

Министерство науки и высшего образования
Российской Федерации
Федеральное государственное бюджетное
образовательное учреждение высшего образования
«Пермский национальный исследовательский
политехнический университет»
Кафедра государственного управления и истории

КОНФЛИКТОЛОГИЯ

Методические указания

Издательство
Пермского национального исследовательского
политехнического университета
2020

Автор-составитель: кандидат политических наук, доцент
кафедры государственного управления и истории ПНИПУ
Ю.Г. Белоногов

УДК 316.48
К652

Рецензент:

доцент кафедры государственного управления
и истории ПНИПУ, кандидат политических наук *Д.М. Семенова*

К652 Конфликтология : метод. указания / сост. Ю.Г. Белоногов. – Пермь : Изд-во Перм. нац. исслед. политехн. ун-та, 2020. – 28 с.

Методические указания по дисциплине «Конфликтология» подготовлены на кафедре государственного управления и истории Пермского национального исследовательского политехнического университета. Они разработаны в соответствии с требованиями Федерального государственного образовательного стандарта бакалавриата по направлению «Государственное и муниципальное управление».

Методические указания содержат: программу курса с разбивкой по темам; вопросы для подготовки к зачету; требования и рекомендации по выполнению контрольных работ; перечень тем контрольных работ; список основной и дополнительной литературы; список нормативно-правовых актов.

Издание предназначено для самостоятельной работы обучающихся по направлению 38.03.04 «Государственное и муниципальное управление».

УДК 316.48

© ПНИПУ, 2020

СОДЕРЖАНИЕ

Введение	4
Требования к результатам освоения дисциплины.....	5
Программа курса «Конфликтология»	7
Рекомендации по выполнению контрольной работы	12
Тематика контрольных работ	12
Структура контрольной работы	14
Требования к оформлению контрольной работы	17
Вопросы для подготовки к зачету по дисциплине «Конфликтология»	18
Учебно-методическое обеспечение курса.....	21
Приложение 1. Образец оформления титульного листа.....	25
Приложение 2. Примеры библиографического описания	26

ВВЕДЕНИЕ

История развития человечества была неотделима от конфликта как важной формы социальных взаимоотношений. За свою деятельность человечество накопило огромный опыт как в развязывании, так и разрешении конфликтов – от межличностных ссор до мировых войн. Научное осмысление данного опыта привело в XX веке к формированию особой области знаний о конфликтах и способах их урегулирования – конфликтологии.

Изучение специализированного курса «Конфликтология» имеет познавательное значение. Современный менеджер-управленец должен обладать не только достаточными теоретическими знаниями, чтобы уметь определять их истинные причины и мотивы, ориентироваться в формах протекания конфликта, но и иметь представление о стратегиях их разрешения и нормативно-правовой базе урегулирования.

Включение данной дисциплины в учебный план для подготовки специалистов в сфере государственного и муниципального управления имеет не только теоретико-методологическое значение, но и ярко выраженную прикладную направленность. Конфликтология должна помочь современным менеджерам и руководителям принимать надлежащие меры для профилактики и разрешения конфликтов, дать возможность лучше ориентироваться в сложностях социальной жизни, применять оптимальные варианты разрешения конфликтных ситуаций, находить наиболее эффективные способы воздействия на участников конфликтного противоборства. В этом состоит теоретическая и практическая основа искусства управления конфликтами, без чего не возможна квалифицированная управленческая деятельность.

ТРЕБОВАНИЯ К РЕЗУЛЬТАТАМ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

1.1. Цель учебной дисциплины

Цель учебной дисциплины состоит в формировании базовых знаний о современных теории и практике в сфере профилактики и управления социальными, межличностными, групповыми, организационными конфликтами, а также формировании навыков профессионального поведения в конфликтных ситуациях и регулирования конфликтов.

В процессе изучения данной дисциплины студент осваивает следующие компетенции:

– ОПК-2: способность находить организационно-управленческие решения, оценивать результаты и последствия принятого управленческого решения и готовность нести за них ответственность с позиций социальной значимости принимаемых решений;

– ОПК-3: способность проектировать организационные структуры, участвовать в разработке стратегий управления человеческими ресурсами организаций, планировать и осуществлять мероприятия, распределять и делегировать полномочия с учетом личной ответственности за осуществляемые мероприятия.

1.2. Задачи учебной дисциплины

Задачи изучения данной дисциплины состоят в следующем:

♦ формирование системы знаний о типах и видах конфликтов, их функциях и динамике, средствах диагностики и способах разрешения конфликтов; изучение основных конфликтологических концепций, стратегий и способов разрешения конфликтов; структуры конфликта; технологий управления конфликтом; содержания методик диагностики и профилактики конфликта, логики и динамики развития конфликта, специфики конфликтов на разных ступенях социальной организации, нормативно-правовой базы урегулирования конфликтов на государственной гражданской службе;

♦ формирование умения определять структуру, причины, типологию и функции конфликта, выделять этапы динамики конфликта, разрешения конфликтных ситуаций в системе государственного и муниципального управления; выявлять прямых и косвенных участников конфликта, их объективные и субъективные интересы, составлять графическую карту конфликта, предупреждать и разрешать конфликтные ситуации в профессиональной деятельности;

♦ формирование навыков прогнозирования возможных последствий конфликтов, принятия необходимых мер по профилактике конфликтов; выбора оптимальных методов разрешения конфликтов в реализации административных процессов.

В результате изучения дисциплины обучающийся должен освоить части указанных в пункте 1.1 компетенций и демонстрировать следующие результаты:

1. Знает:

– стратегии и способы разрешения конфликтов, специфику конфликтов на разных уровнях социальной и административной организации;

– содержание основных конфликтологических концепций, методик диагностики и профилактики конфликта;

– нормативно-правовую базу урегулирования конфликтов на государственной гражданской и муниципальной службе.

2. Умеет:

– определять объект, предмет, причины, типологию и функции конфликта, и выявлять прямых и косвенных участников конфликта, их объективные и субъективные интересы;

– составлять графическую карту структуры и динамики конфликта, и на ее основе предупреждать и разрешать конфликтные ситуации в профессиональной деятельности.

3. Владеет:

– навыками выбора оптимальных методов разрешения конфликтов при реализации организационно-административных процессов;

– навыками прогнозирования возможных последствий конфликтов и методами осуществления необходимых мер по профилактике конфликтов.

ПРОГРАММА КУРСА «КОНФЛИКТОЛОГИЯ»

Раздел I. Общая теория конфликта

Тема 1. Конфликтология как наука: объект, предмет, методология исследования конфликтов.

Тема 2. Эволюция конфликтологической мысли.

Конфликтологические идеи в работах философов Древнего мира. Размышления о природе войн и конфликтов между государствами в трудах древних мыслителей (Конфуций, Гераклит Эфесский, Эпикур, Аристотель). Развитие конфликтологических идей в Средневековье. Пессимистический и оптимистический подходы в оценке конфликтов в Новое время.

Проблематика конфликта в развитии социологии во второй половине XIX – первой половине XX веков. Общая концепция социального конфликта. К. Маркс. М. Вебер и Г. Зиммель.

Проблематика конфликта в развитии психологии. З. Фрейд, К. Юнг, Э. Берн, Э. Фромм, К. Левин, К. Роджерс, А. Маслоу, В. Франкл.

Теория конфликта как самостоятельное направление научных исследований (Л. Козер, Р. Дарендорф, А. Турен, К. Боулдинг). Современные концепции конфликта.

Тема 3. Общая теория конфликта.

Понятие «конфликт»: сущность и специфика. Объект и предмет конфликта. Типология конфликтов (классификация по субъектам конфликта; по сферам жизнедеятельности; по продолжительности; по степени открытости; по масштабу).

Структура конфликта. Объективные и личностные элементы конфликта.

Динамика развития конфликта. Предконфликтная стадия, этап открытого конфликта (инцидент, эскалация, завершение),

послеконфликтный период. Разновидности форм завершения конфликта по способам и характеру.

Деструктивные и конструктивные функции конфликта.

Раздел II. Управление конфликтами

Тема 4. Методы диагностики и профилактики конфликта. Стратегии разрешения конфликта.

Технология управления процессом протекания конфликта. Организационный механизм управления конфликтами.

Методы диагностики конфликтов. Социометрия.

Социально-психологические и организационные методы профилактики конфликтов.

Разрешение конфликтов. Схематическая сетка К. Томаса и Р. Киллмена и стили конфликтного поведения: уклонение, приспособление, конфронтация, сотрудничество и компромисс. Тактики «выигрыш-проигрыш» и «выигрыш-выигрыш» и механизмы их практического осуществления.

Межличностный конфликт: сущность и особенности. Объективные и субъективные причины «трудного» общения. Типы конфликтных личностей и способы их нейтрализации.

Тема 5. Урегулирование конфликтов с участием третьей стороны.

Третья сторона в конфликте: статус, способы вмешательства. Предпосылки участия третьей стороны в конфликте. Формы участия третьей стороны в урегулировании конфликта: третейский судья, арбитр, посредник, помощник, наблюдатель. Целесообразные ситуации применения. Степень властных полномочий разных форм участия третьей стороны. Руководитель как арбитр и посредник в конфликте.

Схемы урегулирования конфликтов с участием третьей стороны. Консультационный арбитраж. Арбитраж на основе последнего решения. Вмешательство по решению проблем. Необходимые условия для эффективного участия третьей сто-

роны в урегулировании конфликтов. Этапы процесса посредничества.

Нормативно-правовая база урегулирования конфликтов с участием третьей стороны. Федеральный закон от 24 июля 2002 г. № 102-ФЗ «О третейских судах в Российской Федерации». Федеральный закон от 27 июля 2010 г. № 193-ФЗ «Об альтернативной процедуре урегулирования споров с участием посредника (процедуре медиации)».

Тема 6. Переговоры как способ урегулирования конфликтов.

Общая характеристика переговоров и их функции. Переговоры с ориентацией на модели «выигрыш – проигрыш», «выигрыш – выигрыш», «проигрыш – проигрыш».

Переговорные стили: сущность и условия применения. Жесткий стиль: ультимативная тактика, тактика выжимания уступок. Противостояние тактике жесткого стиля.

Мягкий стиль: «самокритика», тактика «поглощение стрел», методика улаживания инцидента, техника мягкого критического замечания.

Торговый стиль. Его особенности и область применения. Тактика позиционного торга. Манипуляции и противостояние им.

Сущность сотрудиического стиля. Его вариации и условия применения.

Тема 7. Технология управления конфликтами на различных уровнях социальной системы.

Группы методов управления конфликтами. Основные направления управления конфликтами: уход от конфликта, подавление конфликта и управление конфликтом.

Конфликты в организациях: сущность, особенности, причины. Понятие «социальная напряженность» в коллективе и факторы ее возникновения. Типология организационных конфликтов: производственный конфликт, инновационный конфликт, трудовой конфликт.

Раздел III. Нормативно-правовое урегулирование организационных конфликтов

Тема 8. Рассмотрение и разрешение индивидуальных и коллективных трудовых споров. Забастовка как крайняя форма трудового конфликта.

Рассмотрение и разрешение индивидуальных трудовых споров. Органы по рассмотрению индивидуальных трудовых споров. Комиссии по трудовым спорам: порядок образования, компетенция, порядок рассмотрения индивидуального трудового спора. Порядок принятия решения, исполнение решений комиссии по трудовым спорам. Обжалование решения комиссии по трудовым спорам. Рассмотрение индивидуальных трудовых споров в судах. Вынесение решений по трудовым спорам об увольнении и о переводе на другую работу. Удовлетворение денежных требований работника. Исполнение решений о восстановлении на работе. Ограничение обратного взыскания сумм, выплаченных по решению органов, рассматривающих индивидуальные трудовые споры.

Рассмотрение индивидуальных служебных споров на государственной гражданской службе.

Рассмотрение и разрешение коллективных трудовых споров. Выдвижение требований работников и их представителей. Рассмотрение требований работников, профессиональных союзов и их объединений. Гарантии в связи с разрешением коллективного трудового спора. Соглашение в ходе разрешения коллективного трудового спора.

Участие государственных органов по урегулированию коллективных трудовых споров в разрешении коллективных трудовых споров.

Примирительные процедуры при трудовых спорах. Этапы рассмотрения коллективного трудового спора. Уклонение от участия в примирительных процедурах. Ответственность за уклонение от участия в примирительных процедурах, невыполне-

ние соглашения, достигнутого в результате примирительной процедуры, неисполнение либо отказ от исполнения решения трудового арбитража.

Право на забастовку. Объявление забастовки. Орган, возглавляющий забастовку. Обязанности сторон коллективного трудового спора в ходе забастовки. Гарантии и правовое положение работников в связи с проведением забастовки. Незаконные забастовки. Ответственность работников за незаконные забастовки.

Тема 9. Социальное партнерство как фактор регулирования социально-трудовых отношений.

Понятие социального партнерства в сфере труда. Основные принципы социального партнерства. Стороны социального партнерства. Уровни социального партнерства. Формы социального партнерства. Представители работников и работодателей в социальном партнерстве. Органы социального партнерства. Комиссии по регулированию социально-трудовых отношений. Участие органов социального партнерства в формировании и реализации государственной политики в сфере труда. Ответственность сторон социального партнерства.

Тема 10. Разрешение конфликта интересов на государственной гражданской и муниципальной службе.

Понятие «конфликт интересов» и его отражение в Федеральном законе от 27 июля 2004 г. № 79-ФЗ «О государственной гражданской службе Российской Федерации» и Федеральном законе от 2 марта 2007 года № 25-ФЗ «О муниципальной службе в Российской Федерации».

Указ Президента Российской Федерации от 1 июля 2010 г. № 821 «О комиссиях по соблюдению требований к служебному поведению федеральных государственных служащих и урегулированию конфликта интересов». Урегулирование конфликта интересов на уровне субъектов РФ и на муниципальном уровне.

РЕКОМЕНДАЦИИ ПО ВЫПОЛНЕНИЮ КОНТРОЛЬНОЙ РАБОТЫ

Целью контрольной работы является практическое применение теоретических знаний для анализа конкретной конфликтной ситуации (case-study) **из практики государственного муниципального управления**. В данной работе проверяются, прежде всего, управленческие навыки разрешения конфликта, а также знание законодательства в сфере урегулирования конфликта.

Выбранная тема **должна носить актуальный характер (т.е. конфликт должен быть реальным)**. Оцениваются только те контрольные работы прикладного характера, в которых проводится анализ конфликта:

- 1) *в сфере российского государственного и / или муниципального управления;*
- 2) *между чиновниками и гражданами;*
- 3) *между властью и бизнесом.*

ТЕМАТИКА КОНТРОЛЬНЫХ РАБОТ

1. Августовский путч 1991 г. как политический конфликт.
2. Октябрьский кризис власти 1993 г.: конфликт Верховного Совета РСФСР и Президента РСФСР.
3. Конфликт «Центр – регион» в 1990-е гг. (на конкретном примере).
4. Конфликт президента РФ и мэра Москвы Ю.М. Лужкова в 2010 г.
5. Конфликт между губернатором Пермского края О.А.Чиркуновым и мэром г. Пермь И.Н. Шубиным в 2010 г.
6. Конфликт губернатора Алтайского края А. Карлина и мэра г. Барнаул В. Колганова в 2008–2010 гг.

7. Конфликт между администрацией г. Перми и частными пассажирскими перевозчиками в 2007 (2008, 2009, 2010) г.

8. Конфликт между студентами пермских вузов и администрацией г. Перми в 2008 г.

9. Конфликт интересов в современной практике деятельности государственных и муниципальных органов власти (на конкретном примере).

10. Конфликт между чиновниками и гражданами (на конкретном примере).

11. Конфликт жителей Имеретинской низменности и администрации Краснодарского края при подготовке к «зимней» Олимпиаде 2014 г.

12. Конфликт между мэром города Александровска и городской думой в 2008 г.

13. Коммунальный кризис в Чайковском муниципальном районе в 2008–2010 гг.

14. Конфликт между Министерством культуры, молодежной политики и массовых коммуникаций Пермского края, московскими «культурными интервентами» и пермской творческой интеллигенцией в 2009–2010 гг.

15. Конфликт между ООО «УК “Пермский мастер комфорта”» и ООО «НОВОГОР-Прикамье» в 2010 г.

16. Конфликт между общественностью и администрацией города Перми: перенос пермского зоопарка в Черняевский лес.

17. Конфликт между дирекцией форума «Пилорама-2013» и краевыми властями.

18. Конфликт между группой топ-менеджеров Пермского порохового завода (ППЗ) и губернатором Пермского края Виктором Басаргиным.

19. Конфликт между депутатами городской думы и командой городской администрации в 2013 г.: введение льготы по налогу на имущество для «Газпрома» и приватизация аэропорта.

Примечания:

1. В случае самостоятельного выбора студентом темы исследования проблематика и название темы **обязательно должны быть согласованы с преподавателем.**

2. **Одна и та же тема не может разрабатываться несколькими студентами.** Приоритет отдается тому, кто первый выбрал данную тему.

3. Во избежание недоразумений следует выбрать тему либо на установочных лекциях, либо в часы консультаций преподавателя. Если студент представляет работу по уже выбранной другим студентом теме, то данная работа не засчитывается.

Выполненные контрольные работы можно сдавать на кафедру государственного управления и истории (аудитория 209, корпус «А» главного корпуса ПНИПУ). Результаты работ будут известны через неделю после их сдачи и регистрации в журнале преподавателя. Замечания и вопросы по контрольным работам можно узнать у преподавателя в часы его консультаций.

Контрольная работа должна быть представлена студентом преподавателю на проверку не менее чем за 14 дней до начала сессии.

СТРУКТУРА КОНТРОЛЬНОЙ РАБОТЫ

Контрольная работа должна состоять из:

- анализа структуры и динамики конфликта;
- аргументированных конкретных предложений по разрешению, урегулированию и профилактике исследуемого конфликта;
- графической карты конфликта;
- списка использованной литературы и источников.

В контрольной работе необходимо:

1. Описать структуру анализируемого конфликта:

1.1. Выделить объект и предмет конфликта, раскрыть его причины.

1.2. Определить прямых и косвенных (по соответствующей типологии) участников конфликта.

1.3. Сформулировать позиции и объективные интересы участников конфликта.

1.4. Сравнить имеющиеся в наличии участников конфликта ресурсы (с точки зрения их возможного влияния на результаты конфликта).

1.5. Подробно описать социальную (в зависимости от темы – политическую, экономическую, внешнеполитическую) среду, в которой разворачивается конфликт.

1.6. Указать (с аргументацией) типологию конфликта в соответствии с 3–4 подходящими критериями классификации.

2. Проанализировать динамику развития конфликта:

2.1. Охарактеризовать предконфликтную (латентную) стадию, определить конкретные признаки социальной напряженности.

2.2. Описать инцидент, который привел к развязыванию открытого конфликта.

2.3. Раскрыть содержание стадии открытого конфликта:

2.3.1. Определить (с конкретными примерами) теоретические критерии эскалации конфликта:

а) создание «образа врага»;

б) расширение состава участников;

в) демонстрация силы и угроза ее применения;

г) применение насилия.

2.3.2. Описать событие, которое стало пиком развития конфликта.

2.3.3. Охарактеризовать этап завершения конфликта, указать мотивы прекращения конфликтного взаимодействия.

2.4. Раскрыть содержание послеконфликтной стадии во взаимоотношениях бывших участников конфликта.

2.5. Определить конструктивные и деструктивные функции данного конфликта для каждого из его участников.

Примечание. Если изучаемый конфликт уже завершен, то необходимо последовательно описать все стадии его разви-

тия. Если же изучаемый конфликт еще не завершен, то необходимо аргументированно определить стадию, на которой он находится в данный момент.

3. Охарактеризовать используемый в данной конкретной ситуации способ разрешения и урегулирования конфликта:

3.1. Определить используемые сторонами способы разрешения конфликта по схематической сетке К. Томаса – Р. Киллмена, по мере необходимости – объяснить эволюцию используемых стратегий.

3.2. Аргументировать необходимость участия в урегулировании конфликта третьей стороны (в случае положительного ответа – определить подходящий для роли третьей стороны круг лиц или организаций; оптимальный статус и форму участия третьей стороны, степень ее властных полномочий).

3.3. Описать процедуру разрешения данной конфликтной ситуации по действующему законодательству:

а) указать действовавшие на тот момент нормативно-правовые акты, которые регулировали данный конфликт (с обязательными ссылками и обязательными сносками на конкретные статьи/пункты этих документов);

б) проанализировать процедуру разрешения данной конфликтной ситуации по данным нормативно-правовым актам с определением «правой» и «неправой» стороны;

в) определить «пробелы» (как вариант – противоречия) нормативно-правовой базы при регулировании данного конфликта.

3.4. Предложить и обосновать необходимые, с вашей точки зрения, конкретные мероприятия практического характера по разрешению и урегулированию конфликта.

Примечание. *Если изучаемый конфликт уже завершен, то необходимо не только описать конкретные мероприятия, проведенные с целью разрешения и урегулирования конфликта, но и оценить их эффективность.*

4. Составить и аргументировать перечень практических мероприятий для эффективной профилактики данного конфликта, выделив:

4.1. Мероприятия организационного характера.

4.2. Мероприятия нормативно-правового характера.

4.3. Мероприятия социально-психологического характера.

Примечание. Предлагаемые профилактические мероприятия должны быть подробно аргументированы, предполагаемые последствия данных мероприятий должны быть проанализированы с управленческих, финансовых и политических позиций.

5. На основании изложенного выше материала составить графическую карту конфликта.

Примечание. Используемые в работе нормативно-правовые акты, цитаты, а также статистические данные обязательно должны быть подкреплены соответствующими сносками на электронные и письменные источники, которые преподавателю можно будет проверить.

ТРЕБОВАНИЯ К ОФОРМЛЕНИЮ КОНТРОЛЬНОЙ РАБОТЫ

К оформлению контрольной работы предъявляются следующие требования:

1. Контрольная работа по дисциплине «Конфликтология» должна содержать до 20 страниц печатного текста (в компьютерном варианте: шрифт Times New Roman; кегль 12, одинарный интервал, поля со всех сторон по 2 см.). Сноски должны соответствовать требованиям ГОСТа.

2. Контрольная работа должна иметь:

- титульный лист (в соответствии с **приложением 1**);
- графическую карту конфликта;
- список использованной литературы;

– сноски на используемые нормативно-правовые акты, цитаты, статистические данные;

– приложения (если в них есть необходимость).

3. В списке использованной литературы должны быть указаны авторские данные, название источника, название издательства, год издания. Список литературы, **составленный в алфавитном порядке**, в зависимости от предложенной темы должен быть достаточно широким, позволяющим охватить несколько точек зрения на изучаемую проблему.

4. Контрольная работа должна быть написана на грамотном русском литературном языке и тщательно отредактирована.

Примечание. Несоблюдение обязательных требований по структуре и оформлению контрольной работы служит основанием для отправки ее на доработку.

ВОПРОСЫ ДЛЯ ПОДГОТОВКИ К ЗАЧЕТУ ПО ДИСЦИПЛИНЕ «КОНФЛИКТОЛОГИЯ»

1. Накопление знаний о конфликтах в Древнем мире, Средние века и Новое время

2. Развитие конфликтологии в рамках психологической науки XIX–XX вв.

3. Развитие конфликтологии в рамках социологической науки XIX–XX вв.

4. Становление теории конфликта как самостоятельной области научных исследований. Современные концепции конфликта.

5. Конфликт: сущность и специфика конфликтного взаимодействия. Типология конфликтов и критерии классификации

6. Структура конфликта: характеристика основных элементов конфликтного взаимодействия. Объективные и личностные элементы конфликта

7. Конструктивные и деструктивные функции конфликта
8. Динамика развития конфликта: основные этапы и их характеристика. Разновидности форм завершения конфликта по способам и характеру.
9. Стратегии разрешения конфликта и их характеристика по схематической сетке К. Томаса и Р. Киллмена. Тактики разрешения конфликта и механизмы их практического осуществления.
10. Методы диагностики конфликта и их характеристика.
11. Методы профилактики конфликта. Социально-психологические и организационные методы предупреждения конфликтов.
12. Межличностный конфликт: понятие, функции, стили поведения в межличностном конфликте. Влияние темперамента на межличностный конфликт. Типы конфликтных личностей и способы их нейтрализации.
13. Третья сторона в конфликте: понятие, формы участия и степень властных полномочий в урегулировании конфликта. Условия эффективного участия третьей стороны в урегулировании конфликтов. Нормативно-правовая база деятельности третейских судов в современной России.
14. Посредничество в урегулировании конфликтов: сущность, функции, этапы осуществления, критерии выбора посредника. Нормативно-правовая база осуществления медиаторской деятельности в современной России.
15. Переговоры как способ урегулирования конфликтов: общая характеристика, функции, основные стратегии и тактические приемы.
16. Жесткий стиль переговоров и его характеристика. Противодействие тактике жесткого стиля.
17. Мягкий стиль ведения переговоров: сущность, условия и методики применения.
18. Торговый стиль ведения переговоров: особенности и область применения. Тактика позитивного торга.

19. Сотруднический стиль ведения переговоров и методики его применения.

20. Конфликты в организациях: причины, типы организационных конфликтов и их характеристика. Социальная напряженность в коллективе и факторы ее возникновения. Нормативно-правовое регулирование организационных конфликтов.

21. Технология управления конфликтами. Группы методов управления конфликтами. Основные направления управления конфликтами.

22. Рассмотрение и разрешение индивидуальных трудовых споров. Рассмотрение индивидуальных служебных споров на государственной гражданской службе.

23. Рассмотрение и разрешение коллективных трудовых споров. Участие государственных органов в урегулировании коллективных трудовых споров.

24. Примириательные процедуры при трудовых спорах. Этапы рассмотрения коллективного трудового спора. Уклонение от участия в примириательных процедурах.

25. Забастовка как крайняя форма трудового конфликта: сущность, основные виды, процедура организации забастовки, ограничение на участие в забастовке. Гарантии и правовое положение работников в связи с проведением забастовки. Ответственность за участие в незаконной забастовке.

26. Социальное партнерство как фактор регулирования социально-трудовых отношений.

27. Нормативно-правовое урегулирование конфликта интересов на государственной гражданской и муниципальной службе.

УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ КУРСА¹

Список основной литературы

1. Анцупов, А.Я. Конфликтология: учебник для вузов / А.Я. Анцупов, А.И. Шипилов. – 3-е изд. – СПб.: Питер, 2008. – 490 с.
2. *Конфликтология: учебник / А.Я. Кибанов, И.Е. Ворожейкин, Д.К. Захаров, В.Г. Коновалова; под ред. А.Я. Кибанова.* – М.: ИНФРА-М, 2007. – 301 с.
3. Конфликтология: учебник для студентов вузов, обучающихся по специальностям экономики и управления и гуманитарно-социальным специальностям / под ред. В.П. Ратникова. – 2-е изд., перераб. и доп. – М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2008. – 511 с.

Список дополнительной литературы

1. Андруник, А.П. Конфликтология: практикум / А.П. Андруник. – Пермь: Изд-во ПНИПУ, 2013. – 169 с.
2. Бобрешова, И.П., Воробьев В.К. Конфликтология: практикум / И.П. Бобрешова, В.К. Воробьев. – Оренбург: ОГУ, 2015.
3. Волков, Б.С. Конфликтология: учебное пособие для вузов / Б.С. Волков, Н.В. Волкова. – М.: Академический Проект: Трикта, 2005. – 376 с.
4. Кильмашкина, Т.Н. Конфликтология. Социальные конфликты: учебное пособие для вузов / Т.Н. Кильмашкина. – М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2009. – 287 с.
5. *Конфликты на государственной службе (Основы государственно-административной конфликтологии): учебно-методическое пособие.* – М.: Изд-во РАГС, 2009. – 66 с.

¹ Курсивом выделена специализированная учебная и научная литература для студентов высших учебных заведений, обучающихся по специальности «Государственное и муниципальное управление».

6. Леонов, Н.И. Конфликты и конфликтное поведение. Методы изучения: учебное пособие для вузов / Н.И. Леонов. – СПб.: Питер, 2005. – 236 с.
7. Лукин, Ю.Ф. Конфликтология. Управление конфликтами / Ю.Ф. Лукин. – М.: Трикета, 2007. – 255 с.
8. Лучшие HR-решения: сборник статей. – М.: Вершина, 2006. – 268 с. Глава «Управление конфликтами».
9. Регнет, Э. Конфликты в организациях. Формы, функции и способы преодоления: пер. с нем. / Э. Регнет. – Харьков: Изд-во «Гуманитарный центр», 2005. – 394 с.
10. Тимофеева, Л.Н. Конфликты на государственной службе: проблемы управления (основы государственно-административной конфликтологии): учебно-методическое пособие / Л.Н. Тимофеева. – М.: Изд-во РАГС, 2009. – 64 с.

Справочная литература

1. Анцупов, А.Я. Конфликтология в схемах и комментариях: учебное пособие для вузов / А.Я. Анцупов. – СПб.: Питер, 2006. – 288 с.
2. Анцупов, А.Я. Словарь конфликтолога / А.Я. Анцупов, А.И. Шипилов. – 2-е изд. – СПб.: Питер, 2006. – 528 с.

Хрестоматии

1. Конфликтология: хрестоматия: учебное пособие / Российская академия образования; Московский психолого-социальный институт; сост. Н.И. Леонов. – 3-е изд., испр. и доп. – М.; Воронеж: Изд-во МПСИ: Модэк, 2005. – 367 с.
2. Прикладная конфликтология: хрестоматия / сост. К.В. Сельченко. – Минск: Харвест, 2003. – 623 с. (Библиотека практической психологии).

Работы классиков

1. Дарендорф, Р. Современный социальный конфликт: Очерк политики свободы / Р. Дарендорф; пер. с нем. Л.Ю. Пантиной. – М.: РОССПЭН, 2002. – 286 с.
2. Козер, Л. Функции социального конфликта / Л. Козер; пер. с англ. О.А. Назаровой. – М.: Идея-Пресс, Дом интеллектуальной книги, 2000. – 208 с.

Специализированные периодические издания

1. Государственная служба. Федеральное государственное образовательное учреждение высшего профессионального образования «Российская академия государственной службы при Президенте Российской Федерации».
2. Конфликтология: научно-практический журнал. Издательство Международной ассоциацией конфликтологов, Фонд развития конфликтологии.
3. Третейский суд. Автономная некоммерческая организация «Редакция журнала “Третейский суд”».
4. Управленческое консультирование. Северо-Западная Академия государственной службы.
5. Человек и труд. Некоммерческое партнерство «Редакция журнала “Человек и труд”» (рубрика «Социальное партнерство»).

Нормативно-правовые акты

1. Конституция Российской Федерации: офиц. текст. – М.: Маркетинг, 2007. – 39 с.
2. Трудовой кодекс РФ [Электронный ресурс]. – URL: <http://base.garant.ru>.
3. О государственной гражданской службе Российской Федерации: Федеральный закон от 27 июля 2004 г. № 79-ФЗ [Электронный ресурс]. – URL: <http://www.consultant.ru>.

4. О муниципальной службе в Российской Федерации: Федеральный закон от 2 марта 2007 года № 25-ФЗ [Электронный ресурс]. – URL: <http://www.consultant.ru>.

5. О третейских судах в Российской Федерации (с изменениями и дополнениями): Федеральный закон от 24 июля 2002 г. № 102-ФЗ [Электронный ресурс]. – URL: <http://base.garant.ru>.

6. Об альтернативной процедуре урегулирования споров с участием посредника (процедуре медиации): Федеральный закон от 27 июля 2010 г. № 193-ФЗ [Электронный ресурс]. – URL: <http://base.garant.ru>.

7. О противодействии коррупции: Федеральный закон от 25 декабря 2008 г. № 273-ФЗ [Электронный ресурс]. – URL: <http://base.garant.ru>.

8. О комиссиях по соблюдению требований к служебному поведению федеральных государственных служащих и урегулированию конфликта интересов: Указ Президента Российской Федерации от 1 июля 2010 г. № 821 [Электронный ресурс]. – URL: <http://base.garant.ru>.

9. О комиссиях по соблюдению требований к служебному поведению государственных гражданских служащих пермского края и урегулированию конфликта интересов и о внесении изменений в отдельные указы Губернатора Пермского края: Указ Губернатора Пермского края от 24 августа 2010 г. № 59. – Пермь, 2010.

10. Типовой кодекс этики и служебного поведения государственных служащих Российской Федерации и муниципальных служащих (одобрен решением президиума Совета при Президенте Российской Федерации по противодействию коррупции от 23 декабря 2010 г. (протокол № 21) [Электронный ресурс]. – URL: <http://iv.garant.ru/SESSION/PILOT/main.htm>.

Приложение 1

Образец оформления титульного листа

Министерство высшего образования и науки
Федеральное государственное бюджетное образовательное
учреждение высшего профессионального образования
«Пермский национальный исследовательский
политехнический университет»

Кафедра государственного управления и истории

Контрольная работа

по дисциплине «Конфликтология»

по теме

«_____»

Выполнил: студент гр. _____
Ф.И.О. _____

Проверил:
Должность _____
ФИО преподавателя _____

Оценка _____
Подпись (_____)

Пермь 202__

Приложение 2

Примеры библиографического описания

Пример 1. Подстрочная ссылка

Из архива Б. Муравьева // Вопросы философии. 1992. № 1. С. 99.

Пример 2. Книга с одним автором

Балабанов, И.Т. Валютные операции / И.Т. Балабанов. – М.: Финансы и статистика, 1993. – 144 с.

Пример 3. Книга с двумя авторами

Корнелиус, Х. Выиграть может каждый: Как разрешать конфликты / Х. Корнелиус, З. Фэйр; пер. П.Е. Патрушева. – М.: Стрингер, 1992. – 116 с.

Пример 3. Книга с тремя авторами

Киселев, В.В. Анализ научного потенциала / В.В. Киселев, Т.Е. Кузнецова, З.З. Кузнецов. – М.: Наука, 1991. – 126 с.

Пример 4. Сборник

Малый бизнес: перспективы развития: сб. ст. / под ред. В.С. Ажаева. – М.: ИНИОН, 1991. – 147 с.

Пример 5. Из сборника

Андреев, А.А. Определяющие элементы организации научно-исследовательской работы / А.А. Андреев, М.Л. Закиров, Г.Н. Кузьмин // Тез. докл. межвуз. конф. Барнаул, 14–16 апр. 1997 г. – Барнаул: Изд-во Алт. ун-та, 1997. – С. 21–32.

Пример 6. Официальные документы

Конституция (Основной закон) Российской Федерации: офиц. текст. – М.: Маркетинг, 2001. – 39 с.

Пример 7. Глава или раздел из книги

Муравьев, А.В. Культура Руси IX – первой половины XII в. / А.В. Муравьев, А.М. Сахаров // Очерки истории русской культуры IX–XVII вв.: кн. для учителя. – М.: Изд-во МГУ, 1984. – Гл. 1. – С. 7–74.

Пример 8. Из журнала

Афанасьев, В. Святитель Игнатий Брянчанинов и его творения / В. Афанасьев, В. Воропаев // Лит. учеба. – 1991. – Кн. 1. – С. 109–118.

Пример 9. Из газеты

Горн, Р. Скауты вышли из подполья / Р. Горн // Учит. газ. – 1991. – № 38. – С. 9.

Пример 10. Статья из продолжающегося издания

Колесова, В.П. К вопросу о реформе власти / В.П. Колесова, Е.Ю. Шуткина // Вестник Алтайской академии экономики и права. – 2001. – Вып. 5. – С. 47–50.

Пример 11. Материал из сети Интернет

Современная демографическая ситуация в российской федерации (аналитический материал) // Росстат. Демография [Электронный ресурс]. – URL: http://www.gks.ru/free_doc/2010/demo/dem-sit-09.doc (дата обращения: 30.05.2020).

Учебное издание

КОНФЛИКТОЛОГИЯ

Методические указания

Составитель

Белоногов Юрий Геннадьевич

Редактор и корректор *М.Н. Афанасьева*

Подписано в печать 03.09.2020. Формат 60×90/16.
Усл. печ. л. 1,5. Тираж 15 экз. Заказ № 1141/2020.

Издательство

Пермского национального исследовательского
политехнического университета.

Адрес: 614990, г. Пермь, Комсомольский проспект, 29, к. 113.

Тел. (342) 219-80-33.