# Правительство Российской Федерации

# Федеральное государственное автономное образовательное учреждение высшего профессионального образования "Национальный исследовательский университет "Высшая школа экономики"

## Факультет менеджмента

Программа дисциплины

**Конфликты в системе управления**

для направления 080200.62 «Менеджмент»

подготовки бакалавра

Автор программы:

Решетникова К.В., к.э.н., доцент, kreshetnikova@hse.ru

Одобрена на заседании кафедры

Управления человеческими ресурсами

Зав. кафедрой В.И.Кабалина «\_\_\_\_» \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 2014 г.

Декан Факультета менеджмента

Проф. Филинов Н.Б. \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

**Москва, 2014 г.**

#### *Настоящая программа не может быть использована другими подразделениями университета и другими вузами без разрешения кафедры-разработчика программы.*

# Область применения и нормативные ссылки

Настоящая программа учебной дисциплины устанавливает минимальные требования к знаниям и умениям студента и определяет содержание и виды учебных занятий и отчетности.

Программа предназначена для преподавателей, ведущих данную дисциплину, учебных ассистентов и студентов направления 080200.62 «Менеджмент» подготовки бакалавров, изучающих дисциплину «Конфликты в системе управления».

Программа разработана в соответствии с:[

* Образовательным стандартом государственного образовательного бюджетного учреждения высшего профессионального образования "государственный университет - Высшая школа экономики", в отношении которого установлена категория "национальный исследовательский университет" ;
* Образовательной программой по направлению подготовки 080200.62 – Менеджмент. Уровень подготовки: бакалавр.
* Рабочим учебным планом университета по направлению подготовки 080200.62 –Менеджмент. Уровень подготовки: бакалавр.

# Цели освоения дисциплины

Целями освоения дисциплины «Конфликты в системе управления» является подготовка выпускников к организационно-управленческий, информационно-аналитической и научно-исследовательской деятельности в качестве исполнителей или руководителей младшего уровня, способных решать задачи по:

- организации работы исполнителей (команды исполнителей) для осуществления конкретных проектов, видов деятельности, работ с учетом рисков и возможных социально-экономических последствий принимаемых решений;

- разработке и реализации проектов, направленных на развитие организации (предприятия);

- мотивированию персонала организации, направленного на достижение стратегических и оперативных целей;

- сбору, обработке и анализу информации о факторах внутренней среды организации для принятия управленческих решений.

**3. Компетенции обучающегося, формируемые в результате освоения дисциплины**

В результате изучения дисциплины студент должен:

***знать***:

1. основные подходы к определению понятия «конфликт», модели и типологии конфликтов;

2. системные характеристики конфликтов, причины, условия формирования и протекания конфликтов в системе управления»

3. методы и методики диагностики конфликтов;

4. методы и технологии управления конфликтами в организациях.

***уметь:***

1. выбрать адекватную методику диагностики конфликтной ситуации,

2. выделять различные типы конфликтов, определять их причины и перспективы развития,

3. выбрать наиболее эффективную в данной ситуации стратегию управления конфликтом и воспользоваться соответствующими технологиями управления.

***иметь навыки:***

1. самостоятельной работы со специальной литературой, в том числе с методическими материалами по диагностике и управлению конфликтами в системе управления,

2. применения существующих методических средств для решения конкретных управленческих задач.

В результате освоения дисциплины студент осваивает следующие компетенции:

| Компетенция | Код по ФГОС/ НИУ | Дескрипторы – основные признаки освоения (показатели достижения результата) | Формы и методы обучения, способствующие формированию и развитию компетенции |
| --- | --- | --- | --- |
| Способность использовать знания о работе с коллективами людей и отдельными работниками в  управленческой деятельности | ПК-5 | 1. Знает основные подходы к определению понятия конфликта, модели и типологии конфликтов в системе управления  2. Демонстрирует знание принципов применения различных концепций и моделей организационной конфликтологии для диагностики и решения конфликтов в системе управления | Лекции и семинары; активные и интерактивные методы обучения (дискуссии, анализ кейсов) |
| Владение различными способами разрешения конфликтных ситуаций | ПК-12 | 1.Демонстрирует знание методов анализа и диагностики организационных конфликтов  2.Демонстрирует знание различных теоретических и технологических подходов к управлению конфликтами в системе управления  3. Владеет основными технологиями управления конфликтами в организациях | Лекции и семинары; активные и интерактивные методы обучения (дискуссии, анализ кейсов) |

# 4. Место дисциплины в структуре образовательной программы

Настоящая дисциплина относится к циклу специальных дисциплин. Настоящая дисциплина является дисциплиной по выбору.

Изучение данной дисциплины базируется на следующих дисциплинах:

Для прохождения необходимо предварительное изучение следующих дисциплин:

* Социология;
* Психология;
* Теория и история менеджмента;
* Теория организации и организационное поведение

Основные положения дисциплины могут быть использованы в дальнейшем при изучении дисциплин концентрации «Управление человеческими ресурсами».

# 5. Тематический план учебной дисциплины

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| № п/п | Наименование разделов и тем | Всего часов | Аудиторные часы | | Самосто­ятельная работа |
|  | лекции | Сем. или практ. занятия |  |
| 1 | Определение предметного поля конфликтологии | 16 | 2 | 2 | 12 |
| 2 | Накопление знаний о конфликтах и становление конфликтологии | 16 | 2 | 2 | 12 |
| 3 | Системные характеристики конфликтов | 28 | 4 | 4 | 20 |
| 4 | Типология конфликтов | 16 | 2 | 2 | 12 |
| 5 | Методы исследования конфликтов в системе управления | 20 | 2 | 2 | 16 |
| 6 | Методы управления конфликтами | 24 | 4 | 4 | 16 |
| 7 | Социальные технологии управления конфликтами | 24 | 4 | 4 | 16 |
|  | Итого: | 144 | 20 | 20 | 104 |

# 6. Формы контроля знаний студентов

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Тип контроля | Форма контроля | 1 год | Параметры \*\* |
| 3 |  |
| Текущий  (неделя) | Домашнее задание | 1 | Письменная работа:  Объем 10-12 п.с. |
| Итоговый | Экзамен |  | Письменная работа: тест |

## 6.1. Критерии оценки знаний, навыков

Текущий контроль (домашнее задание) предполагает выполнение письменной работы – анализ кейса.

**Структурные и динамические характеристики конфликтов в системе управления, методы исследования и управления**.

Студенты получают кейс с вопросами, на которые надо дать письменные ответы. Объем работы не должен превышать 12 п.с.

**Вопросы к кейсу:**

1. Какие можно выделить основные конфликтные зоны в данной ситуации? Какие организационные и социально-психологические причины возникшего конфликта можно выделить в данной ситуации?
2. Охарактеризуйте структурные составляющие описанного конфликта.
3. Выделите особенности динамических характеристик конфликта.
4. Определите тип данного конфликта, обосновав свой ответ.

5.Предложите набор диагностических средств для всестороннего изучения данного конфликта. Обоснуйте применение каждого из них, объяснив, что с помощью этого средства Вы хотите выявить.

6.Какие стратегии и методы управления описанным конфликтом представляются Вам наиболее эффективными и почему? Каковы могут быть последствия применения этих методов?

**Методические указания для написания домашней работы и критерии оценки:**

1. Под конфликтными зонами имеются в виду зоны возникновения возможных противоречий. При описании этих конфликтных зон необходимо указать, между кем и кем возможно возникновение конфликта и какого рода противоречие может послужить основой для его возникновения. Надо иметь в виду, что самого актуального конфликта может еще не быть, однако почва для его возникновения (конфликтная ситуация) на той или иной стадии развития уже сформировалась.

При выделении организационных и социально-психологических причин следует разделить все причины на две указанные группы. Организационные причины связаны с противоречиями в структуре организации и внутриорганизационными отношениями, которые могут носить как формальный, так и неформальный характер.

Социально-психологические причины не связаны непосредственно с самой организацией, но могут иметь специфические проявления организационного характера.

2.Структурные составляющие можно выделять в соответствии с любой схемой, описанной на лекциях или в учебниках. Но обязательным является подробная характеристика показателей, раскрывающих каждую структурную характеристику применительно к описываемому конфликту. Если Вы выделяете несколько актуальных конфликтов, то можно или описать их все, или остановиться на каком-либо одном, но тогда обосновав, почему Вы считаете необходимым рассмотреть именно данный конфликт.

3.Динамические характеристики конфликта также могут быть описаны по любой схеме, но должны быть рассмотрены именно с точки зрения того конфликта, который описан в кейсе. Перечисление этапов конфликта и их описание будет оцениваться только в том случае, если оно имеет отношение к приведенному в кейсе конфликту.

Следует обратить внимание на то, что здесь нет необходимости описывать стратегии и тактики поведения в конфликте участников.

4.Ключевым моментом в определении типа конфликта является обоснование Вашего мнения. Типологии могут быть использованы различные, можно определить типы по разным основаниям, важно написать, почему данный конфликт может быть отнесен к тому или иному типу. При описании можно ссылаться на те характеристики конфликта, которые были определены при анализе структурных и динамических характеристик конфликтов в предыдущих вопросах, но ответ должен быть аргументирован.

5.При ответе на данный вопрос необходимо перечислить те методы и методики диагностики конфликта, которые могут быть использованы в данном случае. При перечислении методик важно учесть следующие моменты:

- какие данные Вы хотите получить, используя ту или иную методику (для получения какой информации необходима эта методика?)

- возможно ли получить эти данные с помощью указанной методики;

- ограничения применения данной методики.

Отвечая на данный вопрос нет необходимости указывать и описывать все возможные методы сбора информации, которые Вы знаете, надо перечислять только те из них, которые надо и возможно применить в случае описанного конфликта.

6. Выбирать стратегии и методы управления конфликтами можно по любой существующей классификации, однако выбор этот необходимо обосновать. Для каждой из стратегий необходимо разработать сценарий развития событий с указанием конструктивных и деструктивных последствий данного конфликта и для организации, и для группы, и для самих участников. Кроме того, надо определить возможные ограничения и условия в применении тех или иных стратегий и методов.

***Требования к домашней работе:***

* + ***Критерии оценки содержания***: при анализе ситуации и разработке рекомендаций должны быть использованы *специальные* инструменты и модели, изученные в курсе. Иными словами, текст не должен быть написан на обывательском уровне осмысления ситуации. Рекомендации должны быть приведены не в назывном порядке (сделать то-то и то-то), а вместе с механизмом реализации (как это можно сделать). Все положения и рекомендации должны носить обоснованный характер, т.е. логически вытекать из поставленных в работе задач и проделанного анализа ситуации.

Работа должна сопровождаться списком использованной литературы. Ссылки на релевантную литературу и список литературы должны быть оформлены в соответствии с существующими стандартами

* + ***Критерии оценки оформления***:

Рекомендуемый объем – 10-12 стр. текста, выполненного на компьютере. Шрифт – Times New Roman, размер шрифта - 12, интервал – полуторный.

При оценке учитывается как содержание, так и оформление работы, продуманное форматирование. Особое внимание обращается на знание русского языка - отсутствие грамматических и орфографических ошибок - и культуру изложения. Текст должен быть представлен профессионально и грамотно, структурирован.

Несоответствие работы критериям оформления – снижение оценки на 1-3 балла.

***Работа сдается*** преподавателю по электронной почте за неделю до окончания курса.

За каждые сутки опоздания снимается 1 балл. Максимальный срок опоздания 3 дня. По истечении этого срока работы не принимаются. Исключение составляют случаи болезни студентов, подтвержденные соответствующими документами.

# 6.2. Порядок формирования оценок по дисциплине

Преподаватель оценивает работу студентов на семинарских следующим образом:

Поскольку работа на семинарских занятиях предполагает активные формы обучения (анализ кейсов, деловые игры, элементы тренингов и пр.), то оцениваться будут результаты этой работы, зафиксированные в письменном виде и сданные преподавателю на следующем занятии.

Пример: на семинарском занятии анализировались мини-кейсы. Студенты, участвовавшие в этой работе и желающие получить оценку за это семинарское занятие, должны в течение недели подготовить письменную работу-отчет по результатам проведенного семинара и сдать его преподавателю. Эта оценка будет засчитана как оценка за соответствующее семинарское занятие.

Таких оценок должно быть не менее четырех и они составляют *Оауд.*

*Оауд.= (О.с1 +Ос.2+Ос3+Ос.4)/4*

Если студент получил менее четырех оценок за семинарские занятия, то *Оауд.*  Все равно рассчитывается исходя из четырех необходимых оценок. Если студент выполнил более четырех работ, то в расчет берутся четыре лучшие из полученных оценок.

Накопленная оценка за текущий контроль учитывает результаты студента по текущему контролю следующим образом:

О*накопленная*= 0,3\* *Отекущий* + 0,7\* Оауд

где*Отекущий* рассчитывается как взвешенная сумма всех форм текущего контроля, предусмотренных в РУП. В данном случае:

*Отекущий* = *Одз* ;

Способ округления накопленной оценки текущего контроля: арифметический.

Результирующая оценка за дисциплину рассчитывается следующим образом:

*Орезульт = 0,6\* Онакопл + 0,4\*·Оэкз*

Способ округления накопленной оценки текущего контроля: арифметический.

# 7. Содержание дисциплины

**Тема 1. Определение предметного поля конфликтологии.**

Основные подходы к понятию «конфликт». Природа социального конфликта. Конфликтная природа управленческих отношений.

Определение конфликта в системе управления. Соотношение понятий социального конфликта и конфликта в системе управления. Классификация конфликтов в системе управления.

***Основная литература:***

1. Анцупов А.Я., Шипилов А.И. Конфликтология. Учебник для вузов. М., 2013. Раздел 1., гл.5
2. Гришина Н.В. Психология конфликта –СПб.: Издательство «Питер», 2008.Введение.

***Дополнительная литература:***

1. Зайцев А.К. Социальный конфликт. – М.,Academia, 2000.
2. Конфликты в современной России (проблемы анализа и регулирования) / Под ред. Е.И.Степанова. – М.: Эдиториал УРСС, 1999.
3. Здравомыслов А.Г. Социология конфликта.: Учеб.пособие для студентов высших учебных заведений. – М.:Аспект Пресс, 1996.
4. Бородкин Ф.М., Коряк Н.М. Внимание: конфликт! – Новосибирск: «Наука», Сибирское отделение, 1989

**Тема 2. Накопление знаний о конфликтах и становление конфликтологии.**

Природа конфликтов в системе управления с точки зрения классиков конфликтологии и представителей современных концепций.

Конфликт как «социальная аномалия» в структурном функционализме. Формирование «конфликтной модели» в социологии К.Маркса, Г.Зиммеля, «конфликтная модель общества» Р.Дарендорфа, концепция «позитивно-функционального конфликта» Л.Козера.

Психологическая традиция в изучении конфликтов: интрапсихическая интерпретация конфликтов, ситуационный подход, когнитивные модели.

Становление отечественной конфликтологии – конец 80-х – 90-е годы. Основные направления исследований.

***Основная литература:***

1. Анцупов А.Я., Шипилов А.И. Конфликтология. Учебник для вузов. М., 2013г. Раздел 1., гл.2, 4.
2. Гришина Н.В. Психология конфликта –СПб.: Издательство «Питер», 2008. Часть 1, гл. 1, 2

***Дополнительная литература:***

1. Конфликты в современной России (проблемы анализа и регулирования) / Под ред. Е.И.Степанова. – М.: Эдиториал УРСС, 1999.
2. Здравомыслов А.Г. Социология конфликта.: Учеб.пособие для студентов высших учебных заведений. – М.:Аспект Пресс, 1996.
3. Козер Л. Функции социального конфликта. Пер. с анл. – М.: Идея-Пресс, Дом интеллектуальной книги, 2000.
4. Левин К. Разрешение социальных конфликтов./ Пер. с англ. СПб: Изд-во «Речь», 2000.
5. Левин К. Типы конфликтов.// Психология личности / Под ред. Ю.Б.Гипенрейтер, А.А.Пузырея. – М., 1982.
6. Дарендорф Р. Элементы теории социального конфликта. // Социологические исследования, 1994, № 5.
7. Тернер Дж. Структура социологической теории. – М., 1985.
8. Дмитриев А.В. Социальный конфликт: общее и особенное. – М.: Гардарики, 2002.
9. Коллинз Р. Теория конфликта в современной макроисторической социологии // Философская и социологическая мысль, 1993, 6. – С.81-98.

**Тема 3. Системные характеристики конфликтов.**

Структурные характеристики конфликта. Основные субъекты и участники конфликтного процесса. Виды объектов. Структура предметов конфликта: ресурсы, статус, ценности, нормы. Внешняя среда конфликта.

Динамические показатели конфликта: стадии и фазы процесса конфликта. Конфликтная ситуация как первая стадия конфликта. Понятие социальной напряженности. Признаки социальной напряженности. Показатели напряженности. Конфликтное взаимодействие: процессы эскалации и деэскалации конфликта. Поведение в конфликте. Модель двойной заинтересованности. Стратегии и тактики поведения в конфликте.

Завершение конфликта и его основные формы. Функции и последствия конфликтов в системе управления.

***Основная литература:***

1. Гришина Н.В. Психология конфликта –СПб.: Издательство «Питер», 2013г. Часть 2.
2. Анцупов А.Я., Шипилов А.И. Конфликтология. Учебник для вузов. М., 2008. Раздел IV, гл.17, 18, 19.

***Дополнительная литература:***

1. Зайцев А.К. Социальный конфликт. – М.,Academia, 2000.
2. Бородкин Ф.М., Коряк Н.М. Внимание: конфликт! – Новосибирск: «Наука», Сибирское отделение, 1989.
3. Дмитриев А.В. Социальный конфликт: общее и особенное. – М.: Гардарики, 2002.
4. Шаленко В.Н. Конфликты в трудовых коллективах. – М.: МГУ, 1992.
5. Петровская Л.А. О понятийной схеме социально-психологического анализа конфликта // Теоретические и методологические проблемы социальной психологии. – М.:изд-во МГУ, 1977.
6. Рубин Дж. Пруйт Д., Ким Хе, Сунг. Социальный конфликт: эскалация, тупик, разрешение. – СПб.: прайм-ЕВРОЗНАК, 2003.
7. Ворожейкин И.Е., Кибанов А.Я., Захаров Д.К. Конфликтология: Учебник. – М.:ИНФРА-М, 2002.

**Тема 4. Типология конфликтов.**

Существующие подходы к разработке типологии конфликтов: проблемы и ограничения. Необходимость создания типологии конфликтов. Различные основания для типологии конфликтов.

Основные типы конфликтов, возникающие в системе управления: экономические и трудовые конфликты, политические конфликты, собственно организационные конфликты. Особенности каждого типа, сложности классификации.

***Основная литература:***

1. Гришина Н.В. Психология конфликта –СПб.: Издательство «Питер», 2008. Часть 1, гл. 3.
2. Анцупов А.Я., Шипилов А.И. Конфликтология. Учебник для вузов. М., 20013. Раздел VI.

***Дополнительная литература:***

1. Здравомыслов А.Г. Социология конфликта.: Учеб.пособие для студентов высших учебных заведений. – М.:Аспект Пресс, 1996.
2. Мастенбрук У. Управление конфликтными ситуациями и развитие организации. Пер. с англ., М. 1996.
3. В контексте конфликтологии: диагностика и методология управления конфликтной ситуацией// Отв. ред. Т.М.Дридзе, Л.Н.Цой. – М., 2001, №3.
4. Дмитриев А.В. Социальный конфликт: общее и особенное. – М.: Гардарики, 2002.

**Тема 5. Методы исследования конфликтов в системе управления.**

Проблемы исследования конфликтов в системе управления. Исследование и диагностика конфликтов. Описательные и аналитические методы изучения конфликтов. Методики исследования разных типов конфликтов в системе управления. Особенности их использования.

Методики диагностики внутриличностных конфликтов: шкала диагностики ролевого конфликта у руководителей, выявление репертуара поведенческих тенденций в противоречивых ситуациях, изучение стратегий поведения руководителей в конфликтных ситуациях. Проективные тесты определения стратегий поведения в конфликтных ситуациях. Тесты для определения уровня конфликтности личности.

Методики диагностики межличностных конфликтов. Использование социометрического метода для диагностики.

Диагностика межгрупповых конфликтов. Позиционный анализ А.И.Пригожина. Применение опросных методов для диагностики межгрупповых конфликтов.

Игровые методы диагностики. Конфликт-метод Л.Н.Цой..

***Основная литература:***

1. Гришина Н.В. Психология конфликта –СПб.: Издательство «Питер», 2008. Часть 1, гл. 4.
2. Анцупов А.Я., Шипилов А.И. Конфликтология. Учебник для вузов. М., 2013. Раздел III.

***Дополнительная литература:***

* 1. Дмитриев А.В. Социальный конфликт: общее и особенное. – М.: Гардарики, 2002.
  2. Давыдов А.А. Измерение социальной напряженности. – М., 1992.
  3. Рукавишников В.О., Иванов В.Н. Социальная напряженность: опыт измерения. // Социологические исследования, 1992, 7.
  4. Тесты, эксперименты, игровые процедуры для изучения конфликта. Методическая разработка./ Сост. Б.И.хасан. – Красноярск, 1990.
  5. Фанталова Е.Б. Об одном методическом подходе к исследованию мотивации и внутренних конфликтов. // Психологический журнал, 1992. – Т. 13. - № 4. – С. 107 – 117.
  6. Хасан Б.И. Война с конфликтом. Критика методологических оснований психологических исследований и разработок / Прикладная психология: опыт и перспективы. – Красноярск: Изд-во Красноярского ун-та, 1990. – С. 52 – 73.

**Тема 6. Методы управления конфликтами.**

Неизбежность возникновения конфликтов и необходимость управления ими. Возможности и ограничения в управлении конфликтами. Широкая и узкая трактовка управления конфликтами.

Основные стратегии управления конфликтами. Различные типологии стратегий управления конфликтами. «Эскалирующий» и «деэскалирующие» стратегии. Особенности и проблемы применения при работе с конфликтами стратегий регулирования, решения и разрешения конфликтов.

Методы управления конфликтами, используемые в рамках различных стратегий. Методы управления конфликтами, Разработанные специалистами по теории организаций.

Игровые методы управления конфликтами.

***Основная литература:***

1. Гришина Н.В. Психология конфликта –СПб.: Издательство «Питер», 2008. Часть 3, гл. 9, 10.

***Дополнительная литература:***

1. Дмитриев А.В. Социальный конфликт: общее и особенное. – М.: Гардарики, 2002.
2. Рубин Дж. Пруйт Д., Ким Хе, Сунг. Социальный конфликт: эскалация, тупик, разрешение. – СПб.: прайм-ЕВРОЗНАК, 2003.
3. Ворожейкин И.Е., Кибанов А.Я., Захаров Д.К. Конфликтология: Учебник. – М.:ИНФРА-М, 2002.
4. Чумиков А.Н. Управление конфликтом и конфликтное управление как новые парадигмы мышления и действия. // Социологические исследования, 1995, 3. – С.52 – 57.
5. Зигерт В., Ланг Л. Руководить без конфликтов.: Сокр. Пер. с нем./ Науч. ред. и авт. предисл. А.Л.Журавлев. – М.: Экономика, 1990
6. Ковачик П., Малиева Н. Предупреждение и разрешение конфликтов. Методические рекомендации для руководителей. М.: РАН. Институт психологии. Международный институт психологии, социологии и экономики труда, 1994.
7. Дудченко В. С. Инновационные игры: методология, теория, практика. – Таллинн : "Валгус" - 1989. – 102с. - Программа инновационной игры. – Таллинн : "Валгус" - 1989.

**Тема 7. Социальные технологии управления конфликтами.**

Проблемы технологизации деятельности по управлению конфликтами. Особенности существующих технологий.

Переговоры как технология управления конфликтами. Условия проведения. Этапы переговоров. Особенности проведения переговоров в условиях конфликтной ситуации. Модель переговоров, разработанная У.Мастенбруком. «Принципиальные переговоры» Фишера и Юри.

Посредничество: определение понятия, специфика технологии. Необходимые условия для успешной реализации технологии. Особенности ее использования.

Преимущества и сложности использования технологий переговоров и посредничества при решении конфликтов в системе управления.

***Основная литература:***

1. Гришина Н.В. Психология конфликта –СПб.: Издательство «Питер», 2008. Часть 3, гл. 11.
2. Анцупов А.Я., Шипилов А.И. Конфликтология. Учебник для вузов. М., 2013. Раздел VIII, гл. 37, 38.

***Дополнительная литература:***

1. Рубин Дж. Пруйт Д., Ким Хе, Сунг. Социальный конфликт: эскалация, тупик, разрешение. – СПб.: прайм-ЕВРОЗНАК, 2003.
2. Вишнякова Н.Ф. Конфликтология. Учеб.пособие. – Мн.: Университетское, 2002.
3. Ворожейкин И.Е., Кибанов А.Я., Захаров Д.К. Конфликтология: Учебник. – М.:ИНФРА-М, 2002.
4. Мастенбрук У. Управление конфликтными ситуациями и развитие организации. Пер. с англ., М. 1996.
5. Лебедева М.М. Вам предстоят переговоры. – М.: Экономика, 1993
6. Мастенбрук У. Переговоры. – Калуга: Издание КаИС, 1994.
7. Социальное партнерство: словарь-справочник. – М.: ОАО «Изд-во «Экономика», 1999.
8. Данакин Н.С., Дятченко Л.Я. Технология разрешения социальных конфликтов. // Социологические исследования, 1993, 9. – С.103 – 112.
9. Фишер Р., Юри У. Путь к согласию или переговоры без поражения. - М.: Наука. - 1990.

# 8.Образовательные технологии

Особенности учебного курса «Конфликты в системе управления» делают целесообразным организацию практического подхода к процессу обучения по данной проблематике. Это позволит студентам не только освоить определенный набор знаний, но, применяя свой опыт на практике, развить навыки управления различными аспектами конфликтов. Активная форма обучения предполагает, что освоение каждой темы будет сочетать разные виды деятельности: традиционные формы (лекции), работу с кейсами, групповые дискуссии, тренинговые задания. Организация обучения в активной форме при работе со студентами имеет определенные ограничения, связанные с необходимостью учитывать особенности расписания групп студентов. В связи с этим на занятия по каждой теме целесообразно выделять не менее 4 академических часов.

Сейчас особую популярность приобрела циклическая четырехступенчатая эмпирическая модель процесса обучения и усвоения человеком новой информации (Experiential Learning Model), предложенная Дэвидом А. Колбом (David A. Kolb) и его коллегами из Case Western Reserve University. Согласно этой модели обучение состоит из повторяющихся этапов «выполнения» и «мышления». Это значит, что учиться, читая о чем-то, изучая теорию или слушая лекции — невозможно. С другой стороны, не может быть эффективным и обучение, в ходе которого новые действия выполняются бездумно, без анализа и подведения итогов.   
Стадии модели (или цикла) Колба могут быть представлены следующим образом :

1. получение непосредственного опыта;
2. наблюдение, в ходе которого обучающийся обдумывает то, что он только что узнал;
3. осмысление новых знаний, их теоретическое обобщение;
4. экспериментальная проверка новых знаний и самостоятельное применение их на практике.  
     Отправным моментом естественного обучения является приобретение конкретного опыта, который дает материал для рефлексивного наблюдения. Обобщив новые данные и интегрировав их в систему имеющихся знаний, человек приходит к абстрактным представлениям и понятиям. Эти новые знания представляют собой гипотезы, которые проверяются в ходе активного экспериментирования в разнообразных ситуациях — воображаемых, моделируемых и реальных. Процесс обучения может начаться с любой стадии. Он протекает циклически — до тех пор, пока не сформируется требуемый навык. Представляется, что цикл Колба можно использовать и для построения обучения в рамках курсах «Конфликты в системе управления». В этом случае каждое занятие продолжительностью 4 академических часа будет построено в соответствии с этапами цикла Колба, освоение каждой темы будет включать получение опыта, его осмысление, получение новых знаний, позволяющих выявить новые методы решения возникших проблем и эксперимент, позволяющий попытаться применить новые знания на практике.

**9.Оценочные средства для текущего контроля и аттестации студента**

## 9.1. Тематика заданий текущего контроля

**Тема домашнего задания**: Структурные и динамические характеристики конфликтов в системе управления, методы исследования и управления.

## 9.2. Вопросы для оценки качества освоения дисциплины

1. Характеристика основных подходов к понятию «социальный конфликт» в социологии и психологии.
2. Рассмотрение конфликта как «социальной аномалии» в структурном функционализме (Т.Парсонс).
3. Формирование «конфликтной модели» в социологии К.Маркса, Г.Зиммеля. «конфликтная модель общества» Р.Дарендорфа, концепция «позитивно-функционального конфликта» Л.Козера.
4. Психологическая традиция в изучении конфликтов: интрапсихическая интерпретация конфликтов, ситуационный подход, когнитивные модели.
5. Подходы к выделению структурных характеристик конфликтов в системе управления.
6. Основные субъекты конфликтов в системе управления, их характеристики.
7. Виды объектов и структура предметов конфликтов в системе управления.
8. Особенности внешней среды в разных типах конфликтов в системе управления.
9. Динамические показатели конфликта: стадии и фазы процесса конфликта.
10. Конфликтная ситуация как первая стадия конфликта. Понятие социальной напряженности. Признаки и показатели социальной напряженности.
11. Конфликтное взаимодействие: процессы эскалации и деэскалации конфликта.
12. Типы индивидуальных стратегий поведения в конфликте. Условия выбора и использования. Оценка эффективности выбранной стратегии.
13. Завершение конфликта и его основные формы. Функции и последствия конфликтов.
14. Существующие подходы к разработке типологии конфликтов: проблемы и ограничения. Различные основания для типологии конфликтов в системе управления. Примеры типологий.
15. Основные методы исследования конфликтов в системе управления. Проблема соотношения исследований и диагностики конфликтов.
16. Особенности применения различных методов исследования для анализа конфликтов в системе управления.
17. Основные стратегии управления конфликтами. Различные подходы к классификации стратегий.
18. Особенности и проблемы применения стратегий регулирования, решения и разрешения конфликтов.
19. Возможности и проблемы технологизации деятельности по управлению конфликтами в системе управления. Применение технологий переговоров и посредничества при управлении разными типами конфликтов.
20. Особенности использования технологии переговоров при управлении конфликтами.
21. Технология посредничества при управлении конфликтами.
22. Характеристика особенностей развития экономических конфликтов. Методы управления.
23. Характеристика особенностей развития конфликтов в системе государственного и муниципального управления. Методы управления.
24. Характеристика особенностей развития трудовых конфликтов. Методы управления.
25. Характеристика особенностей развития организационных конфликтов. Методы управления.

# 10. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины

## 10.1. Базовый учебник

1. Анцупов А.Я., Шипилов А.И. Конфликтология. Учебник для вузов. Питер., 2013.
2. Решетникова К.В. Конфликты в системе управления. М,, 2013

## 10.2. Основная литература

1. Гришина Н.В. Психология конфликта –СПб.: Издательство «Питер», 2008.
2. Регнет Э. Конфликты в организациях. Формы, функции и способы преодоления. / Пер. с нем. – Х., Изд-во Институт прикладной психологии «Гуманитарный центр», 2005.
3. Решетникова К.В. Организационная конфликтология. – М., Инфра-М, 2010.

## 10.3. Дополнительная литература

1. Андреенкова Н.В., Воронченкова Г.А. Развитие трудовых конфликтов в России в период перехода к рыночной экономике // Социологические исследования, 1993, 8. – С. 24 – 31.
2. Большаков А.Г., Несмелова М.Ю. Конфликтология организаций. Учебное пособие. – М.: МЗПресс, 2001.
3. Бородкин Ф.М., Коряк Н.М. Внимание: конфликт! – Новосибирск: «Наука», Сибирское отделение, 1989.
4. В контексте конфликтологии: диагностика и методология управления конфликтной ситуацией// Отв. ред. Т.М.Дридзе, Л.Н.Цой. – М., 2001, №3.
5. Вишнякова Н.Ф. Конфликтология. Учеб.пособие. – Мн.: Университетское, 2002.
6. Ворожейкин И.Е., Кибанов А.Я., Захаров Д.К. Конфликтология: Учебник. – М.:ИНФРА-М, 2002.
7. Глазл Ф. Конфликтменеджмент. Настольная книга руководителя и консультанта. / Пер. с немецкого. – Калуга, «Духовное познание», 2002.
8. Глухова А.В. Типология политических конфликтов. – Воронеж, 1997.
9. Гурков И.Б. Организационные конфликты: познание и управление // проблемы организационно-экономического механизма функционирования предприятий. – М.: ИЭ АН СССР, 1990.
10. Гурков И.Б. Проблемы теории конфликта в современной научной литературе // Известия АН СССР. Серия экономическая. 1991, № 1. С.131 – 142.
11. Давыдов А.А. Измерение социальной напряженности. – М., 1992.
12. Данакин Н.С., Дятченко Л.Я. Технология разрешения социальных конфликтов. // Социологические исследования, 1993, 9. – С.103 – 112.
13. Дарендорф Р. Классы и классовые отношения в индустриальном обществе. - М.: Наука. - 1994.
14. Дарендорф Р. Элементы теории социального конфликта. // Социологические исследования, 1994, № 5.
15. Дмитриев А. В. Кудрявцев В. Кудрявцев С. Введение в общую теорию конфликтов. (Юридическая конфликтология) - М. - 1993.
16. Дмитриев А.В. Социальный конфликт: общее и особенное. – М.: Гардарики, 2002.
17. Дудченко В. С. Инновационные игры: методология, теория, практика. – Таллинн : "Валгус" - 1989. – 102с. - Программа инновационной игры. – Таллинн : "Валгус" - 1989.
18. Здравомыслов А.Г. Социология конфликта.: Учеб.пособие для студентов высших учебных заведений. – М.:Аспект Пресс, 1996.
19. Зигерт В., Ланг Л. Руководить без конфликтов.: Сокр. Пер. с нем./ Науч. ред. и авт. предисл. А.Л.Журавлев. – М.: Экономика, 1990
20. Климова С.Г. Стратегии сторон трудовых конфликтов. // ОНС: Общественные науки и современность – 1997, № 2. – С. 60-69.
21. Ковачик П., Малиева Н. Предупреждение и разрешение конфликтов. Методические рекомендации для руководителей. М.: РАН. Институт психологии. Международный институт психологии, социологии и экономики труда, 1994.
22. Козер Л. Функции социального конфликта. Пер. с анл. – М.: Идея-Пресс, Дом интеллектуальной книги, 2000.
23. Коллинз Р. Теория конфликта в современной макроисторической социологии // Философская и социологическая мысль, 1993, 6. – С.81-98.
24. Конфликты в современной России (проблемы анализа и регулирования) / Под ред. Е.И.Степанова. – М.: Эдиториал УРСС, 1999.
25. Кудюкин П. Социальное партнерство или корпоративизм? (Социальная структура трудовых отношений в современной России) // Вопросы экономики, 1994, 5. – С.71 – 78.
26. Лебедева М.М. Политическое урегулирование конфликтов: подходы, решения, технологии. – М., 1997.
27. Лебедева М.М. Вам предстоят переговоры. – М.: Экономика, 1993
28. Левин К. Разрешение социальных конфликтов./ Пер. с англ. СПб: Изд-во «Речь», 2000.
29. Левин К. Типы конфликтов.// Психология личности / Под ред. Ю.Б.Гипенрейтер, А.А.Пузырея. – М., 1982.
30. Мастенбрук У. Переговоры. – Калуга: Издание КаИС, 1994.
31. Мастенбрук У. Управление конфликтными ситуациями и развитие организации. Пер. с англ., М. 1996.
32. Общая социология. Учебное пособие / Под общей ред. Проф. Эфендиева А.Г. – М.ИНФРА-М, 2000 г. Раздел III, глава VIII.Социальные взаимодействия: средства обмена, всеобщие виды и формы взаимодействий.
33. Петровская Л.А. О понятийной схеме социально-психологического анализа конфликта // Теоретические и методологические проблемы социальной психологии. – М.:изд-во МГУ, 1977.
34. Рубин Дж. Пруйт Д., Ким Хе, Сунг. Социальный конфликт: эскалация, тупик, разрешение. – СПб.: прайм-ЕВРОЗНАК, 2003.
35. Рукавишников В.О., Иванов В.Н. Социальная напряженность: опыт измерения. // Социологические исследования, 1992, 7.
36. Социальное партнерство: словарь-справочник. – М.: ОАО «Изд-во «Экономика», 1999.
37. Социальные конфликты: экспертиза, прогнозирование, технологии разрешения. Вып. 6. Конфликты в политике и экономике: мониторинг и менеджмент. – м., 1994.
38. Социальные конфликты: экспертиза, прогнозирование, технологии разрешения. Вып. Предпринимательство: коллизии становления. М., 1996.
39. Теоретические проблемы социально-трудовых конфликтов. (Обсуждение за «круглым столом») // Социологические исследования, 1991, 12.
40. Тернер Дж. Структура социологической теории. – М., 1985.
41. Тесты, эксперименты, игровые процедуры для изучения конфликта. Методическая разработка./ Сост. Б.И.Хасана. – Красноярск, 1990.
42. Тимофеева Л.Н. Политическая конфликтология. – М., 1996.
43. Фанталова Е.Б. Об одном методическом подходе к исследованию мотивации и внутренних конфликтов. // Психологический журнал, 1992. – Т. 13. - № 4. – С. 107 – 117.
44. Фишер Р., Юри У. Путь к согласию или переговоры без поражения. - М.: Наука. - 1990.
45. Хасан Б.И. Война с конфликтом. Критика методологических оснований психологических исследований и разработок / Прикладная психология: опыт и перспективы. – Красноярск: Изд-во Красноярского ун-та, 1990. – С. 52 – 73.
46. Хибовская Е.А. Трудовые конфликты: причины результаты и способы разрешения // Экономические и социальные перемены: мониторинг общественного мнения, 1995, 3, - С. 21 – 25.
47. Чумиков А.Н. Управление конфликтом и конфликтное управление как новые парадигмы мышления и действия. // Социологические исследования, 1995, 3. – С.52 – 57.
48. Шаленко В.Н.Трудовые конфликты: методология, теория и управление. – М.: АПК и ППРО, 2008.

***Статьи по теме «Определение предметного поля конфликтологии»***

1. Бородкин Ф.М. Социальный конфликт сквозь культуры.// Мир России, 1999, Т.VIII, № 1-2.
2. Казаков В. Социальный конфликт: проблема определения. // Социология: теория, методы, маркетинг. 2004, № 3.
3. Конфликт и социальный порядок. Сборник статей (под ред. В.Д.Виноградова, Ю.И.Пахомова) – СПб: Изд-во СПбГу, 2002.
4. Шило И.Н. Конфликт как предмет социологии организаций// Современная конфликтология в контексте культуры мира (Материалы I Международного конгресса конфликтологов. /Под ред. Е.И.Степанова – М., Эдиториал УРСС, 2001 – сc. 330 – 343.
5. Approaches to the Study of Social Conflict: A Colloquium. // The Journal of Conflict Resolution, Jun 1957.
6. Dubin R. Industrial conflict and social welfare// Journal of Conflict Resolution, 1957, Vol.1, № 2.
7. Dubin R. A Theory of Conflict and Power in Union-Management Relations// Industrial and Labor Relations Review, Jul. 1960, Vol. 13, № 4.
8. Edwards P.K. Industrial conflict: themes and issues in resent research// British Journal of Industrial Relations. – L., 1992, vol.30, № 3.
9. Evan W.M. Conflict and constitutionalism in organizations// Social Science Information, 1979, 1.
10. Guangshe J., Fangjun Y., Gangbin W., Baonan H., Rui Y. A study of mega project from a perspective of social conflict theory// International Journal of Project Management, Oct. 2011, Vol. 29, Iss. 7.
11. M.Afzalur Rahim and Albert A.Blum (Eds) Global perspectives on Organizational Conflict. – Westport, Praeger Publishers an imprint of Greenwood Publishig Group, 1994.
12. Modelski G. The study of alliances: a review.// Journal of Conflict Resolution, Dec. 1963, Vol. 7, Iss. 4.
13. Rubin J. Model of Conflict Management// Journal of Social Issues. № 1. 1994. Vol.50.

***Статьи по теме «Накопление знаний о конфликтах и становление конфликтологии».***

1. Коллинз Р. Теория конфликта в современной макроисторической социологии // Философская и социологическая мысль, 1993, 6. – С.81-98.
2. Прошанов С.Л. Социальный конфликт в трудах российских социологов начала ХХ века// Социологические исследования, 2007, № 12.
3. Степанов Е.И. Отечественная конфликтология: к вопросу о становлении и развитии// Социологические исследования, 1998, № 10.
4. Теоретические проблемы социально-трудовых конфликтов. (Обсуждение за «круглым столом») // Социологические исследования, 1991, 12.
5. Boulding K. General Systems Theory. The Skeleton of Science// Management Science. April.1956, Vol. 2, Iss. 3.
6. Dahrendorf R. Towards a Theory of Social Conflict// Journal of Conflict-Resolution. June. 1958, Vol.2, Iss. 2.
7. Holzman M. Theories of choice and conflict in psychology and economics// Journal of conflict Resolution, Dec.1958, Vol.2, Iss.4.
8. Mazur A. A non-rational approach to theory of conflict and coalitions// Journal of Conflict Resolution, June 1968, Vol. 12, Iss. 2.
9. Pondy L. Reflections on organizational conflict// Journal of Organizational Behavior, May 1992, Vol. 13, Iss. 3.

***Статьи по теме «Системные характеристики конфликтов».***

1. Климова С.Г. Стратегии сторон трудовых конфликтов. // ОНС: Общественные науки и современность – 1997, № 2. – С. 60-69.
2. Козина И.М. Рабочее движение в России: анатомия забастовки// Журнал исследований социальной политики, 2009, т.7, № 4.
3. Петровская Л.А. О понятийной схеме социально-психологического анализа конфликта // Теоретические и методологические проблемы социальной психологии. – М.:изд-во МГУ, 1977.
4. Сейнер Р., Личия Ю. Стили поведения менеджеров в конфликтных ситуациях: опыт Швейцарии. // Проблемы теории и практики управления, 1994, 3, с. 98 – 102.
5. Barclay D.W. Interdepartmental conflict in organizational buying: The impact of the organizational context// Journal of Marketing Research, May 1991, Vol. 28, Iss. 2.
6. Bodtker A.M., Jameson J.K. Emotion in conflict formation and its transformation: Application to organizational conflict management// International Journal of Conflict Management, 2001, Vol.12, Iss. 3.
7. Elsayed-Ekhouly S. Organizational conflict: A comparative analysis of conflict styles across cultures// International Journal of Conflict Management, 1996, Vol. 7, Iss. 1.
8. Goldman P.M. A theory of conflict processes and organizational offices// Journal of Conflict Resolution, Sep. 1966, Vol.10, Iss. 3.
9. Pondy L. A systems theory of organizational conflict// Academy of Management Journal; Sep. 1966, Vol. 9, Iss. 3.
10. Rotemberg J., Saloner G. Qwert interfunctional conflict (and its reduction through business strategy)//Rand Journal of economics, Winter 1995, vol.26, № 4.

***Статьи по теме «Методы исследования конфликтов в системе управления».***

1. Рукавишников В.О., Иванов В.Н. Социальная напряженность: диагноз и прогноз. // Социологические исследования, 1992 , 1.
2. Рукавишников В.О., Иванов В.Н. Социальная напряженность: опыт измерения. // Социологические исследования, 1992, 7.
3. Решетникова К.В. Модель взаимосвязи организационных изменений и конфликтов.- Менеджмент в России и за рубежом, 2007 г., № 6
4. Cheng C. Multi-level gender conflict analysis and organizational change// Journal of Organizational Change Management, Bradford 1995, Vol.8, Iss. 6,.
5. GreenHalgh L. Interpersonal conflict in organizations/ In Cooper C. and Robertson I. (eds.) International Review on Industrial and Organizational Psychology. N.Y.: Wiley, 1987.
6. Greenhalgh L. SMR Forum: Managing Conflict// Sloan Management Review, Summer, 1986, Vol.27, № 4.
7. Jehn K. A multimethod examination of the benefits and detriments of intragroup conflict// Administrative Science Quarterly, June 1995, vol.40, № 2.
8. Jehn K. A Qualitative Analysis of Conflict Types and Dimensions in Organizational Groups.// Administrative Science Quarterly, Sep. 1997, Vol.42, № 3.

***Статьи по теме «Методы управления конфликтами».***

1. Чумиков А.Н. Управление конфликтом и конфликтное управление как новые парадигмы мышления и действия. // Социологические исследования, 1995, 3. – С.52 –
2. Derr C.B. Managing organizational conflict: Collaboration, bargaining, and power approaches// California Management Review, Winter 1978, Vol.21, № 2.
3. Deutsch M. Constructive Conflict Resolution: Principles, Training and Research // Journal of Social Issues. Vol.50, No 1, 1994. P. 13 – 32.
4. Fisher R. Generic Principled for Resolving Inter Group Conflict// Journal of social Issues. 1994. Vol.50.
5. Filley A.C. Some normative issues in conflict management// California Management Review, Winter 1978, Vol.21, № 2.
6. Galtung J. Institutionalized conflict resolution: a theoretical paradigm// Journal of Peace Research, 1965.
7. Priem R., Harrison D., Muir N. Structured conflict and consensus in group decision making// Journal of Management, 1995, vol.21, № 4.

***Статьи по теме «Социальные технологии управления конфликтами».***

1. Аллахвердова О.В. Медиация – новая коммуникативная практика в разрешении конфликтов// Журнал социологии и социальной антропологии, 2006, Т.9, № 4.
2. Данакин Н.С., Дятченко Л.Я. Технология разрешения социальных конфликтов. // Социологические исследования, 1993, 9. – С.103 – 112.
3. Калашников Д.В. Переговорный метод управления конфликтами// Социологические исследования, 1998, № 5.
4. Kerr C. Industral conflict and its mediator//American Journal of Sociogy, vol.60,1954.
5. Miller D.C. The application of social system analysis to a labor-management conflict: consultants case study// Journal of Conflict Resolution, vol.3, 1959.
6. Rehmus Ch.M. The mediation of industrial conflict: a note on the literature// Journal of Conflict Resolution, Mars 1965, Vol. 9, Iss.1.
7. Renwick P. Perception and management of superior-subordinate conflict// Organizational Behavior and Human Performance, 1975, 13.