

Сибирский институт управления – филиал РАНХиГС
Кафедра управления персоналом

**АННОТАЦИЯ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ
ДИСЦИПЛИНЫ**

ПРЕОДОЛЕНИЕ КОНФЛИКТОВ И МЕДИАЦИЯ

Б1.В.ДВ.06.02

краткое наименование дисциплины – ПКиМ

по направлению подготовки:

38.04.04 Государственное и муниципальное управление

направленность (профиль): «Управление образовательными системами»

квалификация: Магистр

формы обучения: очная, заочная

Год набора — 2022

Авторы–составители:

канд. психол. наук, доцент кафедры психологии СИУ – филиала РАНХ и ГС Кушнерова Ю.Ю.

канд. социологических наук, доцент кафедры управления персоналом СИУ – филиала РАНХ и ГС Черняк Т.В.

д-р полит. наук, доцент, декан факультета государственного и муниципального управления СИУ – филиала РАНХиГС Савинов Л.В.

Новосибирск, 2021

1. Цель освоения дисциплины:

Сформировать у студентов профессиональные компетенции в сфере ГМУ:
УК ОС-4 – способен осуществлять коммуникацию, в том числе деловую, в устной и письменной формах на государственном и иностранном(ых) языках.

2. План курса:

РАЗДЕЛ 1. Теоретические основы переговорного процесса

Тема 1.1 Ключевые понятия переговорного процесса и коммуникативные навыки в переговорах

Переговоры как форма коммуникации. Основные подходы к ведению переговоров, «жесткие» переговоры, переговоры с позиции интересов, Гарвардская школа переговоров. Ключевые понятия переговорного процесса. Этика переговорного процесса. Использование манипулятивных техник в переговорах. Изучение переговоров: основные подходы и методы. Основные стадии переговоров. Классификация переговоров, основные и дополнительные функции переговоров. Стадии коммуникативного процесса и их роль в переговорах. Коммуникативные техники как инструмент эффективного ведения переговоров. Вербальные и невербальные средства самовыражения личности в переговорном процессе. Распознавание скрытых мотивов и интересов партнера. Значение выявления истинных интересов в переговорах.

Тема 1.2. Основные этапы переговорного процесса

Основные этапы переговорного процесса. Особенности целей и взаимодействия на каждом этапе. Переговоры как форма деловой беседы. Связь этапов деловой беседы и процедуры переговоров. Анализ движения по этапам в переговорном процессе. Специфика работы переговорщика на каждом этапе. Технология подготовки переговоров: сбор информации, определение интересов, BATNA, ZOPA, структурирование переговорного предложения. Особенности работы на каждом этапе подготовки. Формат подготовки переговорного предложения

Тема 1.3. Деловые переговоры как способ разрешения проблем и достижения договоренностей. Убеждающее воздействие в процессе переговоров

Создание доверительной атмосферы переговоров, способствующей эффективной работе и психологической безопасности. Актуальные проблемы и типичные трудности в процессе ведения переговоров. Структурная сложность и динамика переговоров. Вертикальные и горизонтальные переговоры. Управление изменениями во время переговоров.

Основные принципы, лежащие в основе убеждающего воздействия в переговорах. Подготовка почвы для убеждающего воздействия, формирование «базы влияния». Основные стратегии убеждающего воздействия – давление, притяжение, дистанцирование. Тактика и методы воздействия в рамках каждой стратегии. Манипулятивные техники в переговорах – суть манипуляций, техники распознавания манипуляций и противодействия манипуляциям.

Тема 1.4. Переговоры как технология разрешения конфликтов

Понятие конфликта, типология конфликтов. Причины конфликтов в организациях: производственно-технологические, экономические, управленческие, социально-психологические. Межличностные и межгрупповые конфликты. Показатели конфликтной ситуации в трудовом коллективе: масштаб, длительность, новизна или типичность конфликта, функциональность или дисфункциональность конфликта. Основные стадии возникновения и развития конфликтной ситуации. Пути профилактики и выхода из конфликтных ситуаций. Социально-психологический климат в коллективе: понятие, структура, факторы, диагностика. Признаки здорового психологического климата в

трудовой группе. Типы отношений в коллективе с точки зрения социально-психологического климата. Критерии выбора стиля поведения в ходе переговоров. Основные подходы к разрешению проблем. Преимущества и ограничения переговоров с позиции сотрудничества и компромисса

РАЗДЕЛ 2. Теоретические основы медиационного процесса

Тема 2.1. Медиация как технология альтернативного разрешения конфликтов и споров: субъекты и виды медиации, принципы, инструменты и эффективность медиации

Понятие медиации, предмет и методы альтернативного разрешения споров. Преимущества и недостатки медиации. Медиация как переговоры с участием медиатора по принятию решения, устраивающему обе стороны. «Метод принципиальных переговоров» (Р.Фишера и У.Юри) и концепция посредничества (У. Линкольна) как основа медиации. Виды медиации. Прямая и косвенная медиация. Формальная или официальная медиация. Неформальная, неофициальная медиация. Формы посредничества (Мириманова М. С.): 1) медиация; 2) фасилитация; 3) примирение; 4) арбитраж.

Конфиденциальность. Добровольность. Нейтральность и беспристрастность третьей стороны. Ответственность сторон за принятие решений. Открытость («прозрачность»). Равноправие сторон. Выравнивание объема времени работы с обеими сторонами. Факторы, влияющие на успешность процедуры медиации. Инструменты медиации, их виды и значение. Целесообразность применения отдельных инструментов в процедуре медиации. Оценка эффективности медиации.

Тема 2.2. Роли, задачи и функции медиатора. Профессиональная этика и профессиональная культура медиатора.

Роли третьей стороны в конфликте и в процедуре медиации: третейский судья, арбитр, посредник, помощник и наблюдатель (Анцупов А. Я., Шипилов А. И.). Социальные роли медиатора: социальные работники, психологи, консультанты и т.д. Требования, предъявляемые к медиатору. Функции медиатора в процессе медиации. Организация работы медиатора. Этические принципы медиации Этические, нравственные аспекты технологии медиации. Ответственность медиатора. Этический кодекс и профессиональная этика медиатора - конфликтолога. Правовая защищенность специалиста и клиента. Профессиональный долг медиатора.

Тема 2.3. Медиативный подход в деловых переговорах. Цели и задачи медиатора на каждой стадии процедуры медиации

Процедура медиации и ее этапы. Мировая практика медиации. Правовая основа медиации в РФ. Факторы, влияющие на успешность процедуры медиации. Медиация и психология. Восприятие и коммуникации в медиации. Значение этапов в медиации. Три основных этапа медиации: инициация поиска согласия; налаживание переговорного процесса; участие в переговорном процессе; наблюдение за выполнением соглашений. Эффективность участия третьей стороны в урегулировании спорных моментов. Цели и задачи первой (подготовительной) стадии медиации. Основная стадия процесса медиации (медиационная сессия). Цели и задачи второй стадии медиации. Третья (постмедиационная) стадия медиации. Цели и задачи третьей стадии медиации. Формулирование договоренности/соглашения. Подписание медиативного соглашения. Реализация договоренностей, контроль за их исполнением.

3. Формы текущего контроля и промежуточной аттестации

Тема и/или раздел	Методы текущего контроля успеваемости
Раздел 1. Теоретические основы переговорного процесса	
Тема 1.1. Ключевые понятия переговорного процесса и	Опрос

коммуникативные навыки в переговорах	
Тема 1.2. Основные этапы переговорного процесса	Диспут
Тема 1.3. Деловые переговоры как способ разрешения проблем и достижения договореностей. Убеждающее воздействие в процессе переговоров	Опрос
Тема 1.4. Переговоры как технология разрешения конфликтов	Коллоквиум
Раздел 2. Теоретические основы медиационного процесса	
Тема 2.1. Медиация как технология альтернативного разрешения конфликтов и споров: субъекты и виды медиации, принципы, инструменты и эффективность медиации	Опрос
Тема 2.2. Роли, задачи и функции медиатора. Профессиональная этика и профессиональная культура медиатора	Эссе
Тема 2.3. Медиативный подход в деловых переговорах. Цели и задачи медиатора на каждой стадии процедуры медиации	Коллоквиум

4. Основная литература

1. Сирота, Н. М. Политическая конфликтология : учебное пособие для вузов / Н. М. Сирота. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2022. — 121 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-07245-7. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/497747> (дата обращения: 29.01.2022).

2. Распопова, Н. И. Медиация : учебное пособие для вузов / Н. И. Распопова. — Москва : Издательство Юрайт, 2022. — 222 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-14347-8. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/496878> (дата обращения: 29.01.2022).

3. Азарнова, А. Мастер общения : договориться просто, если знаешь как! : [монография] / А. Азарнова. — Санкт-Петербург : Питер, 2017. — 256 с. — ISBN 978-5-4461-0366-9. — URL: <https://ibooks.ru/bookshelf/356943> (дата обращения: 19.01.2022). — Режим доступа: электрон.-библ. система «ibooks.ru», требуется авторизация. [монография] 2017.

4. Головина, А. С. Деловые переговоры : стратегия победы : [монография] / А. С. Головина. — Санкт-Петербург : Питер, 2021. — 560 с. — (Серия «Бизнес-войны»). — ISBN 978-5-4461-9477-3. — URL: <https://ibooks.ru/bookshelf/377387/reading> (дата обращения: 20.01.2022). — Режим доступа: электрон.-библ. система «ibooks.ru», требуется авторизация. [монография] 2021.

5. Горбачев, Г. Договаривайся, а не говори : техники управляемых переговоров : [монография] / Г. Горбачев, А. Пожарская, Р. Хоменко. — Санкт-Петербург : Питер, 2019. — 208 с. — ISBN 978-5-00116-283-4. — URL: <https://ibooks.ru/bookshelf/365310> (дата обращения: 20.01.2022). — Режим доступа: электрон.-библ. система «ibooks.ru», требуется авторизация. [монография] 2019.

6. Дагаева, Е. А. Деловые переговоры : учебное пособие / Е. А. Дагаева. — Таганрог : Таганрогский институт управления и экономики, 2019. — 116 с. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/108077.html> (дата обращения: 20.01.2022). — Режим доступа: электрон.-библ. система «IPRbooks», требуется авторизация. учебное пособие 2019.

7. Деловое общение : учебное пособие / авт.-сост. И. Н. Кузнецов. — 9-е изд. — Москва : Дашков и К, 2021. — 524 с. — (Учебные издания для бакалавров). — ISBN 978-5-394-04325-3. — URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=621627> (дата обращения: 20.01.2022). — Режим доступа: электрон.-библ. система «Унив. б-ка ONLINE», требуется авторизация. учебное пособие 2021.

8. Душкина, М. Р. Психология влияния в деловом общении и социальных коммуникациях : учебник для вузов / М. Р. Душкина. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Юрайт, 2022. — 228 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-12475-0. — URL: <https://urait.ru/bcode/496320> (дата обращения: 20.01.2022). — Режим доступа: электрон.-библ. система «Юрайт», требуется авторизация. учебник 2022.

9. Кеннеди, Г. Переговоры : полный курс : [монография] / Кеннеди Гэвин ; пер. Е. Виноградова ; под ред. Н. Нарциссовой. — 3-е изд. — Москва : Альпина Паблишер, 2019. — 392 с. — ISBN 978-5-9614-4520-6. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/86760.html> (дата обращения: 20.01.2022). — Режим доступа: электрон.-библ. система «IPRbooks», требуется авторизация. [монография] 2019.

10. Мельниченко, Р. Г. Медиация : учебное пособие для бакалавров / Р. Г. Мельниченко. — Москва : Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа, 2018. — 191 с. — ISBN 978-5-394-02344-6. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/75215.html> (дата обращения: 20.01.2022). — Режим доступа: электрон.-библ. система «IPRbooks», требуется авторизация. учебное пособие 2018.

11. Митрошенков, О. А. Деловые переговоры: учебное пособие для вузов / О. А. Митрошенков. — 2-е изд. — Москва : Юрайт, 2022. — 315 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-07951-7. — URL: <https://urait.ru/bcode/493376> (дата обращения: 20.01.2022). — Режим доступа: электрон.-библ. система «Юрайт», требуется авторизация. учебное пособие 2022.

12. Распопова, Н. И. Медиация : учебное пособие для вузов / Н. И. Распопова. — Москва : Юрайт, 2022. — 222 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-14347-8. — URL: <https://urait.ru/bcode/496878> (дата обращения: 20.01.2022). — Режим доступа: электрон.-библ. система «Юрайт», требуется авторизация. учебное пособие 2022.