

Министерство образования и науки Российской Федерации
Федеральное государственное бюджетное образовательное
учреждение высшего профессионального образования
«Кузбасский государственный технический университет
имени Т. Ф. Горбачева»

Составитель
И. И. Мартынова

УПРАВЛЕНИЕ КОНФЛИКТАМИ

Методические указания к самостоятельной работе

Рекомендовано учебно-методической комиссией
направления подготовки 081100.62
«Государственное и муниципальное управление»
в качестве электронного издания
для самостоятельной работы

Кемерово 2014

Рецензенты:

Заруба Наталья Андреевна, – профессор, доктор социологических наук, кандидат педагогических наук, председатель учебно-методической комиссии, заведующая кафедрой государственного и муниципального управления Кузбасского государственного технического университета имени Т. Ф. Горбачева

Вольфсон Эдуард Николаевич, – кандидат философских наук, доцент кафедры государственного и муниципального управления Кузбасского государственного технического университета имени Т. Ф. Горбачева

Мартынова Инна Ивановна. Управление конфликтами: методические указания к самостоятельной работе [Электронный ресурс] для студентов направления подготовки 081100.62 «Государственное и муниципальное управление» заочной формы обучения / сост.: И. И. Мартынова. – Кемерово : КузГТУ, 2014. – 1 электрон. опт. диск (CD-ROM) ; зв. ; цв. ; 12 см. – Систем. требования : Pentium IV ; ОЗУ 8 Мб ; Windows XP ; (CD-ROM-дисковод) ; мышь. – Загл. с экрана.

Целью методических указаний является методическое обеспечение формирования у обучаемых необходимых компетенций как неотъемлемого элемента профессиональной подготовки служащего, позволяющего ему успешно проводить работу в организации по анализу и управлению конфликтами, а так же корректировке управленческого поведения.

©КузГТУ, 2014

©Мартынова И. И.,
составление, 2014

1. ОСНОВНЫЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Цель освоения дисциплины

Практический опыт показывает, что управление конфликтами в организации является одной из актуальных и самых сложных проблем. Одни руководители не владеют достаточными знаниями, навыками и умениями работы с конфликтами и часто полагаются на личный опыт и интуицию в разрешении конфликтов, другие убеждены в том, что конфликты необходимо глушить, что работа идет тем лучше, чем меньше конфликтов в организации. Однако эти убеждения имеют под собой лишь эмоциональные основания, характерные для любого неумеющего совладеть с конфликтами человека.

Будущему государственному, муниципальному служащему для успешного выполнения своих функций необходимо принимать во внимание такие сложные состояния взаимодействия людей, как противоречия и напряженность во взаимоотношениях, различия в позициях и интересах участников совместной деятельности, а также уметь предотвращать столкновения и эффективно управлять ими.

Для этого он должен: иметь целостное представление о конфликтах, их природе, причинах, и последствиях; уметь выделять это сложное социально-психологическое явление в ряду других. Но, кроме того, важно владеть специальными знаниями и навыками их предотвращения и управления ими в случае возникновения. Использование позитивной и конструктивной роли конфликта открывает служащему новые возможности в личностном развитии отдельных участников столкновения, собственном совершенствовании, повышении эффективности управления и организации в целом.

Целью освоения дисциплины «Управление конфликтами» являются формирование теоретических знаний и практических навыков анализа причин и предпосылок возникновения конфликтов в системе государственного и муниципального управления, овладение методами их конструктивного управления.

Задачи дисциплины:

– помочь овладеть студентам теоретико-методологическими основами управления конфликтами в сфере государственного и муниципального управления, представленными в трудах отечественных и зарубежных авторов;

– способствовать овладению компетенциями управления конфликтами в сфере государственного и муниципального управления;

- научить студентов анализу конфликтов в сфере государственного и муниципального управления;
- способствовать формированию навыков конструктивного управления и поведения в конфликтных ситуациях.

Государственные и муниципальные служащие должны рационально подходить к вопросам управления конфликтными процессами в организации, проводить оптимальную корректировку сложившейся конфликтной ситуации, способствовать недопущению возникновения конфликтных противоречий между сотрудниками и созданию благоприятных условий для развития коллектива, организации и общества в целом. Степень принимаемых данными специалистами решений будет определяться уровнем их профессиональной компетенции не только в вопросах управления персоналом, но и коммуникативной сфере.

Указания предназначены для подготовки студентов к лекционным и практическим занятиям, содержат перечень вопросов, необходимых для подготовки к экзамену, и список литературы, а также темы контрольных работ и рекомендации по их выполнению. Методические указания составлены в соответствии с государственными требованиями к минимуму содержания и уровню подготовки по направлению 081100.62 «Государственное и муниципальное управление».

1.2. Цель и задачи самостоятельной работы

Самостоятельная работа по дисциплине «Управление конфликтами» предполагает ее осуществление в следующих видах: самостоятельное изучение теоретического материала, написание реферата, выполнение домашних заданий и анализ ситуаций.

Целью выполнения самостоятельной работы является более глубокое изучение закономерностей возникновения конфликтов и формирование практических умений и навыков по анализу, прогнозированию и разрешению конфликтных противоречий.

Основные задачи самостоятельной работы состоят в:

- изучении основной конфликтологической литературы;
- понимании специфики конфликтов в системе государственной и муниципальной службы;
- анализе конфликтных ситуаций по различным аспектам развития конфликта;
- изучении практики разрешения различных конфликтов.

Трудоемкость самостоятельной работы составляет 56 часов.

Правильная организация самостоятельной работы необходима для овладения дисциплиной, поскольку объем аудиторных занятий не позволяет рассмотреть на лекциях и семинарах все без исключения разделы. Кроме того, успешность самостоятельной работы во многом определяет успешность сдачи экзамена и последующей практической деятельности, так как только в рамках выполнения самостоятельной работы студент получает навыки практической деятельности.

Освоение дисциплины и выполнение самостоятельной работы направлено на формирование:

общекультурных компетенций:

ОК-1 – стремится работать на благо общества

В результате студент должен:

Знать: о социальном характере работы государственного и муниципального служащего.

Уметь: определять направления работы для благоприятного развития общества, ориентироваться в правовой системе регламентирующей сферу профессиональной деятельности.

Владеть: приемами эффективного стиля поведения и общения для создания благоприятных условий жизнедеятельности населения, мотивацией к выполнению профессиональной деятельности.

ОК-2 – знает требования профессиональной этики и готов поступать в соответствии с этими требованиями; обладает нетерпимостью к отступлениям от правил этического поведения, в том числе в отношении других лиц; обладает гражданской ответственностью и требовательностью к соблюдению правил этического поведения.

В результате студент должен:

Знать: конфликтность невыполнения этических правил и норм профессиональной деятельности государственного и муниципального служащего.

Уметь: применять на практике и к себе требования профессионального этикета государственного и муниципального служащего, что поможет избежать вертикальных и горизонтальных конфликтов.

Владеть: правилами этичного общения и поведения; навыками воспитания в себе гражданской ответственности.

ОК-5 – понимает содержание, смысл, основные цели, социальную значимость профессии государственного и муниципального служащего, стремится к улучшению этого понимания через использование знаний в своей деятельности.

В результате студент должен:

Знать: особенности деятельности государственного и муниципального служащего

Уметь: определять цели и социальную значимость деятельности государственного и муниципального служащего.

Владеть: умением использования знаний о деятельности государственного и муниципального служащего в улучшении понимания смысла профессиональной деятельности служащего.

ОК-7 – способен представлять результаты своей работы для других специалистов, отстаивать свои позиции в профессиональной среде, находить компромиссные и альтернативные решения.

В результате студент должен:

Знать: варианты стратегий поведения в конфликте;

– ситуации применения компромиссных стратегий;

– приемы воздействия на оппонентов в ходе переговоров.

Уметь: применять на практике подходящие к ситуации стратегии поведения;

– аргументировано отстаивать свою позицию;

– сравнивать различные стратегии поведения в конфликтных ситуациях;

Владеть: навыками конструктивной критики;

– приемами манипулирования и конструктивного проведения переговоров.

ОК-9 – умеет логически верно, аргументировано и ясно строить устную и письменную речь; способен к эффективному деловому общению, публичным выступлениям, переговорам, проведению совещаний, деловой переписке, электронным коммуникациям; способен использовать для решения коммуникативных задач современные технические средства и информационные технологии.

В результате студент должен:

Знать: основы бесконфликтного делового общения и публичного выступления; основы разработки презентаций.

Уметь: логически верно и аргументировано строить свою устную речь, отстаивать свои позиции;

– концентрировать внимание на главных вопросах.

Владеть: навыками публичного выступления, разработки презентаций и отстаивания своей позиции;

– навыками управления своими эмоциями и профилактики стрессовых ситуаций.

ОК-10 – способен к работе в коллективе, исполняя свои обязанности творчески и во взаимодействии с другими членами коллектива.

В результате студент должен:

Знать: основы групповой динамики и причины групповых конфликтов.

Уметь: определять степень конфликтности группового взаимодействия;

– прислушиваться к мнению других членов коллектива и применять творческий подход к принятию решений;

– определять уровень социальной напряженности в группе.

Владеть: навыками работы в малых группах и поиска совместных решений;

– навыками анализа групповых конфликтов и профилактики конфликтных ситуаций.

ОК-13 – способен и готов к личностному и профессиональному самосовершенствованию, саморазвитию, саморегулированию, самоорганизации, самоконтролю, к расширению границ своих профессионально-практических познаний; умеет использовать методы и средства познания, различные формы и методы обучения и самоконтроля, новые образовательные технологии, для своего интеллектуального развития и повышения культурного уровня.

В результате студент должен:

Знать: варианты подходов к организации своего времени, форм и методов обучения и самоконтроля.

Уметь: применять различные формы самоконтроля и обучения на практике.

Владеть: навыками саморазвития и самосовершенствования; использования различных методов обучения и самоконтроля.

ОК-14 – умеет критически оценивать информацию, переоценивать накопленный опыт и конструктивно принимать решение на основе обобщения информации; способен к критическому анализу своих возможностей.

В результате студент должен:

Знать: основные этапы процесса управления конфликтами.

Уметь: выделять объективные и субъективные причины конфликтов;

– прогнозировать вероятность появления конфликтных ситуаций на основе анализа накопленной информации.

Владеть: навыками самокритики и конструктивного принятия решений по конфликтным ситуациям.

ОК-16 – владеет навыками самостоятельной, творческой работы; умеет организовать свой труд; способен порождать новые идеи, находить подходы к их реализации.

В результате студент должен:

Знать: правила внедрения новшества для избегания конфликтных последствий.

Уметь: организовывать свою самостоятельную работу на основе выделения главного.

Владеть: навыками мозгового штурма для отбора идей;

– навыками организации и реализации творческой работы по поиску конструктивного решения конфликта.

профессиональных компетенций:

ПК-11 – способен эффективно участвовать в групповой работе на основе знания процессов групповой динамики и принципов формирования команды.

В результате студент должен:

Знать: причины и динамику групповых конфликтов;

– правила бесконфликтного взаимодействия.

Уметь: выделить этап управления групповыми конфликтами;

– управлять своими эмоциями;

– адаптироваться в новой обстановке.

Владеть: навыками управления групповыми конфликтами;

– навыками применения различных подходов к урегулированию групповых противоречий;

– навыками выделения структурных элементов групповых конфликтов.

ПК-29 – способен анализировать, проектировать и осуществлять межличностные, групповые и организационные коммуникации.

В результате студент должен:

Знать: особенности межличностных и организационных конфликтов.

– типы конфликтных личностей.

Уметь: выделять структурные элементы конфликта при межличностных и организационных конфликтах;

– анализировать предыдущий опыт общения и взаимодействия и на основе анализа выстраивать процесс коммуникаций;

– применять методы и технологии профилактики конфликтов, и коррекции негативных последствий произошедших конфликтов.

Владеть: навыками конструктивного диалога;

– навыками конструктивной критики;

– навыками посредничества в конфликтных ситуациях.

ПК-33 – умеет предупреждать и разрешать конфликтные ситуации при взаимодействии органов власти, институтов гражданского общества, средств массовой коммуникации.

В результате студент должен:

Знать: основные понятия конфликтологии;

– виды, причины, динамику конфликтов;

– особенности конфликта интересов;

– содержание этапов управления конфликтами;

– стратегии и тактики поведения в конфликтной ситуации;

– технологии профилактики, предупреждения и разрешения различных типов конфликтов.

Уметь: предвидеть возникновение конфликтного противоречия;

– выделить субъекты и предмет конфликта;

– определить причины конфликта и приемлемые способы его разрешения;

– применять основные методы и технологии разрешения межличностных конфликтов,

– использовать принципы анализа и управления конфликтами, происходящими в системе государственного и муниципального управления.

Владеть:

– методами диагностики и профилактики конфликта в организации;

– процедурами управления конфликтами в организации;

– методами анализа конфликта;

– навыками конструктивного ведения переговоров и деловых коммуникаций;

– навыками конструктивной критики.

ПК-35 – способен к взаимодействиям в ходе служебной деятельности в соответствии с этическими требованиями к служебному поведению.

В результате студент должен:

Знать: причины конфликтных противоречий;

– правила бесконфликтного общения.

Уметь: корректировать свое поведение и отношение в зависимости от предыдущего опыта и в соответствии с этическими требованиями к профессии государственного и муниципального служащего.

Владеть: навыками конструктивного диалога;

– невербальными бесконфликтными средствами коммуникации.

ПК-37 – владеет медиативными технологиями, умеет организовывать, проводить и оценивать эффективность переговоров и примирительных процедур.

В результате студент должен:

Знать: правила и процедуру проведения переговоров;

– требования, предъявляемые к посредникам и медиаторам;

– различные тактики и стратегии поведения в конфликте;

– приемы манипуляции в общении.

Уметь: разрабатывать процедуру проведения переговоров;

– снять эмоциональное напряжение участников переговорного процесса;

Владеть: навыками организации и проведения переговорного процесса;

– навыками анализа эффективности переговорных позиций;

– медиативными технологиями при проведении примирительных процедур.

Данная дисциплина готовит студента к коммуникативной деятельности.

Дисциплина относится к профессиональному циклу и является дисциплиной по выбору. Курс «Управление конфликтами» соотносится с такими дисциплинами как:

Геополитика. Внешняя политика и международные отношения. Концепции национального интереса и национальной безопасности. Концепция столкновения цивилизаций и конфликта интересов. Основные источники и формы конфликтов в современном мире.

Политология. Политика как общественное явление. Политическая власть. Политическая модернизация в современной России. Политические конфликты: сущность, виды и способы разрешения, политические кризисы.

Психология управления. Психологические особенности личности. Психология общения. Профилактика конфликтов, источники и причины конфликтов. Социально-психологические проблемы руководства. Стрессы и их профилактика в деловом общении.

Деловые коммуникации. Основы делового общения. Искусство спора. Стратегии и тактики ведения переговоров.

Социальная психология. Семья как субъект педагогического взаимодействия и социокультурная среда воспитания и развития личности. Индивид, личность, субъект, индивидуальность.

Прогнозирование и планирование. Классификация прогнозов и особенности их проведения. Методы прогнозирования.

Для изучения дисциплины «Управление конфликтами» студент должен

знать:

- основы делового общения и нормы поведения в обществе;
- социально-психологические особенности руководства;
- виды и особенность политических конфликтов.

уметь:

- применять ранее полученные знания на практике;
- управлять своим эмоциональным состоянием в ходе коммуникаций;
- применять механизмы нейтрализации стресса;
- планировать свою самостоятельную работу.

Изучение дисциплины «Управление конфликтами» поможет в освоении таких дисциплин как:

- Основы управления персоналом;
- Этика государственной и муниципальной службы;
- Связи с общественностью в органах власти.

2. Содержание дисциплины «Управление конфликтами»

Темы лекций	Объем в часах	
	ЗФ	ЗФу
Тема 1 Общая теория конфликта.	-	-
Тема 2 Предмет и основные понятия конфликта.	1	1
Тема 3 Конфликтогены: виды и правила бесконфликтного общения.	1	1
Тема 4 Причины и функции конфликтов.	1	-
Тема 5 Управление конфликтом как организационно-технологический процесс.	2	2
Тема 6 Типология конфликтов в органах государственной и муниципальной власти.	1	1
Тема 7 Социально-экономические и социально-политические конфликты.	-	-
Тема 8 Переговоры как способ разрешения конфликтов в органах государственной и муниципальной власти.	1	1
Тема 9 Межличностные основы управления конфликтами в организации.	2	1

Тема 10 Конструктивное социально-психологическое поведение в конфликте.	1	1
Итого	10	8

Практические занятия

Тема занятия	Объем в часах	
	ЗФ	ЗФу
Тема 5 Управление конфликтом как организационно-технологический процесс 1 Содержание процесса управления конфликтом 2 Технологии регулирования, принципы, формы и средства разрешения конфликта 3 Алгоритм деятельности руководителя по управлению конфликтом	2	1
Тема 6 Типология конфликтов в органах государственной и муниципальной власти 1 Межличностные конфликты 2 Межгрупповые конфликты 3 Инновационные конфликты 4 Трудовые конфликты 5 Конфликт интересов в системе государственной и муниципальной службы 6 Рекомендации к бесконфликтному поведению для руководителя и подчиненного	1	1
Тема 8 Переговоры как способ разрешения конфликтов в органах государственной и муниципальной власти 1. Сущность и функции переговоров 2. Классификация переговоров 3. Этапы и технология переговорного процесса 4. Модели поведения партнеров в переговорном процессе 5. Технологии управления эмоциями в переговорном процессе 6. Манипуляции в переговорах	1	-
Итого	4	2

3. Структура самостоятельной работы

Дисциплина «Управление конфликтами» изучается на 2 курсе в 4 семестре и на 3-м курсе в 6-м семестре. Самостоятельная работа студента предполагает ознакомление с текстом лекций, чтение литературы по дисциплине, подготовка контрольной работы, конспектирование по темам дисциплины, не освещаемым преподавателем на лекционных занятиях в соответствии с рабочей программой дисциплины (см. пункт 2 настоящих методических указаний), подготовка к устным ответам, экзамену.

Самостоятельная работа студентов в рамках лекционного курса заключается в следующем:

- конспектирование содержания учебной информации, предлагаемой преподавателем;

- деятельность по идентификации объектов и явлений, их узнавание путем сравнения с известным образцом;
- обобщение приемов и методов познавательной деятельности в условиях интерактивной лекции;
- интеллектуальная деятельность, направленная на формирование способности к индуктивным и дедуктивным выводам;
- выработка гипотетического аналогового и диалектического мышления и др.

При любых способах конспектирования лекций конспект должен содержать следующее:

- название темы и излагаемых в ее рамках вопросов;
- основные теоретические выкладки и практические примеры по каждому рассматриваемому вопросу, предлагаемые преподавателем;
- дополнительные материалы, внесенные самим студентом на основе изучения учебной, дополнительной литературы, информационных источников научного характера, Интернет-ресурсов и др.

Прежде чем прийти на лекцию студент должен ознакомиться с лекционным материалом предыдущего занятия, чтобы восстановить в памяти тематику лекции и не иметь сложностей с установлением логической связи, информацию с содержанием рекомендованных учебников, учебных пособий; определить ключевые понятия и основные смысловые компоненты по изучаемой теме.

Самостоятельная работа в рамках практических занятий – это продуктивная деятельность обучающихся по самостоятельному применению приобретенных знаний для решения учебных задач, выходящих за пределы типовых, требующая способности к индуктивным и дедуктивным выводам, способствующая формированию компетенций по управлению конфликтами; это форма овладения способами оперирования лекционным материалом, умениями рецензировать и экспертировать точки зрения других, аргументировать собственную позицию по рассматриваемой проблеме; это поиск и презентация на практическом занятии выходящей за пределы курса дополнительной учебной информации, отражающей последние достижения науки и практики по рассматриваемым проблемам. (Темы и планы практических занятий приведены в пункте 2).

При подготовке к практическим занятиям студент всегда должен прочитать лекционный материал по теме, так как он является базовым при подготовке к занятию. И только после этого обращаться к указанным преподавателем источникам литературы. Для устных от-

ветов на практических занятиях недостаточно текста лекции, поэтому подразумевается обращение к дополнительной информации из рекомендуемых источников литературы по теме.

Самостоятельная работа в рамках подготовки к практическим занятиям заключается в поиске, изучении, конспектировании или реферировании материала по рассматриваемой теме; составлении плана и тезисов ответа, а также поиске и анализе дополнительной литературы.

При подготовке к практическим занятиям необходимо:

во-первых, четко обозначить перечень вопросов, определенных темой занятия. При чтении литературы и источников не отвлекаться от этих вопросов, усвоить выводы;

во-вторых, конспект должен быть кратким, удобным для использования;

в-третьих, при конспектировании не стоит заниматься сплошным переписыванием книжного варианта. Следует выделить наиболее главные (основные на взгляд студента) моменты темы из источника и законспектировать. Желательным является цитирование авторов первоисточника.

Перечень самостоятельных работ по дисциплине «Управление конфликтами»:

1. Ознакомление с текстом лекций, чтение литературы по дисциплине. Конспектирование материалов по темам занятий.

2. Написание контрольной работы по теме, выбранной в соответствии с таблицей вариантов.

3. Подготовка к опросу по вопросам изучаемой темы. Необходимо подготовить ответы на вопросы по теме занятия. Вопросы к практическим занятиям указаны в настоящих методических указаниях. На каждом практическом занятии преподаватель проводит устный опрос по обозначенным вопросам для выяснения степени усвоения лекционного материала.

4. Подготовка к экзамену по дисциплине.

Виды самостоятельной работы выбраны в соответствии с целями и задачами изучения дисциплины «Управление конфликтами».

Каждый из видов самостоятельной работы преследует свою цель. Так, самостоятельное изучение теоретического курса необходимо для понимания доктрины и основ конфликтологии.

Написание контрольной работы позволяет более глубоко познакомиться с особенностями конфликтных противоречий в различных

сферах общественной жизни и управления и механизмами их решения.

Подготовка к практическим занятиям необходимы для выработки навыков анализа и применения на практике выводов и рекомендаций к улучшению социально-психологического климата и системы конструктивных взаимоотношений в организации и в межличностном взаимодействии, усвоения основных конфликтологических понятий и концепций, приобретения навыков проведения процесса управления конфликтом: прогнозирования, профилактики, регулирования и разрешения.

3.1. Контрольные вопросы для самопроверки по темам занятий

Тема 1. Общая теория конфликта.

1. Теоретические и социально-исторические предпосылки возникновения науки о конфликтах. Основные цели и основные понятия конфликтологии.

2. Что является объектом и предметом науки конфликтологии?

3. Отражение конфликтов в философии, искусстве, литературе и средствах массовой информации.

4. В чем причина активного изучения такого явления как конфликт учеными в конце XIX века?

5. Каковы исследования конфликтов в различных отраслях отечественной науки. В чем состоит суть междисциплинарного подхода к изучению конфликтов?

6. Как и в чем проявляется комплексный характер науки конфликтологии?

7. Каковы основные этапы развития конфликтологии в России?

8. В чем состоит методологическая особенность конфликтологии?

9. Какие методы и приемы исследования применяются в конфликтологии?

10. В чем состоят современные проблемы развития науки о конфликтах?

11. Как решаются утилитарно-практические задачи науки конфликтологии в современной России?

12. Охарактеризуйте роль и значение владения государственными и муниципальными служащими конфликтологической компетенцией.

Тема 2. Предмет и основные понятия конфликта.

1. Раскройте понятие конфликта и охарактеризуйте обязательные условия его возникновения.
2. Какие основные элементы конфликта входят в его структуру?
3. Какие этапы и периоды проходит конфликт в своем развитии?
4. Раскройте понятие «динамика конфликтов»?
5. В каких границах может протекать конфликт?
6. Охарактеризуйте латентную стадию конфликта. Приведите пример.
7. Какие типологии (классификации) конфликтов представлены в научной литературе?
8. Какие типы конфликтов могут возникать в сфере государственного и муниципального управления?

Тема 3. Конфликтогены: виды и правила бесконфликтного общения.

1. Раскройте понятие конфликтогенов.
2. Что подразумевается под эскалацией конфликта?
3. Какие группы конфликтогенов выделяют?
4. Какие существуют правила бесконфликтного общения?
5. Раскройте понятие «эмпатия» и какую роль оно играет в конфликте?
6. Почему «категоричность» является одним из сильных конфликтогенов?
7. Каково влияние эгоизма человека как его личностной характеристики на развитие конфликта?
8. Почему сокрытие или утаивание информации являются мощным конфликтогеном?
9. Какие конфликтогены на Ваш взгляд наиболее часто могут возникать в системе государственного и муниципального управления?
10. Охарактеризуйте способы снижения агрессивности?
11. Какие способы подходят именно Вам и почему?
12. По каким формулам может развиваться конфликт? Опишите основные слагаемые этих формул.

Тема 4. Причины и функции конфликтов.

1. Какие существуют подходы к пониманию причин конфликтов?
2. Охарактеризуйте внешние и внутренние причины конфликтов.

3. Приведите классификацию причин конфликтов по У. Ф. Линкольну.

4. Раскройте особенности социально-экономических, социально-психологических, социально-демографических причин конфликта.

5. В чем заключается особенность классификации причин, предложенной А. Я. Анцуповым и А. И. Шипиловым?

6. Охарактеризуйте объективные и субъективные причины конфликтов.

7. Почему содержание организационно-управленческих причин конфликта зависит от особенностей структуры и функционирования организации, группы, коллектива?

8. Охарактеризуйте организационно-управленческие причины конфликтов.

9. Почему личностные причины конфликтов связаны с индивидуально-психологическими особенностями личности?

10. Каковы функциональные последствия конфликтов для индивида, организации, территории (например, муниципального образования)?

11. В чем состоит двойственный характер функций конфликтов?

Тема 5. Управление конфликтом как организационно-технологический процесс.

1. Раскрыть понятие «управление конфликтом».

2. Охарактеризуйте два аспекта процесса управления конфликтами: внутренний и внешний.

3. Каковы этапы процесса управления конфликтом?

4. Раскройте содержание этапа прогнозирования конфликтов и оценка их функциональной направленности.

5. Какие методы и средства может использовать руководитель в целях предупреждения или стимулирование конфликта в организации?

6. Какие этапы и технологии предусмотрены при регулировании конфликта?

7. Раскройте содержание этапа разрешения конфликта.

8. Охарактеризуйте принципы, формы и средства разрешения конфликта.

9. Опишите алгоритм и раскройте содержание деятельности руководителя по управлению конфликтом.

10. Как соотносятся этапы динамики конфликта и этапы управления конфликтом?

Тема 6. Типология конфликтов в органах государственной и муниципальной власти.

1. Приведите различные классификации конфликтов.
2. Охарактеризуйте межличностный конфликт.
3. Дайте характеристику группового конфликта.
4. В чем состоит отличие вертикальных и горизонтальных конфликтов?
5. Дайте характеристику трудовых конфликтов.
6. Какие причины приводят к возникновению трудового конфликта?
7. В чем состоит отличие трудового спора и трудового конфликта?
8. Раскройте понятие «забастовка».
9. Каким образом забастовка связана с трудовым конфликтом?
10. Может ли государственный, муниципальный служащий принимать участие в забастовке? Объясните свой ответ.
11. Раскройте содержание инновационного конфликта.
12. Раскройте причины инновационного конфликта. В каких случаях инновация выступает объектом конфликта?
13. Приведите пример инновационного конфликта в структуре органов государственной и муниципальной власти.
14. В чем состоит особенность ресурсных конфликтов?
15. Раскройте основные признаки назревающего конфликта в организации.
16. Каковы причины возникновения конфликтов в организации?
17. Каковы последствия конфликтов для организации, для органов государственной и муниципальной власти?
18. Раскройте причины конфликтов по вертикали.
19. Какие рекомендации можно дать руководителю к бесконфликтному поведению? А подчиненному?
20. Дайте определение понятия «конфликт интересов».
21. Охарактеризуйте процедуру действий служащего при возникновении ситуации конфликта интересов.
22. Каким образом регулируется конфликт интересов в органах государственной и муниципальной власти?
23. Является ли решение комиссионного органа обязательным к исполнению при регулировании конфликта интересов?

24. Какой орган или лицо занимается урегулированием конфликта интересов?

25. Приведите пример ситуации конфликта интересов.

26. Какие нормативно-правовые акты содержат требования, рекомендации к поведению служащего в ситуации конфликта интересов?

27. Возможно ли отсутствие конфликтов между руководителями и подчиненными? Ответ обоснуйте.

28. Дайте характеристику управленческих конфликтов.

Тема 7. Социально-экономические и социально-политические конфликты.

1. Раскройте понятие социального конфликта.

2. Как связаны между собой понятия «конфликт» и «социальная напряженность».

3. Каковы признаки социальной напряженности в организации?

4. Дайте характеристику экономического конфликта. Приведите пример экономического конфликта.

5. Выделите факторы определения экономического конфликта.

6. В каких формах проявляется экономический конфликт?

7. Охарактеризуйте процедуру управления экономическими конфликтами.

8. Каковы предпосылки возникновения политических конфликтов?

9. Приведите пример политического конфликта в мире, России, Кемеровской области.

10. Кто выступает в качестве субъектов политических конфликтов?

11. В каких формах проявляется политический конфликт?

12. Охарактеризуйте процедуру управления политическими конфликтами.

13. Раскройте последствия политических конфликтов для страны, региона?

14. В чем состоит специфика российских экономических и политических конфликтов.

15. По каким направлениям возможно предотвращение межгосударственных конфликтов?

Тема 8. Переговоры как способ разрешения конфликтов в органах государственной и муниципальной власти.

1. Раскройте сущность и виды переговоров.

2. Раскройте функции переговоров.
3. Охарактеризуйте три типа совместных решений участников переговоров.
4. Дайте характеристику организационному и содержательному направлениям процесса переговоров.
5. Какова динамика переговорного процесса? Какие этапы она включает?
6. Для чего нужен этап анализа результатов переговоров?
7. Раскройте основные механизмы переговорного процесса.
8. Для чего необходимо согласовывать цели и интересы участников переговорного процесса?
9. Что такое рефлексия, и какую роль она играет в переговорном процессе?
10. В чем состоит отличие рефлексии и эмпатии.
11. Раскройте технологию ведения переговоров: принципы, рекомендации к поведению.
12. Охарактеризуйте тактические приемы ведения переговоров.
13. Какие тактические приемы используются на этапе уточнения позиций?
14. Какие тактические приемы может использовать служащий на этапе обсуждения позиций?
15. Каковы тактические приемы, используемые служащим на этапе согласования позиций.
16. Раскройте психологические условия успеха на переговорах.
17. Охарактеризуйте специфику ведения переговоров с противником.
17. Каковы отличия в функциях медиатора и фасилитатора.
18. Кто может выступать в качестве медиатора?
19. Охарактеризуйте случаи необходимости обращения к медиатору.
20. Какие роли может выполнять медиатор в конфликте?
21. Каковы этапы процесса медиаторства?
22. Раскройте факторы, влияющие на эффективность процесса медиации?
23. Какие тактики взаимодействия с оппонентами использует медиатор в ходе переговоров?

Тема 9. Межличностные основы управления конфликтами в организации.

1. Назовите основные модели поведения личности в конфликте.

2. Дайте характеристику стратегий поведения служащего в конфликте.

3. В каких случаях служащему целесообразно использовать стратегию соперничества?

4. В каких случаях целесообразно использовать стратегию приспособления?

5. Какая из существующих стратегий поведения в конфликте на Ваш взгляд является самой сложной в использовании?

6. Какая из пяти стратегий на Ваш взгляд является самой легкой в применении?

7. Существует ли зависимость способа разрешения конфликта от стратегий, выбираемых оппонентами? Объясните свой ответ.

8. Какие факторы влияют на выбор служащим стратегии поведения в конфликте?

9. Какие тактики может использовать служащий при реализации стратегий поведения в конфликте?

10. Назовите основные типы конфликтных личностей.

11. Дайте характеристику демонстративному типу личности.

12. Чем отличаются ригидный и сверхточный типы личности?

13. Дайте характеристику «бесконфликтному» типу личности.

14. Какие классификации типов конфликтных личностей Вы знаете?

Тема 10. Конструктивное социально-психологическое поведение в конфликте.

1. Охарактеризуйте способы и приемы эффективного воздействия на партнера в ходе конфликтного противоречия.

2. Каким образом поза, мимика и жесты влияют на исход разрешения конфликта?

3. Раскройте правила конструктивной критики.

4. Какие типы критических замечаний существуют?

5. Каким образом осуществлять критическое замечание подчиненному?

6. Какие существуют правила к критике в адрес руководителя?

7. Раскройте требования к критике в адрес коллеги.

8. Приведите пример критического замечания в адрес руководителя, подчиненного и коллеги.

9. Раскройте содержание основных мотивов критики.

10. Назовите основные типы реакций на критику, дайте характеристику их проявлений в коммуникативном взаимодействии.

3.2. Методические указания по выполнению контрольных работ

Контрольная работа – важный компонент учебного процесса. **Главной целью** выполнения контрольной работы является промежуточный контроль профессиональных знаний в области изучаемой дисциплины, полученных путем планомерного систематизированного изучения рекомендуемой литературы, и выработки практических навыков. Таким образом, контрольная работа носит и обучающий, и контролирующий характер.

К выполнению контрольной работы следует приступать, когда самостоятельно пройден весь учебный курс. Прежде чем приступить к письменному изложению своего варианта контрольной работы, студент должен сделать обзор литературы по теме контрольной работы и осмыслить отобранную информацию. Затем необходимо составить план контрольной работы, в котором отражается ее структура и последовательность изложения.

При изучении литературы, необходимой для написания контрольной работы, целесообразно делать выписки с указанием источника и страницы. Эта информация будет использована при окончательном оформлении работы. После окончания изучения литературы собранные материалы необходимо систематизировать и сгруппировать по вопросам плана контрольной работы.

Письменное изложение должно носить описательно-аналитический характер. В контрольной работе желательно наличие примеров. Не следует увлекаться сплошным цитированием первоисточников. Допускается использование в контрольной работе таблиц, схем, графиков, диаграмм и т. д.

Помимо литературы, указанной в перечне рабочей программы курса, студент может использовать монографии, брошюры, статьи по излагаемому вопросу и включать их в список используемой литературы. Отражение в контрольной работе последних публикаций по рассматриваемой теме будет свидетельствовать о вдумчивой работе студента.

Изложение всех вопросов в контрольной работе должно быть последовательным, взаимосвязанным и строго выдержанным в соответствии с названиями самостоятельно выделенных разделов, указан-

ных в содержании. Изложение не следует перегружать цитатами, общеизвестными положениями, формулами, изложением инструкций.

Приводимые в тексте *выдержки из первоисточников* должны точно соответствовать оригиналу. Обязательно дается ссылка на первоисточник. При изложении материала необходимо правильно использовать специальную терминологию, придерживаться делового стиля письма, не допускать произвольных (не общепринятых) сокращений.

Контрольную работу следует выполнять на листах белой бумаги стандартного размера (210x297 мм) с одной стороны. Страницы нумеруются арабскими цифрами, номер страницы ставится в центре внизу страницы.

Первой страницей считается *титульный лист*, но на нем номер страницы не ставится. На титульном листе (обложке) контрольной работы необходимо указать фамилию, имя, отчество студента, номер зачетной книжки, специальность, курс, факультет, группу, в которой учится студент и др. (см. приложение).

Страницы нумеруются, начиная со второй, на которой приводится содержание контрольной работы с указанием страниц начала разделов.

Разделы контрольной работы должны иметь порядковую *нумерацию*, за исключением введения и заключения. Раздел обозначается одной цифрой с точкой, номер подраздела состоит из двух цифр (если таковые имеются), первая из которых является номером раздела, а вторая – номером подраздела. В тексте работы на страницах оставляются *поля* следующих размеров: слева – 30 мм, справа – 10 мм, сверху и снизу – 20 мм. Текст набирается в редакторе Microsoft Word, шрифтом 14 пунктов для основного текста, через полтора интервала, гарнитура «Times New Roman».

Контрольная работа должна состоять из введения, 2-3 разделов, заключения, списка использованной литературы и приложений. В начале каждого раздела указывается его заглавие. Раздел необходимо начинать с новой страницы. В заключении раздела делаются краткие выводы в 4–5 предложениях.

Если в работе имеются *наглядные материалы* (схемы, графики, диаграммы), то они обозначаются «Рисунок»; подпись приводится под рисунком. Рисунки помещаются в соответствии с логикой изложения и нумеруются последовательно арабскими цифрами в пределах

каждого раздела, например, первый рисунок в первом разделе будет обозначен: Рисунок 1.1. Таблицы нумеруются также арабскими цифрами в пределах раздела, например, первая таблица второго раздела имеет обозначение: Таблица 2.1. Заголовок таблицы должен отражать ее содержание. Размещается он над таблицей, пишется с заглавной буквы. Если показатели таблицы имеют одинаковую размерность, то она вносится в заголовок.

Освещение темы контрольной работы должно быть точным, четким, конкретным и аргументированным. При использовании в контрольной работе цитат, цифровых материалов, мнений других авторов обязательны библиографические ссылки на первоисточники. *Ссылки на цитаты* оформляют в виде ссылок на источник, включенный в список литературы. Во внутритекстовых ссылках на источник, включенный в список использованной литературы, после упоминания о нем или после цитаты из него в квадратных скобках проставляют номер, под которым он значится в списке. Например: «как установлено в своей работе И.И. Иванова [6, с. 89], Если ссылаются на несколько работ одного автора или на работы нескольких авторов, то в скобках указываются номера этих работ в соответствии со списком, например: Ряд авторов [3,9,16] считают, что ...».

Контрольная работа должна быть правильно и аккуратно оформлена. Текст пишется чернилами или пастой черного (синего) цвета, разборчиво и четко, без грамматических и стилистических ошибок. Работа может быть выполнена и машинописным текстом.

Контрольная работа выполняется в ученической тетради или на листах формата А4. Объем работы должен составлять 18–22 страниц рукописного текста или 15–18 листов машинописного текста.

Контрольная работа должна содержать: план, введение, основную часть, заключение и список использованной литературы.

Например, Тема: Трудовые конфликты, пути и методы их решения

Содержание

Введение	3
1. Понятие и структурные элементы конфликта	5
1.1. Характеристика и виды конфликтов	7
2. Характеристика трудового конфликта	9
2.1. Субъекты и функции трудовых конфликтов	11
2.2. Методы разрешения трудовых конфликтов	15
2.3. Характеристика трудовых конфликтов в РФ и Кемеровской области	18
Заключение	21
Словарь терминов	22
Список литературы	24

Во введении автору контрольной работы необходимо обосновать *актуальность* разрабатываемой темы с точки зрения проблем изучаемой дисциплины. Должны быть сформулированы *цели* и *задачи* работы. Цель и задачи должны быть определены в конкретных формулировках и относиться к содержанию контрольной работы, а не к общим проблемам в рамках поставленной темы. Это означает, что задачи должен будет решить сам студент в процессе выполнения контрольной работы. Формулировка цели может включить в себя термины: определить, исследовать, обосновать, показать и т.п. Также во введении необходимо указать методологию выполнения работы, методы и способы решения сформулированных задач. В работе могут использоваться любые методы научных исследований: экономические, аналитические, статистической обработки информации, графические, системного анализа, системного подхода и другие. Кроме того, следует составить словарь основных терминов, употребляемых вами в контрольной работе.

Основная часть *выполняется на основе изучения литературы учебно-научного характера* (учебники, учебные пособия, специальные, профессиональные периодические издания, нормативно-правовые акты и т.д.) и предполагается более глубокое изучение теоретических основ по выбранной теме. Необходимо систематизировать и описать основные научные взгляды по выбранной теме. Эта часть контрольной работы может содержать историю вопроса. Желательно разбивать эту часть на подразделы. По тексту *обязательны*

ссылки на источники литературы. При написании основной части контрольной работы должно быть использовано не менее 5 источников литературы.

В контрольной работе обязательно должна присутствовать практическая часть. В этой части студент приводит пример конкретного конфликта от его начала до завершения. В приведенном примере студент должен выделить структурные элементы конфликта: объект конфликта (если он есть), предмет конфликта, субъекты (основные и второстепенные участники) конфликта, инцидент, конфликтная ситуация, или конфликтогены, а также следует выделить границы конфликта, последствия и возможные способы решения проблемы. В качестве источников для примеров могут использоваться сюжеты кинофильмов, литературных произведений, журналов и газет, исторические сюжеты и реальные жизненные ситуации.

Предмет конфликта – объективно существующая или мыслимая проблема, служащая причиной раздора между сторонами; противоречие, которое противоборствующие стороны пытаются разрешить.

Каждая из сторон заинтересована в разрешении проблемы в свою пользу. Предмет конфликта – это и есть то основное противоречие, из-за которого и ради разрешения которого субъекты вступают в противоборство. Это могут быть властные отношения, желание обладать теми или иными ценностями, стремление к первенству или совместимости.

Поиск путей разрешения конфликта, как правило, начинается с определения его предмета, и сделать это зачастую нелегко. Конфликт может иметь основной предмет, рассыпающийся на частные предметы. Примерами таких конфликтов, с множеством причин, могут служить семейные неурядицы или межнациональные конфликты.

Объект конфликта – конкретная материальная или духовная ценность, к обладанию или пользованию которой стремятся все противоборствующие стороны конфликта.

Объектом конфликта может быть любой элемент материального мира и социальной реальности, способный служить предметом личных, групповых, общественных и иных притязаний (черноморский флот, часть территории страны, кольцо, любовь девушки, авторитет и т.д.). Иногда конфликт может и не иметь видимого объекта (ложного конфликта).

Субъект конфликта – конфликтная личность, способная спровоцировать конфликт, а т.ж. явно или неявно поддерживающие конфликтующих.

В качестве субъектов могут выступать отдельные лица, группы, государства, организации. Всех участников конфликта можно разделить на две группы: основные участники (явные) и второстепенные (неявные).

К второстепенным участникам относятся подстрекатели, пособники, организаторы, посредники и судьи. Их роли являются эпизодическими.

Подстрекатель – это лицо, организация или государство, подталкивающее другого участника к конфликту.

Пособник – лицо, содействующее конфликту советами, технической помощью и другими способами.

При групповых конфликтах, особенно когда в них участвует неопределённый круг лиц, толпа, многие присутствующие лица фактически выступают как пособники основных участников – противоборствующих сторон. Кто-то выкрикивает лозунги, другие угрожающе размахивают руками, палками и бросают камни, подают различные советы.

Организаторы – лица, планирующие конфликт, намечающие его развитие, предусматривающие различные пути обеспечения и охраны участников.

Посредник – они пытаются не просто разобраться в обстоятельствах происходящего (что делают и судьи), но предотвратить, остановить, разрешить конфликт. Как правило, это строго нейтральные лица, помогающие конфликтующим сторонам в достижении согласия с помощью переговоров.

Инцидент – ситуативная провокация конфликта, возникшая в результате стечения обстоятельств и явившаяся поводом для конфликта.

Инцидент может зародиться как по инициативе оппонентов, так и независимо от воли и желания, вследствие либо объективных обстоятельств, либо случайности. Аналогично и конфликтные ситуации могут возникать либо по инициативе оппонентов, либо объективно, независимо от их воли и желания.

Конфликтная ситуация – это накопившиеся противоречия, связанные с деятельностью субъектов социального взаимодействия или

организации и создающие почву для реального противоборства между ними.

Конфликтная ситуация возникает раньше инцидента и может существовать очень долго пока не появится инцидент, то есть провокация конфликта.

Границы конфликта – *Пространственные границы* обычно определяются территорией, на которой происходит конфликт. Чёткое определение пространственных границ конфликта важно, главным образом, в международных конфликтах, что тесно связано с проблемой участников конфликта. В нашей недавней истории подобная задача возникала неоднократно в ходе межнациональных конфликтов в Нагорном Карабахе, Приднестровье, Таджикистане, Сев. Кавказе и других регионах. Где следовало бы чётко определить территориальные границы зоны конфликта для осуществления превентивных мер.

Временные границы обуславливают продолжительность конфликта. Его начало и конец. От того, считать ли конфликт начавшимся, продолжающимся или уже закончившимся зависит в частности, юридическая оценка действий его участников в тот или иной момент времени.

Внутрисистемные – Каждый конфликт происходит в определённой системе (семья, группа, государство, международное сообщество). Конфликт между сторонами, входящими в одну систему, может быть глубоким, обширным или частным, ограниченным. Определение внутрисистемных границ конфликта тесно связано с чётким выделением конфликтующих сторон из всего круга его участников. Кроме непосредственно противоборствующих сторон участниками конфликта могут быть подстрекатели пособники, организаторы, а также третейские судьи, советники. Сторонники и противники тех или иных лиц, конфликтующих между собой. Все эти лица (организации) – элементы системы. Границы конфликта в системе зависят, таким образом, от того, насколько широк круг в него вовлечённых участников. Знание внутрисистемных границ конфликта нужно для воздействия на происходящие процессы, в частности, для предотвращения разрушения системы в целом.

Конфликтогены – это слова, действия или бездействия, которые могут привести к конфликту.

Например, *«На лавочке в парке сидит компания молодых людей в подвыпившем состоянии. Мимо проходит девушка. Ей вслед доносятся неприятные выражения. Она, обернувшись, назвала парней*

«нахалами». Те, в свою очередь, вспыхнули, и один из них пошёл разбираться с девушкой. Девушка оказалась мастером спорта по дзюдо, и молодому человеку пришлось туго. За него решили вступиться остальные члены компании, однако подоспевший отряд милиции помог девушке избавиться от назойливых приставал».

Конфликтогены – неприятные выражения парней, слова девушки «нахалы», разборка молодого человека, реакция девушки на угрозу.

Стоит запомнить, что чаще всего конфликты с помощью конфликтогенов возникают помимо воли и желания людей, спонтанно и неожиданно. Это могут быть бытовые и семейные конфликты, в транспорте и т.д. Конфликты, возникающие на основе конфликтогенов, не имеют конфликтных ситуаций и инцидента.

Например, *«В коллективе работают три специалиста одинакового уровня квалификации. Освобождается должность начальника отдела и все трое претендуют на неё. Между ними начинается острое соперничество, интриги, сплетни. Коллектив разделился на три группы».*

Объект – должность начальника отдела.

Предмет – стремление каждого занять должность начальника.

Конфликтная ситуация – отсутствие системы подготовки и продвижении кадров в организации. Если бы существовала процедура очередности занятия освободившихся должностей (из кадрового резерва), составленная ещё при аттестации работников, то не возникло бы противоречия между конкурентами, так как каждый бы знал кто из трёх по очереди занимает освободившуюся должность.

Инцидент – стечение обстоятельств, выразившееся в освобождении должности и наличии трёх претендентов.

Границы конфликта – внутрисистемные, так как конфликт происходит в коллективе организации и участниками являются сотрудники этой организации.

Субъекты – основные – это три претендента, второстепенные – коллектив, занявший ту или иную сторону.

Конфликтогенов в ситуации нет.

В заключение работы необходимо отразить основные положения и общие выводы, а также были ли решены поставленные студентом в начале работы задачи.

Стоит запомнить, что страница, содержащая план работы и приложения к работе не нумеруются. Все указанные в плане пункты обязательно должны быть выделены в тексте.

Список использованной литературы приводится после заключения. Описание источников, включенных в список использованной литературы, выполняется в соответствии с существующими библиографическими правилами.

В список использованной литературы включаются те библиографические источники, на которых базируется изложение основных положений темы. Литературные источники располагаются в следующем порядке: нормативно-правовые акты по степени важности, другие источники в алфавитном порядке. Нумерация производится арабскими цифрами. Нумерация всей использованной литературы должна быть сплошной – от первого до последнего источника.

Например,

1. *Анцупов, А. Я. Конфликтология : учеб. для вузов / А. Я. Анцупов, А. И. Шипилов. – СПб. : Питер, 2007. – 496 с.*
2. *Анцупов, А. Я. Конфликтология в схемах и комментариях: учеб. пособие / А. Я. Анцупов, С. В. Баклановский. – СПб. : 2006. – 288 с.*
3. *Гришина, Н. В. Психология конфликта / Н. В. Гришина. – СПб. : Питер, 2006. – 464 с.*
4. *Волков, Б. С. Конфликтология: учеб. пособие / Б. С. Волков, Н.В. Волкова. – М. : Академический Проект: Альма Матер, 2006. – 384 с.*
5. *Бородкин, Ф. М. Внимание – конфликт! / Ф. М. Бородкин, Н. М. Коряк. – Новосибирск : Наука, 1989. – 189 с.*

После заключения следует составить словарь наиболее часто употребляемых в контрольной работе терминов, например: конфликт, объект конфликта, предмет конфликта, конфликтная ситуация, инцидент, причины конфликта, трудовой конфликт и т.д.

В конце контрольной работы студент ставит личную подпись и дату завершения работы. Следует оставить 1–2 страницы для рецензии преподавателя.

На титульном листе (обложке) контрольной работы необходимо указать фамилию, имя, отчество студента, номер зачетной книжки, специальность, курс, факультет, группу, в которой учится студент и др. (см. приложение).

Контрольная работа выполняется и высылается для рецензирования до вызова студента на сессию. Сроки выполнения письменной контрольной работы определены учебным планом и должны строго соблюдаться.

Если работа не зачтена, студент обязан ее переделать с учетом замечаний преподавателя. Направляя работу на повторное рецензирование, следует приложить к ней текст незачтенной работы со всеми замечаниями преподавателя.

Контрольные работы, выполненные без соблюдения приведенного указания, не рецензируются и к зачету не принимаются. Изменение темы допустимо только по согласованию с преподавателем-рецензентом.

Помните! На сессию студент должен явиться с уже проверенной контрольной работой с рецензией преподавателя.

Студент выполняет один вариант контрольной работы. Номер варианта, подлежащий выполнению, определяется в зависимости от первой буквы фамилии студента (см. по приведенной ниже таблице).

Варианты контрольных работ

Первая буква фамилии студента	Номер варианта	Первая буква фамилии студента	Номер варианта
А	1	П	15
Б	2	Р	16
В	3	С	17
Г	4	Т	18
Д	5	У	19
Е	6	Ф	20
Ж	7	Х	21
З	8	Ц	22
И	9	Ч	23
К	10	Ш	24
Л	11	Щ	25
М	12	Э	26
Н	13	Ю	27
О	14	Я	28

Вариант 1

Конфликт как социальный феномен общественной жизни

Вариант 2

Источники и причины возникновения социальных конфликтов

Вариант 3

Эволюция научных воззрений на конфликт (Конфуций, Платон, Гераклит, Аристотель, Гобс и т. д.)

Вариант 4

Структура и динамика конфликта

Вариант 5

Диагностика развития конфликта и вариантов его разрешения

Вариант 6

Управление конфликтом в организации: этапы и содержание

Вариант 7

Организационные конфликты: сущность и причины

Вариант 8

Межличностные конфликты: возможности оптимизации

Вариант 9

Внутриличностные конфликты: сущность, причины, последствия

Вариант 10

Причины возникновения, типология и структура групповых конфликтов

Вариант 11

Процедура урегулирования конфликта интересов в системе государственной и муниципальной службы

Вариант 12

Особенности работы руководителя по профилактике и регулированию конфликтов в организации

Вариант 13

Стратегии и тактики поведения в конфликте

Вариант 14

Переговоры как метод разрешения конфликтных ситуаций

Вариант 15

Конфликт интересов в системе государственной и муниципальной службы

Вариант 16

Межгрупповые конфликты

Вариант 17

Трудовые конфликты, пути и методы их разрешения

Вариант 18

Социальное партнерство – новый подход в управлении конфликтами

Вариант 19

Инновационные конфликты: сущность, причины и пути решения

Вариант 20

Содержание этапов переговорного процесса при урегулировании конфликта

Вариант 21

Роль посредничества в разрешении конфликтных ситуаций

Вариант 22

Конфликты адаптации работников в коллективе

Вариант 23

Особенности конфликтов по «по вертикали»

Вариант 24

Критика и эмоциональная сторона конфликта

Вариант 25

Критерии оценки руководителем уровня конфликтности у работников

Вариант 26

Технология предупреждения конфликтов в организации

Вариант 27

Роль информации при возникновении и разрешении конфликтов

Вариант 28

Пути преодоления конфликтов и стрессов

4. Вопросы для подготовки 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. Рекомендации руководителю и подчиненному по взаимодействию в конфликте.
23. Содержание процесса управления конфликтом.
24. Технологии регулирования конфликтов.
25. Алгоритм деятельности руководителя по управлению конфликтом.
26. Типы конфликтных личностей, их особенности поведения.
27. Общая характеристика переговоров: сущность, виды, функции.
28. Динамика и технология переговорного процесса.
29. Характеристика процесса медиации.
30. Основные роли третьей стороны в конфликте: третейский судья, арбитр, посредник, консультант, помощник, наблюдатель.
31. Конфликт интересов в системе государственной и муниципальной службы.
32. Процедура урегулирования конфликта интересов на государственной и муниципальной службе.
33. Пример конфликта интересов и алгоритм действий по его урегулированию.
34. Экономический конфликт: причины, формы проявления, последствия.
35. Политический конфликт: причины, формы проявления, последствия.
36. Ресурсный конфликт: причины, особенности разрешения.
37. Способы и приемы воздействия на партнера.
38. Правила конструктивной критики по отношению к руководителю, подчиненному и коллеге.
39. Виды критики.

5. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины «Управление конфликтами»

5.1. Основная литература

1 Анцупов, А. Я. Конфликтология : учебник для вузов / А. Я. Анцупов, А. И. Шипилов. – СПб. : Питер, 2008. – 496 с.

2 Карташов, Я. П. Конфликтология [Электронный ресурс] / Я. П. Карташов. – М. : Лаборатория книги, 2010. – 142 с. – Режим доступа : <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=87244>.

3 Конфликтология [Электронный ресурс] : учебник для вузов / под ред. В. П. Ратникова. – 3-е изд., перераб. и доп. – М. : ЮНИТИ-ДАНА, 2012. – 544 с. – Режим доступа : <http://www.biblioclub.ru/book/115393/>.

5.2. Дополнительная литература

4 Зеленков, М. Ю. Конфликтология [Электронный ресурс] : учебник для студентов высших учебных заведений, обучающихся по направлению подготовки «Управление персоналом» (квалификация «бакалавр») / М. Ю. Зеленков. – М. : Дашков и К°, 2012. – 324 с. – Режим доступа : <http://www.biblioclub.ru/index.php?page=book&id=114168>.

5 Карташов, Я. П. Конфликты в организации : учеб. пособие / Я. П. Карташов – М. : Лаборатория книги, 2010. – 78 с. Режим доступа: <http://www.biblioclub.ru/book/87241/>

6 Кильмашкина, Т. Н. Конфликтология. Социальные конфликты : учебник. – 2-е изд., перераб. и доп. / Т. Н. Кильмашкина. – М. : Юнити-Дана, 2012. – 288 с. Режим доступа: <http://www.biblioclub.ru/book/115392/>

7 Лукаш, Ю. А. Начальники и подчиненные: кто есть кто, взаимоотношения и конфликты: учеб. пособие / Ю. А. Лукаш – М. : Издательство «ФЛИНТА», 2012. – 101 с. Режим доступа: <http://www.biblioclub.ru/book/115081/>

8 Мартынова, И. И. Конфликтология: курс лекций / электронный ресурс / И. И. Мартынова. – Кемерово : КузГТУ, 2010. – 179 с. <http://library.kuzstu.ru/meto.php?n=90438&type=utchposob:common>

9 Мишук, С. К. Особенности образа вертикального конфликта руководителей: учеб. пособие / С. К. Мишук – М. : Лаборатория книги, 2010. – 74 с. Режим доступа: <http://www.biblioclub.ru/book/88254/>

10 Тимофеева, Л. Н. Конфликты на государственной службе: проблемы управления (Основы государственно-административной конфликтологии) : учеб.-метод. пособие / Рос. акад. гос. службы при Президенте РФ / Л. Н. Тимофеева. – М. : РАГС, 2009. – 66 с.

5.3. Литература, имеющаяся в фондах библиотеки КузГТУ в единичном экземпляре и в областной библиотеке имени В.Д. Федорова

11 Анцупов, А. Я. Словарь конфликтолога / А. Я. Анцупов, А. Я. Шипилов. – СПб. : Питер, 2006. – 528 с.

12 Анцупов, А. Я. Конфликтология в схемах и комментариях : учеб. пособие для вузов / А. Я. Анцупов, С. В. Баклановский. – СПб. : 2006. – 288 с.

13 Бабосов, Е. М. Социология управления : учеб. пособие для вузов / Е. М. Бабосов. – Минск : ТетраСистемс, 2000. – 288 с.

14 Баркер, Л. Искусство слушать / Л. Баркер, К. Ватсон. – М. : ЭКСМО-Пресс, 2001. – 288 с.

15 Бородкин, Ф. М. Внимание – конфликт! / Ф. М. Бородкин, Н. М. Коряк. – Новосибирск : Наука, 1983. – 141 с.

16 Бухалков, М. И. Управление персоналом: учебник для студентов вузов, обучающихся по экон. специальностям / М. И. Бухалков. – М. : ИНФРА-М, 2007. – 368 с.

17 Волков, Б. С. Конфликтология : учеб. пособие для вузов / Б. С. Волков, Н. В. Волкова. – М. : Академический проект, 2006. – 384 с.

18 Ворожейкин, И. Е. Конфликтология [Электронный ресурс] : учебник / И. Е. Ворожейкин, А. Я. Кибанов, Д. К. Захаров. – М. : ИНФРА-М, 2004. – 1 электрон. опт. диск (CD-ROM).

19 Горбунова, М. Ю. Конфликтология : конспект лекций / М. Ю. Горбунова. – Ростов н/Д. : Феникс, 2005. – 256 с.

20 Горянина, В. А. Психология общения : учеб. пособие для студентов фак. социал. работы / В. А. Горянина. – М. : Академия, 2005. – 416 с.

21 Гришина, Н. В. Психология конфликта / Н. В. Гришина. – СПб. : Питер, 2006. – 464 с.

22 Гришина, Н. В. Я и другие: общение в трудовом коллективе / Н. В. Гришина. – Л. : Лениздат, 1990. – 174 с.

23 Громова, О. Н. Конфликтология : курс лекций / О. Н. Громова. – М. : ЭКМОС, 2000. – 320 с.

- 24 Дмитриев, А. В. Конфликтология : учеб. пособие для вузов / А. В. Дмитриев. – М. : Гардарики, 2000. – 320 с.
- 25 Дорошенко, В. Ю. Психология и этика делового общения : учеб. для вузов / под ред. В. Н. Лавриненко. – М. : ЮНИТИ-ДАНА, 2007. – 415 с.
- 26 Егидас, А. П. Психология конфликта : учеб. пособие для студентов вузов по направлению «Конфликтология» / А. П. Егидас. – М. : Московская финансово-промышленная академия, 2011. – 320 с.
- 27 Емельянов, С. М. Практикум по конфликтологии : учеб. пособие для студентов вузов / С. М. Емельянов. – СПб. : Питер, 2005. – 400 с.
- 28 Запрудский, Ю. Г. Конфликтология: учебник для вузов / Ю. Г. Запрудский. – Ростов н/Д. : Феникс, 2000. – 320 с.
- 29 Здравомыслов, А. Г. Социология конфликта : учеб. пособие для вузов. – М. : Аспект-Пресс, 1996. – 317 с.
- 30 Зигерт, В. Руководить без конфликтов : сокр. пер. с нем / В. Зигерт, Л. Ланг. – М. : Экономика, 1990. – 335 с.
- 31 Кавтарадзе, С. Д. Этнополитические конфликты на постсоветском пространстве / С. Д. Кавтарадзе. – М. : ЭКЗАМЕН, 2005. – 224 с.
- 32 Каменская, Е. Н. Социальная психология : конспект лекций / Е. Н. Каменская. – Ростов н/Д. : Феникс, 2006. – 192 с.
- 33 Кнорринг, В. И. Теория, практика и искусство управления : учебник для экон. специальностей вузов / В. И. Кнорринг. – М. : Норма-ИНФРА-М, 1999. – 528 с.
- 34 Ковальчук, А. С. Основы имиджологии и делового общения : учеб. пособие для студентов вузов, обучающихся по специальности «Социал.-культур. деятельность» / А. С. Ковальчук. – Ростов н/Д. : Феникс, 2006. – 256 с.
- 35 Козырев, Г. И. Конфликтология : учебник для студентов вузов, обучающихся по специальности 040200 «Социология» / Г. И. Козырев. – М. : Форум, 2010. – 304 с.
- 36 Козырев, Г. И. Политическая конфликтология : учеб. пособие для студентов вузов, обучающихся по направлениям подготовки ВПО 030200 «Политология» / Г. И. Козырев. – М. : Форум, 2008. – 432 с.
- 37 Конфликтология : учебник для студентов вузов, обучающихся по специальностям «Менеджмент организации», «Упр. персо-

налом», «Экономика труда» / под ред. А. Я. Кибанова. – М. : ИНФРА-М, 2011. – 301 с.

38 Конфликтология : учебник для студентов вузов, обучающихся по специальностям «Менеджмент организации», «Упр. персоналом», «Гос. и муницип. упр.» / под ред. В. П. Кибанова. – М. : ИНФРА-М, 2006. – 302 с.

39 Конфликтология: Вопросы – ответы [Электронный ресурс] : учеб. пособие. / под ред. В. П. Ратникова. – М. : Юнити-Дана, 2004. – 240 с. – Режим доступа: <http://www.biblioclub.ru/book/82985/>.

40 Латыпова, М. М. Управление поведением организации : учеб. пособие для вузов / М. М. Латыпова. – М. : Изд-во МГУ, 2003. – 65 с.

41 Линчевский, Э. Э. Контакты и конфликты. Общение в работе руководителя / Э. Э. Линчевский. – М. : Экономика, 2000. – 286 с.

42 Лукичева, Л. И. Управление организацией : учеб. пособие по специальности «Менеджмент организации» / под ред. Ю. П. Анискина. – М. : Омега-Л, 2005. – 355 с.

43 Марков, Г. Н. Справочник по конфликтологии, общению, менеджменту / Г. Н. Марков. – СПб. : Альфа, 2000. – 176 с.

44 Маслова, В. М. Управление персоналом : учеб. пособие для студентов вузов, обучающихся по специальностям экономики и управления / В. М. Маслова. – М. : ЮНИТИ, 2007. – 159 с.

45 Мастенбрук, У. Управление конфликтными ситуациями и развитие организации : пер. с англ. / У. Мастенбрук. – М. : ИНФРА-М, 1996. – 256 с.

46 Политическая конфликтология : учеб. пособие для студентов вузов, обучающихся по направлению подготовки 030200 – «Политология» / под ред. С. А. Ланцова. – СПб. : Питер, 2008. – 319 с.

47 Решетникова, К. В. Организационная конфликтология : учеб. пособие для студентов вузов, обучающихся по направлению подгот. 080500 «Менеджмент» / К. В. Решетникова. – М. : ИНФРА-М, 2010. – 175 с.

48 Саблин, В. С. Психология человека: учебник / В. С. Саблин, С. П. Слаква. – М. : Дашков и К°, 2006. – 744 с.

49 Светлов, В. А. Конфликт: модели, решения, менеджмент : учеб. пособие для пед. вузов / В. А. Светлов. – СПб. : Питер, 2005. – 540 с.

50 Степанов, Е. И. Современная конфликтология: общие подходы к моделированию, мониторингу и менеджменту социальных

конфликтов : учеб. пособие по направлению «Конфликтология» – 040300 / Е. И. Степанов. – М. : ЛКИ, 2008. – 176 с.

51 Уткин, Э. А. Конфликтология: теория и практика / Э. А. Уткин. – М. : Тандем, 1998. – 264 с.

52 Хасан, Б. И. Психология конфликта и переговоры : учеб. пособие для студентов вузов, обучающихся по направлению и специальностям психологии / Б. И. Хасан. – М. : Академия, 2003. – 192 с.

5.4. Нормативно-правовая база

53 Федеральный закон от 27.07.2004 № 79-ФЗ «О государственной гражданской службе Российской Федерации».

54 Федеральный закон от 25.12.2008 № 273-ФЗ «О противодействии коррупции».

55 Закон Кемеровской области от 01.08.2005 № 103-ОЗ «О государственных должностях Кемеровской области и государственной гражданской службе Кемеровской области».

56 Кодекс этики и служебного поведения государственных гражданских служащих Кемеровской области (утвержден Постановлением Губернатора Кемеровской области от 24.03.2011 № 19-пг).

5.5. Базы данных

1. Научная электронная библиотека (elibrary)

<http://elibrary.ru/>

2. «Единое окно». Доступ к образовательным ресурсам. Представлены учебно-методические материалы, разработанные и накопленные в системе федеральных образовательных порталов, а также изданные в университетах, ВУЗах и школах России.

<http://window.edu.ru/>

3. Open Access (Открытый доступ).

Представляет собой коллекцию научных журналов издательств и образовательных учреждений, которые поддерживают всемирное движение свободного доступа к научной информации Open Access (Открытый доступ), свободно предоставляя статьи, публикуемые в журналах издательств для пользователей Интернет.

<http://www.doaj.org/>

4. Большая научная библиотека на сайте представлены научные книги и учебники по различным отраслям знания.

<http://sci-lib.com/news.shtml>

5. Электронная библиотека экономической и деловой литературы

<http://www.aup.ru/library/>

6. Виртуальная библиотека EUNnet, УрГУ

<http://virlib.eunnet.net/>

7. HighWire Press – репозиторий научных статей. Тематика статей обширна и универсальна. Многие в открытом доступе.

<http://highwire.stanford.edu/>

8. Электронная библиотека КузГТУ

<http://elib.kuzstu.ru/>

9. «IQLib» – Электронная библиотечная система. Вся коллекция (универсальная) по широкой тематике.

www.iqlib.ru

10. Университетская библиотека онлайн. Базовая коллекция (универсальная) изданий по широкой тематике.

www.biblioclub.ru

5.6. Периодические издания в фонде библиотеки КузГТУ

1. Вестник МГУ Сер.18 Социология и политология
2. Вопросы психологии
3. Государственная власть и местное самоуправление
4. Государственная служба
5. Известия РАН. Теория и системы управления
6. Муниципальная служба
7. Муниципальная власть
8. Педагогика
9. Проблемы теории и практики управления
10. Социологические исследования
11. Социально-гуманитарные знания
12. Эксперт
13. Управление персоналом
14. Трудовые споры

Образец оформления титульного листа реферата

Министерство образования и науки Российской Федерации
Федеральное государственное бюджетное образовательное
учреждение высшего профессионального образования
«Кузбасский государственный технический университет
имени Т. Ф. Горбачева»

Кафедра государственного и муниципального управления

КОНТРОЛЬНАЯ РАБОТА

По дисциплине «**Управление конфликтами**»
На тему «**Конфликты адаптации работников в коллективе**»
Вариант 12

Выполнил:
студент 2 курса,
группы МУбз-121
Иванов И. П.

Проверил:
ст. преподаватель
ФИО преподавателя

Кемерово 2014