

МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
Федеральное государственное автономное учреждение
высшего профессионального образования
"Казанский (Приволжский) федеральный университет"
Отделение развития территорий



Программа дисциплины

Управление социальными и политическими конфликтами Б3.В.5

Направление подготовки: 081100.62 - Государственное и муниципальное управление

Профиль подготовки: Управление городским хозяйством

Квалификация выпускника: бакалавр

Форма обучения: очное

Язык обучения: русский

Автор(ы):

Глебова И.С.

Рецензент(ы):

Ясницкая Я.С.

СОГЛАСОВАНО:

Заведующий(ая) кафедрой: Глебова И. С.

Протокол заседания кафедры No ___ от "___" _____ 201__ г

Учебно-методическая комиссия Института управления, экономики и финансов (отделение развития территорий):

Протокол заседания УМК No ___ от "___" _____ 201__ г

Регистрационный No 810846714

Казань

2014

Содержание

1. Цели освоения дисциплины
2. Место дисциплины в структуре основной образовательной программы
3. Компетенции обучающегося, формируемые в результате освоения дисциплины /модуля
4. Структура и содержание дисциплины/ модуля
5. Образовательные технологии, включая интерактивные формы обучения
6. Оценочные средства для текущего контроля успеваемости, промежуточной аттестации по итогам освоения дисциплины и учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы студентов
7. Литература
8. Интернет-ресурсы
9. Материально-техническое обеспечение дисциплины/модуля согласно утвержденному учебному плану

Программу дисциплины разработал(а)(и) доцент, к.н. (доцент) Глебова И.С. кафедры государственного и муниципального управления Отделение развития территорий , Irina.Glebova@kpfu.ru

1. Цели освоения дисциплины

Изучение данного курса позволит приобрести обширные и систематизированные знания в области теории и практики по предупреждению социально-экономических и организационных конфликтов, а также о стратегиях, тактиках, средствах и способах их урегулирования.

2. Место дисциплины в структуре основной образовательной программы высшего профессионального образования

Данная учебная дисциплина включена в раздел " Б3.В.5 Профессиональный" основной образовательной программы 081100.62 Государственное и муниципальное управление и относится к вариативной части. Осваивается на 3 курсе, 6 семестр.

Данная дисциплина предназначена для студентов 3 курса. Является предметом из вариативной части (Б3.В.5)

3. Компетенции обучающегося, формируемые в результате освоения дисциплины /модуля

В результате освоения дисциплины формируются следующие компетенции:

Шифр компетенции	Расшифровка приобретаемой компетенции
ОК-13 (общекультурные компетенции)	способностью и готовностью к личностному и профессиональному самосовершенствованию, саморазвитию, саморегулированию, самоорганизации, самоконтролю, к расширению границ своих профессионально-практических познаний; умением использовать методы и средства познания, различные формы и методы обучения и самоконтроля, новые образовательные технологии для своего интеллектуального развития и повышения культурного уровня
ПК-23 (профессиональные компетенции)	улирования для четкого и убедительного публичного изложения (ПК-22); способностью адаптировать основные математические модели к конкретным задачам управления

В результате освоения дисциплины студент:

4. должен продемонстрировать способность и готовность:

- выявлять скрытые причины конфликтов;
- пользоваться приемами управления конфликтным процессом и своим поведением в конфликте;
- анализировать конфликтные ситуации;
- использовать знания по "Конфликтологии" на практике для предупреждения и разрешения конфликтных ситуаций в сфере управления;
- организовывать переговоры и использовать различные технологии переговорного процесса в практической деятельности.

4. Структура и содержание дисциплины/ модуля

Общая трудоемкость дисциплины составляет 4 зачетных(ые) единиц(ы) 144 часа(ов).

Форма промежуточного контроля дисциплины экзамен в 6 семестре.

Суммарно по дисциплине можно получить 100 баллов, из них текущая работа оценивается в 50 баллов, итоговая форма контроля - в 50 баллов. Минимальное количество для допуска к зачету 28 баллов.

86 баллов и более - "отлично" (отл.);

71-85 баллов - "хорошо" (хор.);

55-70 баллов - "удовлетворительно" (удов.);

54 балла и менее - "неудовлетворительно" (неуд.).

4.1 Структура и содержание аудиторной работы по дисциплине/ модулю Тематический план дисциплины/модуля

N	Раздел Дисциплины/ Модуля	Семестр	Неделя семестра	Виды и часы аудиторной работы, их трудоемкость (в часах)			Текущие формы контроля
				Лекции	Практические занятия	Лабораторные работы	
1.	Тема 1. Конфликтология как наука	6	1-2	4	4	0	
2.	Тема 2. Социальная природа конфликтов и их причина	6	3-4	4	4	0	
3.	Тема 3. Конфликты: их причины и типы	6	5-6	4	4	0	
4.	Тема 4. Динамика и механизмы конфликта	6	7-8	4	4	0	
5.	Тема 5. Теория поведения личности в конflikте	6	9-10	4	4	0	
6.	Тема 6. Управление конflikтами в организационной системе	6	11-12	4	4	0	
7.	Тема 7. Стратегические и тактические способы управления конflikтами	6	13-14	4	4	0	
8.	Тема 8. Переговорный процесс как способ разрешения конflikта	6	15-16	4	4	0	
9.	Тема 9. Забастовка как форма индустриальных конflikтов	6	17-18	4	4	0	
	Тема . Итоговая форма контроля	6		0	0	0	экзамен
	Итого			36	36	0	

4.2 Содержание дисциплины

Тема 1. Конфликтология как наука

лекционное занятие (4 часа(ов)):

История развития конфликтологической мысли. Гераклит, Платон, Ф.Бэкон, Р. Декарт, Дж. Локк, и. Кант, Г.Гегель, Г.Спенсер о конфликте. Классическая марксистская теория о конфликте. Социология конфликта Г. Зиммеля. Диалектическая концепция конфликта Р. Дарендорфа. Функциональная концепция конфликта Л.Козера. М.Вебер, П. Сорокин, Вл. Соловьев, Н. Бердяев, З. Фрейд о конфликте. Сравнительный анализ ?теории порядка? Т. Парсонса и ?теории крнфликта? Р. Дарендорфа. Особенности развития конфликтологической мысли в России. Объект, предмет, задачи конфликтологии как учебной дисциплины. Методы сбора и анализа данных в конфликтологии.

практическое занятие (4 часа(ов)):

1. Классические исследования конфликта. 2. ?Теория конфликта? как альтернатива ?теории порядка?. 3. Конфликтология как самостоятельная дисциплина. 4. Методология конфликтологии. 5. Конфликт, его границы и функции.

Тема 2. Социальная природа конфликтов и их причина

лекционное занятие (4 часа(ов)):

Конфликт как социальный феномен. Общество и природа. Споры и справедливость. Конфликт и социальные противоречия. Предпосылки возникновения конфликта в процессе взаимодействия личности и общества. Природа конфликтов в современных условиях социально-экономического развития общества.

практическое занятие (4 часа(ов)):

1. Классификации конфликтов по разным основаниям. 2. Причины конфликтов: общие и частные. 3. Конфликты в сфере управления.

Тема 3. Конфликты: их причины и типы

лекционное занятие (4 часа(ов)):

Классификации конфликтов по разным основаниям. Причины конфликтов: общие и частные. Конфликты в сфере управления. Специфика источников конфликтов в сфере организационно-управленческих отношений. Причины организационных конфликтов: организационно-управленческие, правовые, психологические. Участники конфликта: основные и эпизодические: подстрекатель, пособник, организатор, посредников. Внутриличностные конфликты: их причины возникновения, формы проявления, возможности их разрешения.

практическое занятие (4 часа(ов)):

1. Конфликтная ситуация ее типы. 2. Динамика как важная характеристика конфликта. 3. Основные этапы конфликта. 4. Цикличность конфликтов. 5. Длительность конфликта.

Тема 4. Динамика и механизмы конфликта

лекционное занятие (4 часа(ов)):

Конфликтная ситуация. Типы конфликтных ситуаций. Динамика как важная характеристика конфликта. Основные этапы конфликта. Цикличность конфликтов. Взаимосвязь фаз, этапов конфликта и возможностей его разрешения. Длительность конфликта. ?Ремиссии? и эскалация конфликта. Функциональные и дисфункциональные последствия конфликта.

практическое занятие (4 часа(ов)):

1. Действия конфликтующих сторон: наступательные и оборонительные. 2. Психология участников конфликта. Типы конфликтных личностей. 3. Пять типов девиантного поведения Мертона. 4. Восприятие человека человеком. Особенности восприятия. 5. Социальные и психологические мотивы конфликтов.

Тема 5. Теория поведения личности в конфликте

лекционное занятие (4 часа(ов)):

Действия конфликтующих сторон: наступательные и оборонительные. Отступление. Направленность действий. Субъективная предрасположенность к конфликта. Психология участников конфликта. Агрессивная личность и жертва конфликта. Деструктивны, конструктивный и конформный тип личностей. Типы конфликтных личностей. Пять типов девиантного поведения Мертона: конформизм, инновация, ритуализм, ретреатизм, бунт.

практическое занятие (4 часа(ов)):

1. Управление конфликтом как целенаправленный процесс оптимизации систем. Этапы управления конфликтом. 2. Формы разрешения конфликтов: переговоры; посредничество; арбитраж. 3. Профилактика конфликта ? одно из направлений профессиональной деятельности специалиста-конфликтолога-психолога.

Тема 6. Управление конфликтами в организационной системе

лекционное занятие (4 часа(ов)):

Управление конфликтом как целенаправленный процесс оптимизации систем. Этапы управления конфликтом: прогнозирование конфликтов и оценка их функциональной направленности; предупреждение или стимулирование конфликта; регулирование конфликта; разрешение конфликта. Подавление конфликта и его разрешение. Форм разрешения конфликтов: переговоры; посредничество; арбитраж. Алгоритм управления конфликтом. Принципы необходимые для урегулирования конфликта. Негативных факторов принятия решения, разработанные Х. Корнелиус и Ш. Фэйр. Профилактика конфликта ? одно из направлений профессиональной деятельности специалиста-конфликтолога-психолога. Методы поддержания и развития сотрудничества: согласие, практическая эмпатия, сохранение репутации партнера, взаимное дополнение партнеров, исключение дискриминации, неразделение заслуг, психологический настрой, психологическое ?поглаживание?.

практическое занятие (4 часа(ов)):

1. Стратегические и тактические методы управления конфликтными ситуациями. 2. Программа конструктивного воздействия на конфликт, его основные принципы. 3. Основные стратегии поведения в конфликтных ситуациях. 4. Стили поведения сторон в конфликте. 5. Пути и средства предупреждения и разрешения конфликтов.

Тема 7. Стратегические и тактические способы управления конфликтами

лекционное занятие (4 часа(ов)):

Стратегические и тактические методы управления конфликтными ситуациями. Структурные методы управления конфликтами. Программа конструктивного воздействия на конфликт: принятие процедур переговоров, обмен информацией, выработка вариантов возможного решения проблем, достижение соглашения. Принципы конструктивного воздействия на конфликт. Основные стратегии поведения в конфликтных ситуациях: принуждение, отклонение, приспособление, компромисс, сотрудничество. Стили поведения сторон в конфликте: ?выигрыш ? проигрыш?, ?проигрыш - проигрыш?, ?проигрыш ? выигрыш?, ?выигрыш ? выигрыш?. Общие рекомендации по управлению конфликтами. Пути и средства предупреждения и разрешения конфликтов. Посредничество как способ урегулирования конфликта и разрешения проблемных ситуаций. Фактор времени в переговорном процессе. Карта анализа конфликта. Консультационное посредничество. Посредничество с элементами арбитража. Управленческое посредничество. Этика посредничества.

практическое занятие (4 часа(ов)):

1. Посредничество как способ урегулирования конфликта и разрешения проблемных ситуаций. 2. Посредничество с элементами арбитража. 3. Этика посредничества.

Тема 8. Переговорный процесс как способ разрешения конфликта

лекционное занятие (4 часа(ов)):

Переговорный процесс, его стадии: подготовка, предварительный выбор позиции участников переговорного процесса, поиск взаимоприемлемого решения, установление реальной позиции оппонента, завершение переговорного процесса, анализ результатов и ошибок. Технология ведения переговорного процесса. Стили общения в переговорном процессе (внимание уделяется действию, процессу, человеческим взаимоотношениям, проблемам людей). Психологические механизмы переговоров. Типичные искажения представлений о другом человеке: ?эффект ореола?, ?эффект стереотипизации?, ?эффект первичности и новизны?. Механизмы познания другого человека: эмпатия, идентификация, рефлексия. Специфические особенности ведения переговоров с конфликтным оппонентом. Регуляция психологической атмосферы на переговорах. Методы психологического воздействия: убеждение, внушение, принуждение. Три метода ведения переговоров: мягкий, жесткий, принципиальный и метод позиционных дискуссий. Возможные ошибки при ведении переговорного процесса. Правила подготовки и ведения переговоров: рациональность, понимание, общение, достоверность, убеждение, принятие.

практическое занятие (4 часа(ов)):

1. Переговорный процесс и его стадии. 2. Технология ведения переговорного процесса. 3. Стили общения в переговорах. 4. Психологические механизмы переговоров. 5. Типичные искажения представлений о другом человеке.

Тема 9. Забастовка как форма индустриальных конфликтов

лекционное занятие (4 часа(ов)):

Забастовка как форма ?индустриального конфликта? или ?трудового конфликта?. Типы забастовок: политическая, обычная, экономическая, итальянская или ?работа по правилам, забастовка по типу ?замедления работы?, пульсирующая, оккупационная, активная, символическая, информационная. Причины, стадии развития забастовки. Окончание забастовки. Социальное партнерство: западный опыт и отечественные перспективы.

практическое занятие (4 часа(ов)):

1. Индустриальный конфликт как разновидность организационного конфликта. 2. Типы забастовок: политическая, обычная, экономическая, итальянская или ?работа по правилам, забастовка по типу ?замедления работы?, пульсирующая, оккупационная, активная, символическая, информационная. 3. Забастовка, причины, стадии развития, окончание забастовки. 4. Социальное партнерство: западный опыт и отечественные перспективы.

4.3 Структура и содержание самостоятельной работы дисциплины (модуля)

N	Раздел Дисциплины	Семестр	Неделя семестра	Виды самостоятельной работы студентов	Трудоемкость (в часах)	Формы контроля самостоятельной работы
1.	Тема 1. Конфликтология как наука	6	1-2	подготовка к устным выступлениям	4	выступление
2.	Тема 2. Социальная природа конфликтов и их причина	6	3-4	подготовка к решению психологических тестов	4	решение психологических тестов
3.	Тема 3. Конфликты: их причины и типы	6	5-6	рассмотрение конфликтных ситуаций	4	описание конфликтной ситуации

N	Раздел Дисциплины	Семестр	Неделя семестра	Виды самостоятельной работы студентов	Трудоемкость (в часах)	Формы контроля самостоятельной работы
4.	Тема 4. Динамика и механизмы конфликта	6	7-8	изучение субъектов конфликта, предмета конфликта, мотивы каждого участника конфликта; позиции каждого	4	ответы на вопросы
5.	Тема 5. Теория поведения личности в конфликте	6	9-10	выявить причины конфликта, классифицировать конфликт по разным основаниям, определить основные этапы	4	ответы на вопросы
6.	Тема 6. Управление конфликтами в организационной системе	6	11-12	определить природу конфликта, к какому типу конфликта (А,Б,В) он относится. Проанализировать трансак	4	устный ответ, анализ ситуации
7.	Тема 7. Стратегические и тактические способы управления конфликтами	6	13-14	оценить модели поведения личностей конфликта (конструктивная, деструктивная, конформистская), опреде	4	выполнение заданий
8.	Тема 8. Переговорный процесс как способ разрешения конфликта	6	15-16	подготовка к тестированию	4	тестирование
9.	Тема 9. Забастовка как форма индустриальных конфликтов	6	17-18	подготовка ответов на доклады	4	выступление
	Итого				36	

5. Образовательные технологии, включая интерактивные формы обучения

Разбор конкретных ситуаций

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

Тема 1. Конфликтология как наука

выступление , примерные вопросы:

1. Что такое противоречие и какие фазы оно проходит? 2. Что является объектом и предметом конфликтологии? 3. Какие задачи стоят у конфликтологии как науки? 4. Какие методы сбора и анализа данных в конфликтологии вы знаете? 5. Какие необходимы условия для возникновения конфликта?

Тема 2. Социальная природа конфликтов и их причина

решение психологических тестов , примерные вопросы:

1. Предельный случай обострения социальных противоречий, выражающийся в многообразных формах борьбы между индивидами и различными социальными общностями, направленной на достижение экономических, социальных, политических, духовных интересов и целей ? это: а) соревнование; б) состязание; в) конфликт; г) конкуренция. 2. Необходимыми и достаточными условиями возникновения конфликта являются наличие а) субъектов, находящихся в социальном взаимодействии, б) противоположно направленных мотивов, в) противоборства между субъектами г) все перечисленное, д) ничего из перечисленного.

Тема 3. Конфликты: их причины и типы

описание конфликтной ситуации , примерные вопросы:

1. Профессор, сотрудник академического института на протяжении десяти лет работал за границей в среднем по 9-10 месяцев в году. Когда он собрался в очередную командировку, директор института не отпустил его в связи с реорганизацией института, а также ввиду его длительного отсутствия на рабочем месте. Однако, невзирая на отказ директора и зная о возможных последствиях, профессор самовольно уехал за границу. После отъезда сотрудника с ним велась длительная переписка, дирекция требовала объяснения самовольного отъезда. Никаких объяснений оправдывающий самовольный отъезд и длительное отсутствие на рабочем месте от него получено не было, поэтому он был уволен. Профессор обратился с иском в суд и в институт о восстановлении его на работе. Суд не удовлетворил данный иск. На что сотрудник подал апелляцию в Верховный суд. До вынесения судом своего решения по кассационной жалобе, в газете была опубликована статья, в которой высказывалась точка зрения этого Профессора на сложившуюся ситуацию. Верховный суд отклонил жалобу и оставил в силе решение районного суда. Директор института не мог оставить без внимания статью оскорбительного характера и опубликовал свой ответ.

Тема 4. Динамика и механизмы конфликта

ответы на вопросы , примерные вопросы:

1. Восприятие человека человеком. Особенности восприятия. 2. Социальные и психологические мотивы конфликтов. 3. Механизм психологической защиты в конфликтной ситуации. 4. Поведение индивида в условиях конкуренции.

Тема 5. Теория поведения личности в конфликте

ответы на вопросы , примерные вопросы:

1. Перечислите основные этапы управления конфликтом. В чем особенность каждого этапа? 2. Какие существуют формы разрешения конфликтов? 3. Всегда ли завершение конфликта является его разрешением? 4. Какие принципы необходимо учитывать при урегулировании конфликта? 5. Какие негативные факторы принятия решения выделяют Х. Корнелиус и Ш. Фэйр? 6. Какие вы знаете методы поддержания и развития сотрудничества? 7. Что такое трансактный анализ? В чем его суть? Можно ли утверждать, что параллельный трансакт лучше, чем перекрестный? Поясните свой ответ.

Тема 6. Управление конфликтами в организационной системе

устный ответ, анализ ситуации , примерные вопросы:

1. Решение предложенных конфликтных ситуаций. Предложите возможные способы урегулирования конфликта. Можно ли было избежать конфликт? Если да, то каким образом? Нужно ли привлекать посредника для урегулирования конфликтных взаимоотношений? 2. Ответьте на вопросы теста ?Как Вы относитесь к критике? (см. Приложение 6). 3. Решение задач. Подумайте, какой вид критики разумнее использовать в каждой отдельной предложенной вам ситуации. Вы в данном случае выступаете в роли руководителя.

4. Введение в философию: учебник для ВУЗов: в 2-х ч. -М.: Политиздат 1989 -Ч.2.- Гл. 18.Введение в теорию международного конфликта. М., 1996.
5. Геллнер Э. Нации и национализм/ - М., 1991.
6. Глухова А.В. Типология политических конфликтов. Воронеж, 1997.

7.3. Интернет-ресурсы:

Гусаева К.Г. Возможности прогнозирования межнациональных конфликтов в Дагестане/ - <http://www.dgu.ru/~philosophy/stgusak2.htm>.

Дацюк С. Коммуникативные стратегии - http://www.encyklopedia.ru/readarticle.php?article_id=214

Емельянов В. М. Психологические особенности российского предпринимателя - http://www.encyklopedia.ru/readarticle.php?article_id=199

Жилина А.Что такое стресс и как с ним бороться - http://www.encyklopedia.ru/readarticle.php?article_id=210

Ковалева Е. Как провести саморекламу грамотно? - http://www.encyklopedia.ru/readarticle.php?article_id=299

8. Материально-техническое обеспечение дисциплины(модуля)

Освоение дисциплины "Управление социальными и политическими конфликтами" предполагает использование следующего материально-технического обеспечения:

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

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

Наличие ноутбука и проектора для чтения лекций с презентациями

Программа составлена в соответствии с требованиями ФГОС ВПО и учебным планом по направлению 081100.62 "Государственное и муниципальное управление" и профилю подготовки Управление городским хозяйством .

Автор(ы):

Глебова И.С. _____

"__" _____ 201__ г.

Рецензент(ы):

Ясницкая Я.С. _____

"__" _____ 201__ г.