

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
ГРОЗНЕНСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ НЕФТЯНОЙ ТЕХНИЧЕСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ
имени академика М.Д. Миллионщикова



УТВЕРЖДАЮ
Первый проректор
И.Г. Гайрабеков

2020 г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА
дисциплины
**«Управление конфликтами и технологии переговорного процесса в
государственном и муниципальном управлении»**

Направление подготовки
38.04.04 - Государственное и муниципальное управление

Профиль подготовки
**«Современные технологии государственного и муниципального
управления»**

Квалификация
Магистр

Грозный – 2020

1. Цели и задачи дисциплины

Целью преподавания дисциплины «Управление конфликтами и технологии переговорного процесса в государственном и муниципальном управлении» является развитие личностных качеств у обучающихся, а также формирования у них профессиональных компетенций.

Целью освоения дисциплины является ознакомление магистрантов с общей теорией конфликта, социально-психологическими особенностями проявления конфликтов в различных сферах общественной жизни и их закономерностями, а также освоение обучающимися навыков управления трудовыми и организационными конфликтами.

2. Место дисциплины в структуре образовательной программы

«Управление конфликтами и технологии переговорного процесса в государственном и муниципальном управлении» входит в число дисциплин вариативной части.

Логически и содержательно учебная дисциплина связана с курсами «Кадровая политика и кадровый аудит в государственном и муниципальном управлении»; «Эффективные коммуникации и управление человеческими ресурсами».

3. Требования к результатам освоения дисциплины

Процесс изучения дисциплины направлен на формирование у студентов следующих компетенций:

– готовностью действовать в нестандартных ситуациях, нести социальную и этическую ответственность за принятые решения (ОК-2);

– готовностью руководить коллективом в сфере своей профессиональной деятельности, толерантно воспринимая социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия (ОПК-3).

В результате освоения дисциплины студент должен:
знать:

– предмет и задачи дисциплины;

– классические и современные концепции конфликта и его разновидности;

– технологии управления конфликтом и практику переговорного процесса.

– основные понятия, законы и принципы, лежащие в основе подготовки и проведения переговоров;

– структуру деловой беседы;

– методы подготовки и проведения переговоров;

– методы оказания убеждающего воздействия на собеседника;

– вербальные и невербальные средства общения.

уметь

– классифицировать конфликты и причины возникновения конфликтных ситуаций;

– применять методические приемы по профилактике и решению конфликтных ситуаций в различных сферах в т.ч. и в сфере своей профессиональной деятельности государственного и муниципального управления;

– использовать психологические приемы и механизмы при решении конфликтов в процессе общения, как основы профессионального мастерства специалиста;

– руководить коллективом в сфере своей профессиональной деятельности, толерантно воспринимая социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия.

– предупреждать отрицательные последствия конфликтов.

владеть:

- навыками технологиями переговорного процесса.

4. Объем дисциплины и виды учебной работы

Таблица 1

| ВИД УЧЕБНОЙ РАБОТЫ | | Всего часов/ зач.ед. | Семестры |
|---|-------------------------|-------------------------|------------|
| | | ЗФО | 3 |
| Аудиторные занятия (всего) | | 16/0,44 | 16 |
| В том числе: | | | |
| Лекции | | 4/0,11 | 4 |
| Практические занятия | | 12/0,33 | 12 |
| Семинары | | | |
| Лабораторные работы | | | |
| Самостоятельная работа (всего) | | 128/3,6 | 128 |
| В том числе: | | | |
| Рефераты | | - | - |
| Доклады | | 46/1,27 | 46 |
| Презентации | | 8/0,22 | 8 |
| И (или) другие виды самостоятельной работы | | | |
| Подготовка к практическим занятиям | | 48/1,33 | 48 |
| Подготовка к зачету | | 26/0,72 | 26 |
| Вид отчетности | | зачет | |
| Общая трудоемкость дисциплины | ВСЕГО в часах | 144 | |
| | ВСЕГО в зач. ед. | 4 | |

5. Содержание дисциплины

5.1. Разделы дисциплины и виды занятий

Таблица 2

| № п/п | Наименование раздела дисциплины по семестрам | Лекц. занятия | Практ. занятия | Всего часов | | |
|----------|---|------------------|-------------------|-------------|-----------|--|
| | | | | | ЗФО | |
| | | | | | 3 семестр | |
| 1. | Переговоры как форма деловой коммуникации, основные подходы к ведению переговоров | 2 | 4 | 6 | | |
| 2. | Переговоры как разновидность деловой беседы – структура и логика | 2 | 4 | 6 | | |
| 3. | Подготовка переговоров | | 4 | 4 | | |
| Итого: | | 4 | 12 | 16 | | |

5.2. Лекционные занятия

Таблица 3

| № п/п | Наименование раздела дисциплины | Содержание раздела |
|------------------|---|--|
| 3 семестр | | |
| 1. | Переговоры как форма деловой коммуникации, основные подходы к ведению переговоров | 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. |
| 2. | Переговоры как разновидность деловой беседы – структура и логика | Техники переговорного процесса. Вмешательство в конфликт со стороны третьих лиц. Консультация, арбитраж, третейский суд, наблюдение как способы вмешательства в конфликт: границы использования, специфика. Факторы выбора формы посредничества в конфликте. |
| 3. | Подготовка переговоров | Анализ технологии управления конфликтным взаимодействием: общие исходные положения, технологические процедуры, технологический инструментарий, этапы внедрения, критерии и методы «замера» результатов. Схема овладения конфликтной ситуацией: анализ и коррекция представлений и отношений в предконфликтной ситуации и в процессе конфликта. |

5.3 Лабораторный практикум

Лабораторный практикум не предусмотрен.

5.4. Практические занятия (семинары)

Таблица 4

| № п/п | Наименование раздела дисциплины | Содержание раздела |
|------------------|--|--|
| 4 семестр | | |
| 1. | Основные структурные элементы конфликта в организации. Причины конфликтов. | Конфликтология как научное направление. История возникновения и основные направления в развитии социальной конфликтологии и социологии конфликтов (К. Маркс, Г. Зиммель, Л. Козер, М. Вебер, Р. Дарендорф, К. Боулдинг). Традиции исследования социальных конфликтов в отечественной социологии: исторические аспекты и современные подходы. Конфликтология как междисциплинарное направление исследования конфликта. Социологические теории конфликта. Психологические теории конфликта. Специфика социально-психологического подхода к конфликту. Прикладная конфликтология как практика работы с конфликтами. |

| | | |
|----|---|---|
| 2. | <p>Типология конфликтов в организации. Динамика развития конфликтов в организации</p> | <p>Содержание и структура понятия «конфликт». Стадии развития конфликта: предконфликтная ситуация, инцидент, конфликт, стадия разрешения конфликта и послеконфликтная ситуация. Действующие лица в конфликте.</p> <p>Конфликт как социальное явление. Конфликт как форма социального взаимодействия, межличностной и межгрупповой коммуникации. Источники и причины конфликтов. Классификация видов конфликтов: критерии и основные характеристики. Природа противоречия, лежащего в основе конфликта. Структурный конфликт и его разновидности. Конфликт ценностей. Конфликт отношений. Поведенческий конфликт. Конструктивные и деструктивные функции конфликтов. Диагностическая функция конфликтов и особенности ее проявления. Понятие конфликтной ситуации, возникновение и структура. Осознание ситуации как конфликтной ее участниками.</p> <p>Субъекты конфликта как элементы конфликтной ситуации. Типы и ранги субъектов конфликта. Влияние образов конфликтной ситуации на развитие конфликта. Динамика конфликтного взаимодействия. Стадии и фазовая динамика конфликта. Конфликт как процесс. Конфликтное взаимодействие и конфликтное поведение. Классификация типов поведения в конфликте по К. Томасу. Основные модели завершения конфликта.</p> <p>Типология причин конфликта в организации: объективные и субъективные, первичные и производные, главные и второстепенные, истинные и вымышленные. Повод и провокация. Основные причин конфликта в российских организациях. Системный подход при анализе причин конфликта в организации.</p> |
| 3. | <p>Методы исследования и диагностики конфликтов</p> | <p>Анализ основных методологических подходов к исследованию проблемы конфликта, их возможности, трудности и ограничения. Сравнительная характеристика методологических принципов основных школ и направлений конфликтологии: характеристика психологического и социально-психологического подходов. Принципы и критерии анализа конфликтной ситуации. Приемы обнаружения позиций, интересов и мотивов субъектов конфликтного взаимодействия. Способы актуализации конфликта и его регулирования. Диагностика конфликтной ситуации с использованием методики «справедливых (объективных) критериев» и «справедливых процедур». Диагностика конфликтной ситуации с использованием методики НАОС (наилучшая альтернатива обсуждаемому соглашению). Принцип «пределов» в анализе и диагностике конфликта. Издержки, функции и альтернативы «пределам». Диагностика потенциальной и актуальной конфликтной ситуации. Диагностика факторов и причин конфликта. Диагностика конфликта на разных этапах его развития. Рациональное и эмоциональное измерение конфликта. Определение основной проблемы конфликта, подлежащей урегулированию. Принципы анализа и диагностики конфликтов социально-экономической сферы. Алгоритм диагностики конфликта. Определение предмета, субъектов и целей конфликта. Этапы диагностики конфликта. Определение уровня, вида, типа конфликта. Характеристика ситуации и среды конфликта. Урегулирование постконфликтной ситуации. Выявление функций конфликта.</p> |

| | | |
|----|--|---|
| 4. | Социально-психологические алгоритмы управления конфликтами в организации | <p>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</p> <p>Понятие управления конфликтом. Содержание управления конфликтами. Основные этапы управления: прогнозирование, предупреждение или стимулирование конфликта, регулирование и разрешение. Стратегии и алгоритм управления конфликтами. Управление конфликтом как минимизация его отрицательных последствий. Изменение конфликтной ситуации. Изменение значимости конфликтной ситуации. Силовые способы управления конфликтом. Локализация и фрагментация конфликта. Управление конфликтующей системой. Структурные способы управления конфликтом. Замена объекта конфликта. Административный ресурс. Анализ технологии управления конфликтным взаимодействием: общие исходные положения, технологические процедуры, технологический инструментарий, этапы внедрения, критерии и методы «замера» результатов. Схема овладения конфликтной ситуацией: анализ и коррекция представлений и отношений в предконфликтной ситуации и в процессе конфликта.</p> |
| 5. | Организационные возможности управления конфликтами в организации | <p>Организация переговорного процесса как основного метода регулирования конфликтов. Конструктивные и деструктивные принципы и модели организации переговорного процесса. Основные характеристики стандартных методов ведения переговоров. Методика «принципиальных переговоров», ее особенности, конструктивные начала и нравственно-этические принципы. Методика «позиционных переговоров», специфика, возможности, ограничения. Методика «альтернативных переговоров», характеристика, условия применения, основные принципы. «Мета-игра» как способ ведения переговоров: основные характеристики, преимущества, ограничения и условия использования. Процедура переговоров. Роли участников переговорного процесса. Посредничество как способ урегулирования конфликта. Основные принципы деятельности посредника. Структура и механизмы посреднической деятельности. Менеджер как посредник. Требования, предъявляемые к личности посредника. Типы посредников.</p> <p>Роль организационных ресурсов в управлении конфликтами. Основные организационные причины конфликтов. Совершенствование рабочих мест и распределения задач методом эффективного проектирования и создания рабочих мест. Делегирование полномочий. Использование нестандартных методов по организационному управлению конфликта</p> |
| 6. | Переговорный процесс как форма регулирования конфликтов. | <p>Переговоры как технология разрешения конфликтов. Подготовка переговоров. Стратегия и тактика сторон. Требования к составу участников переговоров. Итоговые документы, их виды. Организационно-техническое обеспечение переговоров.</p> <p>Переговорный процесс как форма регулирования конфликта.</p> <p>Типы переговоров с точки зрения вмешательства третьих лиц. Прямые переговоры: понятие, содержание, процедура. Управление переговорами. Факторы, определяющие возможность переговоров. Основные этапы переговорного процесса.</p> <p>Ошибки переговорного процесса: организационные, поведенческие, коммуникативные. Основные принципы ведения эффективной дискуссии. Стили ведения переговоров. Метод принципиальных переговоров.</p> <p>Техники переговорного процесса. Вмешательство в конфликт со стороны третьих лиц. Консультация, арбитраж, третейский суд, наблюдение как способы вмешательства в конфликт: границы использования, специфика. Факторы выбора формы посредничества в конфликте.</p> |

6. Самостоятельная работа студентов по дисциплине

6.1. Вопросы для самостоятельной работы студентов

6.1.1 Темы рефератов:

1. Сравнительный анализ национальных стилей ведения переговоров (национальные стили для сравнения выбираются студентом с согласия преподавателя).
2. Роль переговоров в становлении и развитии демократии.
3. Развитие практики многосторонних переговоров.
4. Дипломатия как переговорный процесс.
5. Возможности и пределы переговорных процедур при разрешении вооруженных конфликтов.
6. Переговорный процесс в условиях сотрудничества (case study).
7. Проблема манипуляций на переговорах.
8. Переговоры в условиях одноразового и постоянного взаимодействия.
9. Проблема публичности при ведении переговоров.
10. Основные тенденции в развитии современных международных переговоров.
11. Роль переговоров на высшем уровне в современном мире.
12. Особенности переговорного процесса в условиях международной конференции.
13. Информационные технологии в современном переговорном процессе.
14. Развитие механизма многоуровневых переговоров.
15. Переговорные механизмы согласования интересов в рамках (case study).
16. Сравнительный анализ урегулирования конфликтов переговорными средствами (case study). (Примеры выбираются студентами и согласовываются с преподавателями)
17. «Зеркальные образы» восприятия интересов сторон в условиях конфликта как преграда к переговорному процессу (case study)
18. Международный переговорный процесс в глобальном управлении.
19. Особенности переговоров в различных культурах.
20. Переговорный процесс и силовое воздействие.
21. Возможности и ограничения посреднических процедур в современной мировой политике
22. Международные переговоры и внутренние переговоры: общее и различное.

7. Оценочные средства

7.1 Фонд оценочных средств измерения уровня освоения студентами дисциплины «Управление конфликтами и технологии переговорного процесса в государственном и муниципальном управлении» (направление подготовки 38.04.04 – «Государственное и муниципальное управление», профиль подготовки «Современные технологии государственного и муниципального управления»)

7.1 Вопросы к зачету

1. Понятие конфликта, его необходимые и достаточные условия
1. История конфликтологических идей.
2. Структура и функции конфликта.
3. Динамика конфликта.
4. Типология конфликтов.
5. Условия и причины возникновения конфликта в коллективе.

6. Анализ конфликтной ситуации.
7. Методики диагностики динамики конфликтов.
8. Основные стратегии разрешения конфликта.
9. Барьеры противостоящих сторон.
10. Характеристика конфликтных личностей.
11. Специфика внутриличностного конфликта.
12. Стили поведения в конфликте.
13. Психологические типы людей и их проявление в общении.
14. Управление конфликтами: этапы, формы вмешательства.
15. Прогнозирование ученических конфликтов.
16. Модели, стили, методы предупреждения конфликта.
17. Модели, стили, методы регулирования конфликта.
18. Специфика стимулирования конфликта.
19. Управление конфликтом в коллективе.
20. Психологическая помощь и самопомощь при наличии стресса.
21. Субъекты, источник и зоны конфликта.
22. Действия, ведущие к равновесию, напряжению и разрешению ситуации конфликта.
23. Психологические критерии эффективности разрешения конфликтов.
24. Переговоры как основной метод урегулирования конфликтов.
25. Основные механизмы разрешения конфликтов.
26. Условия бесконфликтного общения.
27. Диагностика конфликта.
28. Понятие медиации как формы вмешательства в конфликт.
29. Специфика работы медиатора.
30. Мотивация как детерминанта поведения партнера и оппонента в переговорном процессе.
31. Значимость переговоров в различных сферах взаимодействия: в бизнесе, политике, в межличностных отношениях и т. д..
32. Преимущества ситуации, когда переговоры ведет один человек.
33. Подготовка переговоров. Организационные требования.
34. Психологический контакт. Роль первого впечатления. Стереотипы восприятия.
35. Различные модели переговорного процесса.
36. Переговоры с позиции силы.
37. Психологические основы эффективности убеждения партнера.
38. Суть и процедура партнерского подхода в переговорном процессе.
39. Переговоры с позиции слабости, критерии оценки переговоров.
40. Функции переговоров.
41. Этнические особенности переговорного процесса.
42. Вопросы, которые необходимо подготовить организаторам переговоров.
43. Интересы и позиции сторон на переговорах.
44. Партнерский подход в переговорах, его принципиальные отличия.
45. Способы укрощения агрессии оппонента в переговорном процессе.
46. Определение целей переговоров. Тактика перевода общих целей в конкретную цепь действий.

47. Правила критики при переговорах.
48. Подготовка содержательной стороны переговоров.
49. Преимущества командного ведения переговоров.
50. Место переговорной встречи. Преимущества «своего» и «чужого» поля.
51. Роль инструкций для переговоров.
52. Адекватность восприятия и коммуникативные барьеры.
53. Преодоление коммуникативных барьеров как условие повышения эффективности общения.
54. Механизмы понимания и взаимопонимания в переговорном процессе.
55. Конфликт интересов. Интересы смешанные, пересекающиеся, взаимоисключающие и др.
56. Решение проблемы – главная функция переговоров.
57. Функциональные (регулятивная, пропагандистская и др.) функции переговоров.
58. Формирование конструктивных взаимоотношений.
59. Диалог как развитие взаимоотношений сторон.
60. Деловой комплимент. Особенности и правила применения.

7.2 Образец билета к проведению зачета

ГРОЗНЕНСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ НЕФТЯНОЙ ТЕХНИЧЕСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ

БИЛЕТ № 1

Дисциплина «Управление конфликтами и технологии переговорного процесса в государственном и муниципальном управлении»

Институт ЦЭТП направление 38.04.04 . семестр 3 .

61. Понятие конфликта, его необходимые и достаточные условия.
62. Преодоление коммуникативных барьеров как условие повышения эффективности общения.

«___» _____ 20__ г.

Преподаватель: _____

7. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины

а) основная литература

1. Афанасьева, Е.А. Основы конфликтологии: учебное пособие [Текст]/ Афанасьева Е.А.— Саратов: Вузовское образование, 2014.— 159 с.
2. Светлов В.А. Управление конфликтом. Новые технологии принятия решений в конфликтных ситуациях [Электронный ресурс] : учебное пособие / В.А. Светлов. — 2-е изд. — Электрон. текстовые данные. — Саратов: Ай Пи Эр Медиа, 2019. — 136 с. — 978-5-4486-0444-7. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/79819.html>
3. Егидес, А.П. Психология конфликта: учебное пособие [Текст]/ Егидес А.П. — М.: Московский финансово-промышленный университет «Синергия», 2013.— 320 с.

4. Зеленков, М.Ю. Конфликтология [Электронный ресурс]: учебник / Зеленков М.Ю.— М.: Дашков и К, 2012.— 324 с.
5. Клачкова, О.А. Конфликтология: практикум [Электронный ресурс] / Клачкова О.А — Комсомольск-на-Амуре: Амурский гуманитарно-педагогический государственный университет, 2011.— 136 с.
6. Светлов, В.А. Словарь по конфликтологии [Электронный ресурс]/ Светлов В.А.— Саратов: Вузовское образование, 2013.— 325 с.

б) дополнительная литература:

1. Конфликтология [Электронный ресурс]: учебник / В.П. Ратников [и др.]— М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2011.— 543 с.
2. Краянский, А.Ю. Философия конфликта[Электронный ресурс]: учебное пособие / Краянский А.Ю.— М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2013.— 55 с.
3. Кузьмина Т.В. Конфликтология [Электронный ресурс]: учебное пособие/ Кузьмина Т.В.— Электрон. текстовые данные.— Саратов: Ай Пи Эр Медиа, 2012.— 64 с.
4. Манухина, С.Ю. Психология конфликта [Электронный ресурс]: хрестоматия. Учебно-методический комплекс / Манухина С.Ю.— М.: Евразийский открытый институт, 2012.— 160 с.
5. Светлов В.А. Управление конфликтом. Новые технологии принятия решений в конфликтных ситуациях : учебное пособие / Светлов В.А.. — Саратов : Ай Пи Эр Медиа, 2019. — 136 с. — ISBN 978-5-4486-0444-7. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/79819.html> (дата обращения: 13.08.2020). — Режим доступа: для авторизир. пользователей
6. Светлов, В.А. Управление конфликтом [Электронный ресурс]: учебное пособие/ Светлов В.А — Саратов: Ай Пи Эр Медиа, 2012.— 137 с.
7. Семенов, В.А. Конфликтология. История, теория, методология [Электронный ресурс]: учебное пособие / Семенов В.А.— Саратов: Ай Пи Эр Медиа, 2012.— 384 с.
8. Цветков, В.Л. Психология конфликта. От теории к практике [Электронный ресурс]: учебное пособие / Цветков В.Л.— М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2013.— 183 с.
9. Цыбульская, М.В. Конфликтология: учебное пособие [Текст]/ Цыбульская М.В.— М.: Евразийский открытый институт, 2010.— 312 с.
10. Управление человеческими ресурсами организации: теория, процессы, технологии: монография / Е.В. Михалкина [и др.].. — Ростов-на-Дону: Издательство Южного федерального университета, 2013. — 428 с. — ISBN 978-5-9275-1077-1. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/47165.html> (дата обращения: 13.08.2020). — Режим доступа: для авторизир. пользователей

в) информационные электронно-образовательные ресурсы

Интернет-источник:

1. <http://www.lib.vsu.ru>
2. <http://e.lanbook.com/>
3. <http://rucont.ru/>
4. <http://www.consultant.ru>
5. <http://www.garant.ru>

8. Программное и коммуникационное обеспечение

1. Электронный конспект лекций
2. Тесты для компьютерного тестирования

Составитель:

Доцент кафедры «ЭТиГУ»



/Барзаева М.А./

СОГЛАСОВАНО:

/Зав. выпускающей каф. «ЭТиГУ»



/Таймасханов Х.Э./

Директор ДУМР



/Магомаева М.А./