности
_____ Р.Г. Минзарипов

ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

Управление конфликтами на федеральном, региональном и местном уровне

Цикл СД.В.

ГСЭ - общие гуманитарные и социально-экономические дисциплины; ЕН - общие математические и естественнонаучные дисциплины; ОПД - общепрофессиональные дисциплины; ДС - дисциплины специализации; ФТД - факультативы.

Специальность: 080504.65 Государственное и муниципальное управление
(Номер специальности) (Название специальности)

Принята на заседании кафедры государственного и муниципального управления
(Название кафедры)

(протокол № 8 от « 6 » апреля 2011 г.)

Заведующая кафедрой

_____ Г.А. Сульдина

Утверждена

Учебно-методической комиссией Института управления и территориального развития

(Название факультета)

(протокол № 5 от « 7 » апреля 2011 г.)

Председатель комиссии

_____ С.А. Владимирова

Рабочая программа дисциплины «Управление конфликтами на федеральном, региональном и местном»

Предназначена для студентов 5 курса,

по специальности: 080504.65 – Государственное и муниципальное управление

(Номер специальности) (Название
специальности)

АВТОР: Сульдина Г.А., Глебова И.С.

КРАТКАЯ АННОТАЦИЯ:

Учебная дисциплина «Управление конфликтами на федеральном, региональном и местном уровнях» составлена в соответствии с государственным образовательным стандартом высшего профессионального образования и посвящена изучению студентами специальности 080504.65 – Государственное и муниципальное управление, проблемы конфликтов и конструктивных способов их разрешения.

В современном российском обществе происходят бурные социально-политические перемены, меняются стереотипы мышления и поведения, экономические, культурные приоритеты, что сопровождается многочисленными конфликтами. Все это предъявляет новые требования к организации взаимодействия и отношений людей. Поэтому современному руководителю важно знать, как эффективно построить взаимодействие с другими людьми и организациями, чтобы понять противоположную сторону в конфликтной ситуации, добиться взаимопонимания, прийти к общему соглашению и в конечном итоге найти оптимальное решение проблемы. Эти задачи связаны с изучением конфликтов, их типов, структуры, способов анализа и оценки. Переговоры выступают современным методом решения проблем и преодоления конфликтных ситуаций.

Основная цель дисциплины заключается в том, чтобы студенты освоили:

а) что такое конфликты, какие существуют методы анализа и конструктивного преодоления конфликтов в современных организациях и обществе;

б) что такое переговоры, как проводится анализ их структуры, содержания, что является критериями выделения различных типов и оценки результатов переговорного процесса в различных ситуациях, как подготовиться к переговорам и развить у себя необходимые навыки и умения.

1. ТРЕБОВАНИЯ К УРОВНЮ ПОДГОТОВКИ СТУДЕНТОВ, ЗАВЕРШИВШИХ ИЗУЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

Студенты, завершившие изучение дисциплины, должны иметь представление об особенностях зарождения конфликтных ситуаций и динамике конфликтов; знать основные типы конфликтов; иметь представление о методах разрешения конфликтных ситуаций, о понятии переговоров, истории становления современных требований к переговорному процессу; понимать суть междисциплинарного исследования переговоров и значение теоретического анализа для практики организации переговорного процесса и повышения эффективности принятия решений; анализировать различные виды взаимодействия между участниками переговоров; иметь представление о типах переговоров и этапах ведения переговорного процесса; иметь представление о моделях анализа переговоров и о специфике применения моделей в различных случаях.

2. ОБЪЕМ ДИСЦИПЛИНЫ И ВИДЫ УЧЕБНОЙ РАБОТЫ

Форма обучения очная

Количество семестров 1

Форма контроля: 1 семестр дифференцированный зачет

2 семестр

№ п\п	Виды учебных занятий	1 семестр	2 семестр
1	Всего часов по дисциплине	108	
2	Самостоятельная работа	54	
3	Аудиторные занятия	54	
	в том числе лекции	30	
	Семинарских (лабораторно-практических)	24	

3. СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

3.1 Требования государственного образовательного стандарта к обязательному минимуму содержания программы

Регламент дисциплины

«Управление конфликтами на федеральном, региональном и местном уровнях»

Для специальности «Государственное и муниципальное управление»

(9 семестр)

ИСХОДНЫЕ ДАННЫЕ

Лекции	30
Семинары	24
Отчетность	Диф. Зачет
Количество баллов, выделенных на курс	100

РАСПРЕДЕЛЕНИЕ БАЛЛОВ ПО ВИДАМ ЗАНЯТИЙ

Блоки	Контрольные точки	Баллы
	Доклад	10
	Тестирование по теоретическому курсу:	
	1. промежуточный тест	10
	2. _____	10
	Подготовка и защита реферата	20
	Зачет по теоретическим и практическим вопросам (письменный)	50

3.2 Содержание разделов дисциплины

№ п / п	Раздел Дисциплины	Семестр	Виды учебной работы, включая самостоятельную работу студентов и трудоемкость (в часах)				Формы текущего контроля успеваемости (<i>по неделям семестра</i>)
			лекци и	семинар ы	СР С	всег о	
1	Общие принципы размещения заказов для государственны х и муниципальных нужд	9	6	5	15	26	Входной контроль (тестирование), проверка конспектов лекций и семинаров, защита докладов
2	Нормативная правовая база размещения государственны х и муниципальных заказов	9	6	4	10	20	Проверка конспектов лекций и семинаров, защита докладов и презентаций
3	Процедуры размещения	9	6	5	10	21	Проверка конспектов лекций и семинаров,

	заказов						защита докладов и презентаций
4	Государственные и муниципальные контракты	9	6	5	9	20	Проверка конспектов лекций и семинаров, защита докладов и рефератов, разработка проектов должностных регламентов
5	Специфика размещения заказов для государственных и муниципальных нужд	9	5	6	10	21	Проверка конспектов лекций и семинаров, защита докладов и рефератов, промежуточный контроль (тестирование)
	ДИФ.ЗАЧЕТ	9	-	-			-
	ИТОГО	9	30	24	54	108	ДИФ.ЗАЧЕТ

Тематический план учебной дисциплины.

№	Название темы	Всего Часов	Аудиторные часы		Самостоят. Работа
			Лекции	Семинары	
1	Конфликт как социальный феномен. Виды конфликтов	10	3	2	5
2	Структура, динамика и стратегии разрешения конфликтов	10	3	2	5
3	Организационно-управленческие конфликты.	10	3	2	5

4	Технологии управления конфликтами	10	3	2	5
5	Роль руководителя в управлении конфликтами в организации	10	3	2	5
6.	Переговоры как способ делового взаимодействия	10	3	2	5
7.	Типологии переговоров. Стадии переговорного процесса.	10	3	2	5
8.	Переговоры как современное средство решения проблем	10	3	2	5
9.	Технологии конструктивных переговоров. Деловые переговоры	10	3	3	5
10	Психологические приемы повышения эффективности переговоров	18	3	3	9
	Итого:	108	30	24	54

3.3 Содержание курса дисциплины.

Тема 1. Конфликт как социальный феномен. Виды конфликтов

Научные подходы к пониманию природы и функций конфликтов. Философские, социологические традиции изучения конфликтов. Особенности психологической традиции изучения конфликтов. Современные представления о месте и роли конфликтов в жизнедеятельности человека. Социокультурные, общественно-политические, экономические, психологические факторы конфликтов. Методы изучения конфликтов в гуманитарных исследованиях. Значение изучения видов конфликтов для научной и практической деятельности. Примеры подходов к построению классификации и типологии конфликтов. Межличностные конфликты. Групповые конфликты. Политический конфликт и его виды. Межэтнические конфликты. Правовой

конфликт. Региональные, общенациональные, международные и глобальные конфликты.

Тема 2. Структура, динамика и стратегии разрешения конфликтов

Общенаучное понимание конфликта и конфликтной ситуации. Представления о динамике, основных стадиях конфликта.

Причины возникновения конфликтных ситуаций. Психологические факторы восприятия конфликтной ситуации, понимания причин и поведения в конфликте.

Факторы и типы эскалации конфликта: индивидуальные, групповые и т.д. Проблема комплексного анализа факторов и причин возникновения и развития конфликтной ситуации.

Анализ мотивов, целей участников конфликта. Регуляторы конфликтного взаимодействия: особенности ситуации и психологического состояния участников конфликта, этические нормы поведения и выражения эмоций в конфликте. Особенности конфликтного взаимодействия в сфере государственного и муниципального управления.

Стили поведения и модели реагирования в конфликте (К. Томас, Килман). Стратегии разрешения конфликтов (Х. Корнелиус, Ш. Фейр). Типы конфликтных личностей. Индивидуальная предрасположенность к конфликтам. Методы анализа конфликтов. Определение основной проблемы и основных участников конфликта. Проблема определения типа конфликта. Примеры разработки моделей реальных конфликтов, составление «карты конфликта».

Тема 3. Организационно-управленческие конфликты

Причины и виды конфликтов в организации. Анализ позитивных и негативных последствий, возможностей реализации целей организации в ситуации конфликта. Возможные методы оценки последствий, расчета «стоимости» конфликтов в организации.

Понятие и разновидности организационно-управленческих конфликтов. Причины конфликтов в управленческой группе. Формализация отношений и предупреждение конфликтов в организации. Конфликты на разных этапах

управленческой деятельности: реализация «организационного императива», взаимодействие с объектами управления, процесс разработки и принятия управленческих решений и т.д.

Тема 4. Технологии управления конфликтами

Понятие управления конфликтом. Технологии и алгоритмы решения сложных проблем и преодоления конфликтов. Предупреждение и разрешение конфликтов.

Технологии эффективного общения и рационального поведения в конфликте. Владение искусством критики. Влияние в конфликте. Манипулятивное влияние. Как противостоять манипуляции. Деструктивная тактика оппонента и способы ее нейтрализации. Способы влияния и противостояния влиянию в конфликте.

Тема 5. Роль руководителя в управлении конфликтами в организации

Управление конфликтами в организации. Поведение руководителя в конфликте. Ошибочные действия руководителей на различных стадиях конфликта. Роль руководителя в разрешении конфликта. Индивидуальные и типологические особенности поведения в конфликте.

Лидерские качества руководителя и управление конфликтами. Типологии лидерства: эмоциональное, организационное, экспертное, этическое. Специфика поведения в конфликтной ситуации и решении проблем лидеров различных типов.

Обучение руководителей и коллектива организации управлению конфликтами. Требования к организации и проведению тренингов управления конфликтами. Примеры обучающих программ для руководителей по управлению конфликтами.

Тема 6. Переговоры как способ делового взаимодействия

Экономические и социально-политические предпосылки роли переговоров как способа разрешения конфликтов в современной жизни. Принципы общественной жизни, которые лежат в основе практики переговоров. Функции переговоров в общественно-политической жизни, сфере управления и бизнеса,

обыденной жизни. Актуальность проблематики переговоров в повышении эффективности управленческой деятельности.

История развития термина «переговоры». Отношение к переговорам в различные периоды истории. Современные представления о переговорах, нормах и этике их ведения в общественно-политической и деловой жизни. Сравнение этики деловых и личных переговоров.

Междисциплинарный характер проблематики переговоров. Роль психологических аспектов исследования переговоров для представителей управления и бизнеса.

Переговоры как средство разрешения конфликтной ситуации. Специфика ведения переговоров в зависимости от стадии развития конфликтов.

Проблема поиска оптимального способа взаимодействия при организации переговоров. Стратегии общения как способ изучения конфликтной ситуации и выработки верного подхода для ее разрешения. Основные элементы стратегии: проблема, цель, метод, результат. Разработка стратегии общения в конфликтных ситуациях в зависимости от ведущих факторов и стадий конфликта.

Тема 7. Типологии переговоров.

Стадии переговорного процесса.

Значение разработки типологий для оптимизации переговорного процесса. Проблема идентификации переговоров. Консультации, дискуссии, договоренности в структуре переговорного процесса.

Примеры критериев выделения типов переговоров в зависимости от поведения сторон, способа разрешения конфликтной ситуации, распределения выигрыша, материальных и психологических последствий конфликта (Р. Фишер, У. Юри).

Критерии выделения различных типов переговоров. Основные факторы выделения типов переговоров по Л. Белланже: представления о ситуации, ставки участников, восприятие друг друга, качество коммуникации. Возможности применения этой типологии для описания и анализа реальных

переговоров, предвосхищения их результата, выработки рекомендаций для их корректировки. Сопоставление реальных и предполагаемых ситуаций в ходе переговорного процесса в практике управленцев.

Переговоры в ситуациях нарушений одной из сторон принятых правил и норм ведения переговоров: манипуляции, фальсификации, мошенничество и т.п. (Л. Белланже, Дж. Росс).

Типы переговоров в зависимости от поведения сторон и результата. Проблема оценки результатов и эффективности переговоров в зависимости от предполагаемого и реального типа переговоров.

Основные стадии деловых переговоров: вступление, изложение информации, аргументация, нейтрализация возражений и замечаний, подведение итогов, принятие решения.

Тема 8. Переговоры как современное средство решения проблем

Решение проблем и принятие решений в переговорах в различных областях общественной, экономической и политической жизни. Анализ переговоров в ситуациях принятия различных типов управленческих решений: стратегических, тактических, оперативных. Проблемы переговоров в отношении смысловых решений.

Особенности ведения переговоров в зависимости от количества участников. Психологические факторы повышения эффективности групповых решений в ходе переговоров. Способы анализа особенностей группы и эффективности ее работы, условия применения групповых решений, роль организации переговорного процесса для повышения эффективности решений.

Возможности учета в прогнозах и принятии решений основных типов эвристик в условиях неопределенности (Д. Канеман, А. Тверски). Систематические ошибки в прогнозе решений и возможности их учета в ходе переговоров.

Тема 9. Технологии конструктивных переговоров.

Деловые переговоры

Различие конструктивных и неконструктивных переговоров. Проблема преодоления сложившихся противоречий и настройки сторон на конструктивное развитие переговорного процесса. Факторы, препятствующие эффективному завершению переговоров. Типичные неконструктивные установки в конфликте.

Технологии конструктивных переговоров. Модель переговоров Р. Фишера, У. Юри. Понятие эффективной стратегии переговоров как стратегии согласия, поиска и приумножения общих интересов и умения их сочетать таким образом, который не будет впоследствии вызывать желание нарушить достигнутое соглашение. Анализ основных компонентов этой модели. Возможности применения технологии конструктивных переговоров для анализа результативности переговоров. Ограничения модели, анализ ошибок в повседневных переговорах.

Основные положения психометодологической модели конструктивных переговоров Л. Белланже. Специфика и эффективность данной модели для всех сторон переговорного процесса.

Ключевые положения техники ведения переговоров в стиле Д. Трампа. Компромисс и творчество, доверие и взаимопонимание в переговорном процессе. Стратегии конкретных ситуаций в зависимости от участников и условий переговоров.

Технологии успешных переговоров (Д. Томас, Р. Фише, У. Юри). Возможности взаимовыгодного сотрудничества и развитие деловых отношений. Практики ведения переговоров в зависимости от типа компаний и места в статусно-ролевых отношениях.

Руководство командами при проведении переговоров, улаживание конфликтов в деловой сфере (П. Стил, Т. Бизор).

Возможности применения моделей переговоров в практике госуправления.

Деловые переговоры, этика делового общения и поведения государственных служащих. Специфика проявления делового этикета в различных социокультурных условиях.

Организация деловых переговоров. Организация взаимодействия и обратной связи. Проблема оценки эффективности переговоров.

Тема 10. Психологические приемы повышения эффективности переговоров

Подготовка к переговорам: работа с информацией, взвешивание сил, настройка на результат. Правила подготовки и ведения переговоров. Развитие навыков активного слушания, самоконтроля, рационализации стрессов.

Анализ наиболее типичных установок, которые мешают ведению переговоров. Распознавание психологического состояния, в котором находятся партнеры по переговорам. Особенности вербальной и невербальной коммуникации в ходе переговоров. Способы самоконтроля в ситуации переговоров.

Факторы, способствующие улучшению переговорного процесса. Психологические факторы поведения индивида в группе (Э. Берн). Приемы повышения полноты и достоверности информации получаемой в процессе переговоров. Особенности ведения трудных переговоров: в сложных ситуациях и с непростыми людьми. Тактические приемы повышения своей силы на переговорах.

4. ВОПРОСЫ ДЛЯ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ

1. Понятие конфликта.
2. Структура и функции конфликта.
3. Изучение конфликтов в разных дисциплинах.
4. Роль психологии в понимании конфликта.
5. Виды конфликтов. Типологии конфликта.
6. Понятие социального конфликта.
7. Причины возникновения групповых конфликтов.
8. Классификация групповых конфликтов.
9. Последствия и функции групповых конфликтов.
10. Межэтнические и политические конфликты.
11. Источники возникновения межэтнических конфликтов.
12. Проблемы и способы урегулирования межэтнических конфликтов.
13. Участники конфликта, их социальные роли. Конфликтная ситуация.
14. Методы диагностики конфликтных ситуаций.
15. Решение конкретных ситуаций «Конфликты в организации».
16. Стадии конфликта.
17. Поведение человека на разных стадиях.
18. Виды конфликтов в организации.
19. Поведение руководителя в конфликте. Роль руководителя на различных стадиях конфликта.
20. Стратегии поведения в конфликте.
21. Индивидуальная предрасположенность к конфликтам. «Конфликтные личности».
22. Влияние в конфликте. Виды и средства психологического влияния.
23. Способы психологического противостояния влиянию.
24. Основные способы и стратегии разрешения конфликтов.
25. Деструктивная тактика оппонента и способы ее нейтрализации.
26. Методы анализа конфликтов.
27. Картография конфликта.

28. Способы разрешения конфликта.
29. Предупреждение конфликтов.
30. Переговоры как способ разрешения конфликтов
31. Типология переговоров.
32. Конструктивные переговоры.
33. Переговоры как способ человеческого поведения тип отношений.
34. История развития представлений о сущности и значении переговоров.
35. Место переговоров в современном мире.
36. Примеры моделей переговоров в демократическом обществе.
37. Переговоры как предмет психологического исследования.
38. Основные составляющие переговорного процесса.
39. Консультации, дискуссии и договоренности в структуре переговорного процесса.
40. Основные типы переговоров.
41. Конфликтные переговоры.
42. Переговоры в духе сотрудничества.
43. Признаки конструктивных переговоров.
44. Вопросы и консультации в структуре конструктивных переговоров.
45. Признаки неконструктивных переговоров.
46. Способы интерактивного взаимодействия в ходе переговоров.
47. Характеристика переговоров полемического типа.
48. Характеристики переговоров «с позиции силы».
49. Формы и приемы манипуляций во время переговоров.
50. «Обманный консенсус» как способ манипуляции во время переговоров.
51. Рациональные переговоры (В. Ури, Р. Фишер).
52. Понятие и функции деловых переговоров.
53. Основные этапы деловых переговоров.
54. Приемы повышения эффективности деловых переговоров.
55. Оценка эффективности переговоров.
56. Рекомендации по завершению деловых переговоров.

5. СПИСОК ЛИТЕРАТУРЫ.

Базовые учебные пособия

Белланже, Л. Переговоры, 2009.

Гришина Н.В. Психология конфликта. СПб.: Питер, 2010.

Управление персоналом. Под ред. Т.Ю.Базарова и Б.Л.Еремина. – М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2009.

Основная литература

Анцупов А.Я., Шипилов А.И. Конфликтология: учебник для вузов. М.: ЭКСМО, 2009. Спб:Питер, 2008.

Белланже, Л. Переговоры, 2003.

Гришина Н.В. Психология конфликта. СПб.: Питер, 2007.

Ворожейкин И.Е., Кибанов А.Я., Захаров Д.К. Конфликтология. М.: ЮНИТИ, 2000.

Громова О. Н. Конфликтология: Учебное пособие. М.: ЮНИТИ, 2001.

Леонов Н. И. Конфликты и конфликтное поведение. Методы изучения. СПб.: «Питер», 2005.

Фишер Р., Юри У. Путь к согласию, или переговоры без поражения. М.: Эксмо, 2005.

Хасан, Б. И., Сергоманов П.А. Психология конфликта и переговоры. М: Академия. 2008.

Дополнительная литература

Берн Э. Структура и динамика организаций и групп. М.: Попурри, 2006.

Делез, Ж. Переговоры. СПб.: Наука, 2004.

Деревицкий, А. Переговоры особого назначения. СПб.: Питер, 2005.

Дональдсон М. К. Умение вести переговоры, 2001.

Друкер Эффективное принятие решений. М., 2006.

Емельянов С.М. Практикум по конфликтологии. СПб.: Питер, 2000.

Зайцев А.К. Социальный конфликт. М.: Academia, 2001.

Здравомыслов А. Г. Социология конфликта. М.: АО Аспект - Пресс, 1994.

Здравомыслов А.Г. Межнациональные конфликты в постсоветском

пространстве. М., 1997.

Зеркин Д.П. Основы конфликтологии: курс лекций. Ростов н/Д.: Изд-во Феникс, 1998.

Иванова Е.Н. Иду на конфликт «Разнимательная» конфликтология. СПб.: ООО «Издательство ДНК», 2003.

Канеман Д., Словик П., Тверски А. Принятие решений в неопределенности. Харьков: Гуманитарный центр, 2005.

Козер Л. Функции социального конфликта. М.: Идея-Пресс, Дом интеллектуал. книги, 2000.

Козырев Г.И. Введение в конфликтологию. М.: Владос, 2001.

Конфликтология / Под ред. А.С.Кармина. СПб.: Лань, 2001.

Корнелиус Х., Фейр Ш. Выиграть может каждый. М.: Стингер, 1992.

Корнилова Т.В. Психология риска и принятия решений. М.: Аспект Пресс, 2005.

Кулагин О.А. Принятие решений в организациях. СПб.: Питер. 2001.

Леонов Н.И. Конфликтология. М.: Издательство: МОДЭК, МПСИ. 2002.

Мак-Кей М., Мак-Кей Ю., Роджерс П. Укрощение гнева. СПб.: Питер-Пресс, 1997.

Мастенбрук В. Переговоры. Калуга: Калужский Институт социологии, 1993.

Мастенбрук У. Управление конфликтными ситуациями и развитие организации. М.: Инфра-М, 1996.

Мириманова М.С. Конфликтология. М.: Академия, 2003.

Митрошенков, О. А. Эффективные переговоры. М.: ИНФРА-М, Весь мир. 2000.

Орлов, В. И. Телефонные переговоры. М.: Альфа-пресс, 2004.

Пронин С.В., Давыдов А.П. Социальные конфликты в современном обществе. М., 1993.

Психология конфликта / Сост. и общая ред. Н.В. Гришиной. СПб.: Питер, 2001.

Росс Дж. Переговоры в стиле Трампа. Питер, 2009.

Рубин Дж, Пруйт Д., Ким Хе Сунг Социальный конфликт: эскалация, тупик, разрешение. СПб.: Прайм ЕВРОЗНАК, 2001.

- Соловьев Э.Я. Искусство ведения переговоров. М.: Ось-89. 2006.
- Стайбел Д. Когда слова вредят делу. М.: Издательство АСТ. 2004.
- Стил, П. Т., Бизор Т. Переговоры в бизнесе. М., 2004.
- Томас Д. Переговоры на 100%. М.: ЭКСМО. 2007.
- Тренин Н.Н. Управление конфликтами. М.: ПРИОР, 2001.
- Трухачев В.И., Лякишева И.Н., Михайлова К.Ю. Международные деловые переговоры. М.: Финансы и статистика, 2005.
- Уткин Э.А. Конфликтология: теория и практика. М.: Тандем ЭКМОС, 2000.
- Фролов С.С. Социология организаций. М.: Гардирики. 2001.
- Хасан Б.И. Конструктивная психология конфликта. СПб.: Питер, 2003
- Хасан Б.И., Привалихина Т.И., Сергоманов П.А. Эффективное поведение в конфликте. СПб., СМНО-Пресс, - 2006
- Шейнов В.П. Конфликты в нашей жизни и их разрешение. Минск: Амалфея, 1997.