

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ


Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Луганский государственный университет
имени Владимира Даля»
(ФГБОУ ВО «ЛГУ им. В. Даля»)

Краснодонский факультет инженерии и менеджмента (филиал)
Кафедра социально-экономических дисциплин и техносферной
безопасности

УТВЕРЖДАЮ:

Директор

Панайотов К.К.


(подпись)

«22» марта 2023 года



РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ (модуля)

По дисциплине Управление в условиях конфликтов

(название дисциплины по учебному плану)

По направлению подготовки/специальности 38.03.04 Государственное и муниципальное управление

(код, название без кавычек)

Профиль подготовки Административно-государственное управление

Лист согласования РПУД

Рабочая программа учебной дисциплины «Управление в условиях конфликтов» по направлению подготовки 38.03.04 Государственное и муниципальное управление, профиль «Административно-государственное управление» - 22 с.

Рабочая программа учебной дисциплины «Управление в условиях конфликтов Этика государственных и муниципальных служащих» разработана в соответствии с Федеральным государственным образовательным стандартом высшего образования по направлению подготовки 38.03.04 (утвержденный приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 13 августа 2020 г. № 1016, с изменениями и дополнениями от 26 ноября 2020 г.).

СОСТАВИТЕЛЬ (СОСТАВИТЕЛИ):

ст.преп. Куриная Н.В.

(ученая степень, ученое звание, должность фамилия, инициалы)

Рабочая программа дисциплины утверждена на заседании кафедры социально-экономических дисциплин и техносферной безопасности «16» марта 2023 г., протокол № 8.

Заведующий кафедрой _____ Черная А.М.



Рекомендована на заседании учебно-методической комиссии факультета «20» марта 2023 г., протокол № 8.

Председатель учебно-методической
комиссии института/факультета/кафедры



Замота О.Н.

Структура и содержание дисциплины

1. Цели и задачи дисциплины, ее место в учебном процессе

Цель – овладение студентами основными знаниями о причинах, сущности и типологии конфликтов и конфликтных ситуациях в органах власти, а также формирование навыков управления ими.

Задачи:

дать студентам представление о сущности и источниках конфликта в органах власти; познакомить с технологиями управления конфликтов.

2. Место дисциплины в структуре ООП ВО

Дисциплина «Управление в условиях конфликтов» представляет собой самостоятельную дисциплину, выступающую составной частью образовательной программы по направлению подготовки 38.03.04 «Государственное и муниципальное управление», относится к вариативной части дисциплин по выбору студентами, формируемой участниками образовательных отношений с индексом Б1.В.05.

Основывается на базе дисциплин «Психология личности и группы», «Основы психологии и инклюзивного взаимодействия», «Организация деятельности государственного служащего». Является основой для изучения следующих дисциплин: «Антикризисное управление», «Риторика и мастерство публичных выступлений», «Лидерство и руководство в государственном и муниципальном управлении».

Изучение дисциплины необходимо для успешного освоения дисциплин и практик, формирующих компетенции ОПК-1.

3. Требования к результатам освоения содержания дисциплины

Студенты, завершившие изучение дисциплины, должны:

знать:

- нормы служебной этики;
- требования к разработке нормативно-правового обеспечения соответствующей сферы профессиональной деятельности;
- алгоритм и принципы экспертизы нормативно-правовых актов;
- методики и алгоритмы расчета затрат на реализацию и определения источников финансирования нормативно-правовых актов;
- процесс мониторинга правоприменительной практике по отношению к разрабатываемым нормативно-правовым актам;
- понятие проекта и процессов формирования проекта;
- современные методы и инструменты проектной деятельности в органах государственной власти и органах местного самоуправления

уметь:

- использовать нормы служебной этики;
- использовать способы антикоррупционной направленности в деятельности органа власти;
- разрабатывать нормативно-правовое обеспечение соответствующей сферы профессиональной деятельности;

- проводить экспертизу нормативно-правового акта соответствующей сферы профессиональной деятельности;
- осуществлять прогноз социальноэкономических последствий применения нормативно-правовых актов;
- осуществлять мониторинг правоприменительной практики по отношению к разрабатываемым нормативно-правовым актам;
- использовать современные методы управления проектом;
- оценивать экономические, социальные, политические условия и последствия реализации государственных (муниципальных) программ;

владеть:

- культурой абстрактного мышления для принятия управленческих решений, в том числе и в кризисных ситуациях, а также навыками определения приоритетных требований к развитию организации/системы управления;
- современными методами анализа информации, методикой ее оценки, принципами критической оценки информации, передовым опытом конструктивных решений в соответствующей сфере;
- методами, формами и критериями управления в кризисных для систем управления ситуациях.

Перечисленные результаты образования являются основой для формирования следующих компетенций (в соответствии с ГОС ВО 38.03.04 «Государственное и муниципальное управление» и требованиями к результатам освоения основной образовательной программы (ООП):

общепрофессиональных

способен обеспечивать соблюдение норм служебной этики и антикоррупционную направленность в деятельности органа власти (ОПК 1).

4. Структура и содержание дисциплины

4.1. Объем учебной дисциплины и виды учебной работы

Вид учебной работы	Объем часов (зач. ед.)	
	Очная форма	Очно-заочная форма
Общая учебная нагрузка (всего)	180	180
	(5 зач. ед)	(5 зач. ед)
Обязательная аудиторная учебная нагрузка (всего)	68	32
в том числе:		
Лекции	34	16
Практические занятия	34	16
Лабораторные работы	-	-
Курсовая работа (курсовой проект)	-	-

Другие формы и методы организации образовательного процесса (<i>расчетно-графические работы, групповые дискуссии, ролевые игры, тренинг, компьютерные симуляции, интерактивные лекции, семинары, анализ деловых ситуаций и т.п.</i>)		
Самостоятельная работа студента (всего)	80	112
Форма аттестации	экзамен	экзамен

4.2. Содержание разделов дисциплины

Тема 1. СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ «УПРАВЛЕНИЕ В УСЛОВИЯХ КОНФЛИКТОВ».

Предмет, объект. История формирования и развития. Основные понятия, методы, связь с другими дисциплинами. Роль дисциплины в подготовке магистров по профилю «Государственное и муниципальное управление».

Тема 2. ОСНОВНЫЕ СТРУКТУРНЫЕ ЭЛЕМЕНТЫ КОНФЛИКТА В ГОСУДАРСТВЕННОЙ И МУНИЦИПАЛЬНОЙ ВЛАСТИ Содержание и структура понятия «конфликт». Стадии развития конфликта: предконфликтная ситуация, инцидент, конфликт, стадия разрешения конфликта и послеконфликтная ситуация. Действующие лица в конфликте.

Тема 3. СИСТЕМНЫЙ АНАЛИЗ ПРИЧИН КОНФЛИКТОВ В ГОСУДАРСТВЕННОЙ И МУНИЦИПАЛЬНОЙ ВЛАСТИ Объект и причины конфликта. Гомеостатический и метеостатический баланс. Типология причин конфликта в организации: объективные и субъективные, первичные и производные, главные и второстепенные, истинные и вымышленные. Повод и провокация. Основные причины конфликта в российских организациях. Системный подход при анализе причин конфликта в организации.

Тема 4. ТИПОЛОГИЯ КОНФЛИКТОВ Классификация конфликтов в организации в зависимости от: сферы возникновения, по отношению к иерархической структуре, по отношению к субъекту, количества конфликтующих сторон, по последствиям, по отношению к объекту конфликта, по управляемости, по степени осознанности, по возможности установления причин конфликта.

Тема 5. ДИНАМИКА РАЗВИТИЯ КОНФЛИКТОВ Стадии формирования и эскалация конфликта в организации. Предконфликтная ситуация, основные ее характеристики. Возможности управления конфликтами на стадии предконфликтной ситуации. Уровень толерантности и стадия преодоления «порога терпимости». Возникновение «точки бифуркации» в конфликте. Инцидент и переход в конфликт. Взаимосвязь «порога терпимости», «точки бифуркации» и инцидента. Стадия разрешения

конфликта. Особенности изменения напряженности на стадии разрешения. Затяжные конфликты, их специфика. Послеконфликтная стадия. Необходимость использования социально-психологических ресурсов на стадии послеконфликтной ситуации.

Тема 6. МЕТОДЫ ИЗУЧЕНИЯ КОНФЛИКТОВ Методы сбора и обработки информации для анализа и управления конфликтами в организации. Основные методы сбора информации: наблюдение, анализ документов, опрос, метод case-stady, экспертная оценка, имитационный метод. Методы анализа конфликтологической информации: статистический метод, системный анализ, исторический анализ, компаративный анализ.

Тема 7. СПОСОБЫ УПРАВЛЕНИЯ КОНФЛИКТАМИ В ГОСУДАРСТВЕННОЙ И МУНИЦИПАЛЬНОЙ ВЛАСТИ Методы и способы управления конфликтами в организации – общего и отличие. Основные способы управления конфликтами в организации: организационный, правовой, социально-психологический, экономический, политический, социокультурный, силовой. Их взаимосвязь и ограниченность в применении. Обоснование актуальности применения тех или иных способов управления конфликтами.

Тема 8. РОЛЬ РУКОВОДИТЕЛЯ В УПРАВЛЕНИИ КОНФЛИКТАМИ Основные стили управления руководителем конфликтами в организации: авторитарный, демократический, патриархальный, попустительский и бюрократический стили управления конфликтами в организации. Личность руководителя и стиль управления конфликтами. Ориентация руководителем на интересы работы и персонала при управлении конфликтными ситуациями в организации. Эгоцентризм и степень ориентации руководителем на свои интересы и авторитет. Принятие решений руководителем на бессознательном уровне.

4.3. Лекции

п/п	Название темы	Объем часов	
		Очная форма	Очно-заочная форма
	Содержание дисциплины «Управление в условиях конфликтов».	4	2
	Основные структурные элементы конфликта в государственной и муниципальной власти	4	2
	Системный анализ причин конфликтов в государственной и муниципальной власти	5	2
	Типология конфликтов	4	2
	Динамика развития конфликтов	4	2
	Методы изучения конфликтов	4	2
	Способы управления конфликтами в	5	2

	государственной и муниципальной власти		
	Роль руководителя в управлении конфликтами	4	2
	Итого:	34	16

4.4. Практические (семинарские) занятия

п/п	Название темы	Объем часов	
		Очная форма	Очно-заочная форма
	Содержание дисциплины «Управление в условиях конфликтов».	4	2
	Основные структурные элементы конфликта в государственной и муниципальной власти	4	2
	Системный анализ причин конфликтов в государственной и муниципальной власти	5	2
	Типология конфликтов	4	2
	Динамика развития конфликтов	4	2
	Методы изучения конфликтов	4	2
	Способы управления конфликтами в государственной и муниципальной власти	5	2
	Роль руководителя в управлении конфликтами	4	2
	Итого:	34	16

4.5. Лабораторные работы

Лабораторные занятия учебным планом не предусмотрены

4.6. Самостоятельная работа студентов

п/п	Название темы	Вид СРС	Объем часов	
			Очная форма	Очно-заочная форма
	Конфликты в государственно-административной сфере. Предмет и объект конфликтологии	Подготовка к лекциям и практическим занятиям. Самостоятельное изучение и конспектирование рекомендованной литературы. Разработка	0	14

		докладов.		
	Трудовые конфликты	Подготовка к лекциям и практическим занятиям. Самостоятельное изучение и конспектирование рекомендованной литературы. Разработка докладов.	0	1 14
	Регулирование конфликтов в сфере государственного и муниципального управления	Подготовка к лекциям и практическим занятиям. Самостоятельное изучение и конспектирование рекомендованной литературы. Разработка докладов.	0	1 14
	Психологические аспекты управления конфликтами на государственной службе	Подготовка к лекциям и практическим занятиям. Самостоятельное изучение и конспектирование рекомендованной литературы. Разработка докладов.	0	1 14
	Динамика развития конфликтов	Подготовка к лекциям и практическим занятиям. Самостоятельное изучение и конспектирование рекомендованной литературы. Разработка докладов.	0	1 14
	Методы изучения конфликтов	Подготовка к лекциям и практическим занятиям. Самостоятельное изучение и конспектирование рекомендованной литературы. Разработка докладов.	0	1 14
	Способы управления конфликтами в государственной и муниципальной власти	Подготовка к лекциям и практическим занятиям. Самостоятельное изучение и конспектирование рекомендованной литературы. Разработка докладов.	0	1 14
	Роль руководителя в	Подготовка к	1	14

	управлении конфликтами	лекциям и практическим занятиям. Самостоятельное изучение и конспектирование рекомендованной литературы. Разработка докладов.	0	
Итого:			8 0	112

4.7. Курсовые работы/проекты

Курсовые работы не предусмотрены

5. Образовательные технологии

Преподавание дисциплины ведется с применением следующих видов образовательных технологий:

- традиционные объяснительно-иллюстративные технологии, которые обеспечивают доступность учебного материала для большинства студентов, системность, отработанность организационных форм и привычных методов, относительно малые затраты времени;
- технологии проблемного обучения, направленные на развитие познавательной активности, творческой самостоятельности студентов и предполагающие последовательное и целенаправленное выдвижение перед студентом познавательных задач, разрешение которых позволяет студентам активно усваивать знания (используются поисковые методы; постановка познавательных задач);
- технологии развивающего обучения, позволяющие ориентировать учебный процесс на потенциальные возможности студентов, их реализацию и развитие;
- технологии концентрированного обучения, суть которых состоит в создании максимально близкой к естественным психологическим особенностям человеческого восприятия структуры учебного процесса и которые дают возможность глубокого и системного изучения содержания учебных дисциплин за счет объединения занятий в тематические блоки;
- технологии модульного обучения, дающие возможность обеспечения гибкости процесса обучения, адаптации его к индивидуальным потребностям и особенностям обучающихся (применяются, как правило, при самостоятельном обучении студентов по индивидуальному учебному плану);
- технологии дифференцированного обучения, обеспечивающие возможность создания оптимальных условий для развития интересов и способностей студентов, в том числе и студентов с особыми образовательными потребностями, что позволяет реализовать в культурно-

образовательном пространстве университета идею создания равных возможностей для получения образования

- технологии активного (контекстного) обучения, с помощью которых осуществляется моделирование предметного, проблемного и социального содержания будущей профессиональной деятельности студентов (используются активные и интерактивные методы обучения) и т.д.

Максимальная эффективность педагогического процесса достигается путем конструирования оптимального комплекса педагогических технологий и (или) их элементов на личностно-ориентированной, деятельностной, диалогической основе и использования необходимых современных средств обучения.

6. Формы контроля освоения дисциплины.

Текущая аттестация студентов производится в дискретные временные интервалы лектором и преподавателем, ведущим практические занятия по дисциплине в следующих формах:

- доклады, сообщения;
- тестирование;
- контрольные работы;
- контрольные вопросы к экзамену.

Фонды оценочных средств, включающие типовые задания, методы контроля, позволяющие оценить результаты обучающихся по данной дисциплине, помещаются в УМКД.

Форма аттестации по результатам освоения дисциплины проходит в форме экзамена (включает в себя ответ на теоретические вопросы). Студенты, выполнившие 75% текущих и контрольных мероприятий на «отлично», а остальные 25 % на «хорошо», имеют право на получение итоговой отличной оценки.

В экзаменационную ведомость и зачетную книжку выставляются оценки по шкале, приведенной в таблице.

Национальная шкала	Критерии	Зачет
Отлично (5)	оценка «отлично» выставляется, если при ответе на поставленные вопросы он показывает владение знаниями всего программного материала, концептуально-понятийным аппаратом, научным языком и терминологией соответствующей научной области, логически корректно и убедительно излагает свои знания и правильно решил задачу;	Зачтено
Хорошо (4)	оценка «хорошо» выставляется, если при ответе на поставленные вопросы он показывает владение знаниями узловых проблем программы и основного содержания лекционного курса, умение пользоваться концептуально-понятийным аппаратом в процессе анализа основных проблем программы, в целом логически корректное, но не всегда точное и аргументированное изложение ответа и правильно	

	решил задачу.	
Удовлетворительно (3)	оценка «удовлетворительно» выставляется, если при ответе на поставленные вопросы он показывает владение фрагментарными, поверхностными знаниями важнейших разделов программы и содержания лекционного курса, испытывает затруднения с использованием научно-понятийного аппарата и терминологии учебной дисциплины, стремление логически определенно и последовательно изложить ответ и/или правильно решил задачу.	
Неудовлетворительно (2)	оценка «неудовлетворительно» выставляется, если он не отвечает на поставленные вопросы, либо имеет отрывочное представление учебно-программного материала и не решил задачу.	Не зачтено

7. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины:

а) основная литература:

1. Абрамов Р. А., Мухаев Р.Т. Государственное и муниципальное управление: учебник. - Москва: ИНФРА-М, 2021. - <https://znanium.com/catalog/product/1222458>

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. <http://www.iprbookshop.ru/79819.html>

3. Быкова, А. В. Управление конфликтами: учебное пособие / А. В. Быкова. – Санкт-Петербург, 2020. – 69 с. – URL: <https://e.lanbook.com/book/171443>

4. Емельянов, С. М. Управление конфликтами в организации: учебник и практикум для вузов / Емельянов С. М.. – 2-е изд., испр. и доп. – Москва : Юрайт, 2020. – 219 с. URL: <https://urait.ru/book/upravlenie-konfliktami-v-organizacii-453485>

5. Черкасская, Г. В. Управление конфликтами: учебник и практикум для вузов / Черкасская Г. В., Бадхен М. Л.. – 3-е изд., пер. и доп. – Москва : Юрайт, 2020. – 236 с. URL: <https://urait.ru/book/upravlenie-konfliktami-454065>

б) дополнительная литература:

1. Игнатов, В. Г. Государственное и муниципальное управление: Введение в специальность. Основы теории и организации : учебное пособие по специальности "Государственное и муниципальное управление" / В. Г. Игнатов. – 3-е изд. – Москва : MapT, 2007. – 480 с.

2. Иванов, Л. В. Управление конфликтами / Л. В. Иванов. – Москва : Лаборатория книги, 2012. – 102 с. – ISBN 9785504009322. – URL: http://biblioclub.ru/index.php?page=book_red&id=142696

3. Бычкова, Л. Г. Управление конфликтами в организации / Л. Г. Бычкова ; Российская академия предпринимательства. – Москва, 2018. – 73 с. – URL: http://biblioclub.ru/index.php?page=book_red&id=491302

4. Стекачева, А. Д. Управление конфликтами и стрессами на предприятии / А. Д. Стекачева. – Москва : Лаборатория книги, 2012. – 155 с. – ISBN 9785504008837. – URL: http://biblioclub.ru/index.php?page=book_red&id=140857

5. Кузичева Н. Ю. Управление конфликтами и организация переговорного процесса: учебное пособие / Н. Ю. Кузичева. – Санкт-Петербург, 2019. – 203 с. – ISBN 978-5-94664-400-6. – URL: <https://e.lanbook.com/book/157848>

в) Интернет-ресурсы:

Министерство образования и науки Российской Федерации – <http://минобрнауки.рф>

Федеральная служба по надзору в сфере образования и науки – <http://obrnadzor.gov.ru/>

Министерство образования и науки Луганской Народной Республики – <https://minobr.su>

Народный совет Луганской Народной Республики – <https://nslnr.su>

Портал Федеральных государственных образовательных стандартов высшего образования – <http://fgosvo.ru>

Федеральный портал «Российское образование» – <http://www.edu.ru>

Информационная система «Единое окно доступа к образовательным ресурсам» – <http://window.edu.ru>

Федеральный центр информационно-образовательных ресурсов – <http://fcior.edu.ru>

Электронные библиотечные системы и ресурсы

Электронно-библиотечная система «Консультант студента» – <http://www.studentlibrary.ru/cgi-bin/mb4x>

Электронно-библиотечная система «StudMed.ru» – <https://www.studmed.ru>

Информационный ресурс библиотеки образовательной организации Научная библиотека имени А. Н. Коняева – <http://biblio.dahluniver.ru>

8. Материально-техническое и программное обеспечение дисциплины

Освоение дисциплины «Управление в условиях конфликтов» предполагает использование академических аудиторий, соответствующих действующим санитарным и противопожарным правилам и нормам.

Прочее:

рабочее место преподавателя, оснащенное компьютером с доступом в Интернет;

для проведения лекционных занятий требуется аудитория на курс, оборудованная мультимедийным проектором с экраном.

Программное обеспечение:

Функциональное назначение	Бесплатное программное обеспечение	Ссылки
Офисный пакет	Libre Office 6.3.1	https://www.libreoffice.org/ https://ru.wikipedia.org/wiki/LibreOffice
Операционная система	UBUNTU 19.04	https://ubuntu.com/ https://ru.wikipedia.org/wiki/Ubuntu
Браузер	FirefoxMozilla	http://www.mozilla.org/ru/firefox/
Браузер	Opera	http://www.opera.com
Почтовый клиент	MozillaThunderbird	http://www.mozilla.org/ru/thunderbird
Файл-менеджер	FarManager	http://www.farmanager.com/download.php
Архиватор	7Zip	http://www.7-zip.org/
Графический редактор	GIMP (GNU Image Manipulation Program)	http://www.gimp.org/ http://gimp.ru/viewpage.php?page_id=8 http://ru.wikipedia.org/wiki/GIMP
Редактор PDF	PDFCreator	http://www.pdfforge.org/pdfcreator
Аудиоплеер	VLC	http://www.videolan.org/vlc/

Паспорт
фонда оценочных средств по учебной дисциплине
«Управление в условиях конфликтов»
Перечень компетенций (элементов компетенций), формируемых в
результате освоения учебной дисциплины (модуля) или практики

/п	Код контролируемой компетенции	Формулировка контролируемой компетенции	Контролируемые темы учебной дисциплины, практики	Этапы формирования (семестр изучения)
.	ОПК-1	способен обеспечивать соблюдение норм служебной этики и антикоррупционную направленность в деятельности органа власти	<p>Тема 1. Содержание дисциплины «Управление в условиях конфликтов».</p> <p>Тема 2. Основные структурные элементы конфликта в государственной и муниципальной власти</p> <p>Тема 3. Системный анализ причин конфликтов в государственной и муниципальной власти.</p> <p>Тема 4. Типология конфликтов.</p> <p>Тема 5. Динамика развития конфликтов.</p> <p>Тема 6. Методы изучения конфликтов.</p> <p>Тема 7. Способы управления конфликтами в государственной и муниципальной власти.</p> <p>Тема 8. Роль руководителя в управлении конфликтами</p>	6

Показатели и критерии оценивания компетенций, описание шкал оценивания

/п	Код контролируемой компетенции	Показатель оценивания (знания, умения, навыки)	Контролируемые темы учебной дисциплины	Наименование оценочного средства
.	ОПК-1	<p>знать: нормы служебной этики</p> <p>уметь: использовать нормы служебной этики;</p> <p>владеть: культурой абстрактного мышления для принятия управленческих решений, в том числе и в кризисных</p>	Тема 1, Тема 2, Тема 3, Тема 4, Тема 5, Тема 6, Тема 7, Тема 8,	доклады, (сообщения); тестирование; контрольные работы; контрольные вопросы к экзамену (устный).

	<p>ситуациях, а также навыками определения приоритетных требований к развитию организации/системы управления;</p> <p>методами, формами и критериями управления в кризисных для систем управления ситуациях.</p>		
--	---	--	--

Перечень тем для докладов, сообщений (устные или письменные)

1. Современные проблемы развития конфликтологии.
2. Конфликт в развитии. Эволюция взглядов на конфликт.
3. Деятельность организации «Римский клуб» в изучении проблем конфликта.
4. Методы изучения конфликтов.
5. Основные отличия в развитии отечественной и зарубежной конфликтологии.
6. Проявление эмоций и психологической несовместимости в конфликте.
7. Стратегии поведения в конфликте на основе отношения к партнёру и характера отстаивания своих позиций.
8. Способы предупреждения и разрешения конфликтов по вертикали.
9. Особенности индивидуальных и коллективных трудовых конфликтов.
- 10.10 Конфликты адаптации работников в коллективе.
11. Инновационные конфликты: сущность, причины и пути решения.
12. Конфликт интересов в системе государственного и муниципального управления.
13. Последствия внутриличностного конфликта для человека и механизмы разрешения.
14. Особенности конфликтов в системе государственного и муниципального управления.
15. Политический конфликт в современной России.
16. Функции и пути разрешения политического конфликта.
17. Сущность и источники межнациональных конфликтов.
18. Специфика межэтнических отношений в Сибири.
19. Экологическая катастрофа как глобальный конфликт и пути его предупреждения.
20. Региональные конфликты на постсоветском пространстве.
21. Анализ социально-политической ситуации в регионе.
22. Социальное партнёрство – новый подход в управлении конфликтами.
23. Методы преодоления конфликтов и стрессов.
24. Профилактика и урегулирование конфликтов как аспект деятельности руководителя.

25. Особенности личности и стиля управления руководителя в деле профилактики конфликтов в организации.
26. Проблема посредничества как метода разрешения конфликта.
27. Система взаимоотношений посредника и оппонентов в конфликте.
28. Основные задачи и средства воздействия третьей стороны.

Ситуационные задачи

Кейс 1

В коллектив, где существует конфликт между двумя группами, каждая из которых имеет своего лидера, приходит новый руководитель, приглашенный со стороны. Эффективность работы коллектива низкая, все держится только на нескольких добросовестных и компетентных специалистах.

Каким образом лучше действовать новому руководителю, чтобы нормализовать обстановку, создавшуюся в коллективе, и повысить слаженность и эффективность работы?

Кейс 2

Между двумя Вашими подчиненными возник конфликт, который мешает им успешно работать. Каждый из них в отдельности обращался к Вам с просьбой, чтобы Вы разобрались и поддержали его позицию.

Выберите свой вариант поведения в этой ситуации.

А. Я должен пресечь конфликт на работе, а разрешить конфликтные взаимоотношения – это их личное дело.

Б. Лучше всего попросить разобраться в конфликте представителей общественных организаций.

В. Прежде всего, лично попытаться разобраться в мотивах конфликта и найти приемлемый для обоих способ примирения.

Г. Выяснить, кто из членов коллектива служит авторитетом для конфликтующих, и попытаться через него воздействовать на этих людей.

Кейс 3

Уполномоченным органом субъекта Федерации по государственному заказу проводится открытый конкурс на закупку продукции для собственных нужд. Заявки на конкурс подали поставщики из данного и двух соседних субъектов Федерации. В случае выигрыша поставщика из соседнего региона будет достигнута экономия средств по данной закупке, но налоги поступят в бюджет соседнего региона и местная администрация недоберет поступления в свой бюджет и не сможет финансировать другие свои нужды. Кроме того, местная администрация заинтересована в сохранении и поддержании рабочих мест в своем регионе. Комиссия принимает решение о размещении заказа у «своего» поставщика.

Есть ли здесь конфликт интересов?

Кейс 4

В трудовой коллектив, где имеется конфликт между двумя группировками по поводу внедрения новшеств, пришел новый руководитель, приглашенный со стороны.

Каким образом, по Вашему мнению, ему лучше действовать, чтобы нормализовать психологический климат в коллективе?

А. Прежде всего, установить деловой контакт со сторонниками нового, не принимая всерьез доводы сторонников старого порядка, вести работу по внедрению новшеств, воздействуя на противника силой своего примера и примера других.

Б. Прежде всего, попытаться разубедить и привлечь на свою сторону сторонников прежнего стиля работы, противников перестройки, воздействовать на них убеждением в процессе дискуссии.

В. Прежде всего, выбрать актив, поручить ему разобраться и предложить меры по нормализации обстановки в коллективе, опираться на актив, поддержку администрации и общественных организаций.

Г. Изучить перспективы развития коллектива и улучшения качества выпускаемой продукции, поставить перед коллективом новые перспективные задачи совместной трудовой деятельности, опираться на лучшие достижения и трудовые традиции коллектива, не противопоставлять новое старому.

Кейс 5

Научный сотрудник И. поссорился с директором. Многие при этом было непонятно: прежде И. всегда был дисциплинированным, никогда ни с кем не ссорился. А тут вдруг стал агрессивным, накричал на директора, заявив при этом, что «никогда не сможет его уважать». Казалось бы, налицо конфликт сотрудника с директором. Но незадолго до этого директор стремился убедить сотрудника, будто его рацпредложение «нецелесообразно и никому не нужно».

Сотрудник рацпредложение забрал, а директор использовал его идею и подал как свою. Предложение было принято и внедрено. И. об этом никому не рассказал, но некоторые сотрудники, присутствовавшие при разговоре, знали суть конфликта и не делали из этого тайны. Более того, они поддержали И. и выразили явное недоверие к действиям директора. В порыве гнева И. сказал, что ему не столько жаль рацпредложения, сколько директора, который смог пойти на обман.

Кейс 6.

Александр Васильевич, проработав около года в должности менеджера по продажам, был назначен на должность руководителя отдела сбыта. Этому способствовал ряд важных обстоятельств, которые учитывались руководством компании при принятии такого решения. Александр Васильевич имел хорошее базовое образование, был коммуникабельным, энергичным, исполнительным. За время работы в компании он очень вырос как специалист, продемонстрировав незаурядные способности.

Однако первый рабочий день Александра Васильевича в качестве

руководителя не удался. В целом коллектив отдела встретил его доброжелательно. Но одна из опытных сотрудниц, Валентина Ильинична демонстративно отказалась признать его в качестве нового руководителя. Дело в том, что она сама хотела занять эту должность. Поэтому в ответ на просьбу Александра Васильевича, которую он адресовал всем сотрудникам, о представлении ему для ознакомления отчетов о работе за минувший месяц Валентина Ильинична заявила следующее: «Я работаю в отделе 6 лет. И ваш предшественник никогда не проверял мою работу. Он всегда был уверен в моей квалификации и исполнительности. Недоверие ко мне как к специалисту с Вашей стороны меня оскорбляет». Александр Васильевич отклонил заявление Валентины Ильиничны и настоял на своей просьбе о предоставлении ему отчета за минувший месяц.

Кейс 7.

Ценным свойством руководителя является не только чувство ответственности, но и умение правильно распределять обязанности среди подчиненных. Начальником отдела назначили В., много лет проработавшую рядовой сотрудницей. Администрация и сами члены отдела готовы были на первых порах ей помочь.

Однако оказалось, что В. сама выбрала свою позицию: перестала не только контактировать с подчиненными по личным вопросам, но и доверять тем, с кем дружила и кого знала на протяжении долгих лет; брала на себя чуть ли не всю работу отдела, не доверяя подчиненным даже переписку. Это создало для нее дополнительные трудности. Старательно соблюдала дистанцию в отношениях: ни с кем не советовалась. В результате в отделе возник конфликт.

Тестовые задания для промежуточной аттестации

1. Конфликт – это...

А) проявление объективных или субъективных противоречий, выражающееся в противоборстве сторон

Б) процесс формализации социальных отношений, переход от неформальных отношений, и неорганизованной деятельности к созданию организационных структур с иерархией власти

В) это принятие противоположностями друг друга в тех или иных свойствах и взаимодействиях

2. Инцидент – это сигнал:

А) для разрешения противоречий

Б) к открытому противостоянию

В) для ухода от конфликта

3. Согласно типологии конфликтов, горизонтальный конфликт относится к классификации:

А) по функциональной значимости

Б) по статусу участников

- В) по составу конфликтующих сторон
4. Эскалация конфликта это:
- А) дальнейшее его обострение
 - Б) исчезновение конфликта
 - В) трансформация в другой части
5. – когда два или более члена одной группы преследуют несовместимые цели и реализуют противоречивые ценности, либо одновременно в конфликтной борьбе стремятся к достижению одной и той же цели, которая может быть достигнута лишь одной из сторон.
- А) межличностный конфликт
 - Б) межгрупповой конфликт
 - В) внутриличностный конфликт
6. Толчок к развитию конфликта, конкретный эпизод взаимодействия, в котором происходит столкновение интересов или целей участников – это:
- А) проблема
 - Б) эскалация
 - В) инцидент
7. Внутриличностный конфликт это:
- А) это противоборство, в котором хотя бы одна из сторон представлена малой социальной группой
 - Б) это состояние, в котором у человека есть противоречивые и взаимоисключающие мотивы, ценности и цели, с которыми он в данный момент не может справиться, не может выработать приоритеты поведения.
 - В) возникающее у людей столкновение противоположных целей, мотивов, точек зрения интересов участников взаимодействия.
8. Противоречие, ради разрешения которого стороны вступили в противоборство (проблема, как основа конфликта) – это:
- А) оппонент
 - Б) объект
 - В) стратегии участников конфликта
9. Столкновение противоположных позиций на основе противоположно направленных мотивов или суждений – это:
- А) конфликт
 - Б) дискуссия
 - В) решение проблемы
10. Ролевой конфликт относится, согласно классификации конфликтов,
- к
- А) межличностному
 - Б) горизонтальному
 - В) внутриличностному

Вопросы к экзамену

1. Роль, место и особенности конфликтологии как науки. Эволюция философских взглядов на конфликт.

2. Понятие конфликтоген, виды конфликтогенов. Правила бесконфликтного общения.
3. Границы конфликта. Латентная стадия конфликта.
4. Раскройте и охарактеризуйте структуру конфликта.
5. Группы основных причин конфликта.
6. Причины конфликтов по Анцупову и Шипилову.
7. Динамика конфликта. Основные формы проявления конфликта.
8. Три формулы возникновения конфликта. Примеры конфликтов на каждую формулу.
9. Классификация конфликтов.
10. Основные функции конфликта.
11. Внутриличностный конфликт, его особенности. Меры профилактики.
12. Межличностный конфликт: причины, формы разрешения, меры профилактики.
13. Групповые и межгрупповые конфликты. Возможности регулирования.
14. Трудовые конфликты, причины, формы разрешения. Особенности их проявления в российском обществе.
15. Пути разрешения трудовых конфликтов.
16. Инновационные конфликты: причины, особенности проявления, способы предотвращения.
17. Стратегии поведения в конфликте.
18. Тактики поведения в конфликте.
19. Причины и особенности конфликтов «по вертикали».
20. Предупреждение конфликтов между руководителем и подчиненным.
21. Разрешение конфликтов «по вертикали».
22. Особенности поведения подчиненного и руководителя в конфликте «по вертикали».
23. Рекомендации руководителю и подчиненному по взаимодействию в конфликте.
24. Содержание процесса управления конфликтом.
25. Технологии регулирования конфликтов.
26. Алгоритм деятельности руководителя по управлению конфликтом.
27. Типы конфликтных личностей, их особенности поведения.
28. Общая характеристика переговоров: сущность, виды, функции.
29. Динамика и технология переговорного процесса.
30. Условия достижения успеха на переговорах.
31. Предпосылки участия третьей стороны в урегулировании конфликтов.
32. Характеристика процесса медиации.
33. Основные роли третьей стороны в конфликте: третейский судья, арбитр, посредник, консультант, помощник, наблюдатель.

34. Конфликт интересов в системе государственной и муниципальной службы.

35. Процедура урегулирования конфликта интересов на государственной и муниципальной службе.

36. Экономический конфликт: причины, формы проявления, последствия.

37. Политический конфликт: причины, формы проявления, последствия.

38. Примеры политических конфликтов в мире, России.

39. Ресурсный конфликт: причины, особенности разрешения.

40. Способы и приемы воздействия на партнера.

41. Правила конструктивной критики по отношению к руководителю, подчиненному и коллеге.

42. Виды критики. Рекомендации критикующему и критикуемому.

43. Основные методы психокоррекции конфликтного поведения и профилактики стрессов.

Лист изменений и дополнений

/п	Виды дополнений и изменений	Дата и номер протокола заседания кафедры (кафедр), на котором были рассмотрены и одобрены изменения и дополнения	Подпись (с расшифровкой) заведующего кафедрой (заведующих кафедрами)