



НАРОДНАЯ УКРАИНСКАЯ АКАДЕМИЯ

СОЦИОЛОГИЯ КОНФЛИКТА

Методические рекомендации для слушателей
факультета последипломного образования,
обучающихся по специальности
7.03010101 – Социология

Издательство НУА

НАРОДНАЯ УКРАИНСКАЯ АКАДЕМИЯ

СОЦИОЛОГИЯ КОНФЛИКТА

Методические рекомендации для слушателей
факультета последиplomного образования,
обучающихся по специальности
7.03010101 – Социология

Харьков
Издательство НУА
2015

УДК 316.48(072+075.8)
ББК 60.562.3р30
С69

*Утверждено на заседании кафедры социологии
Народной украинской академии.
Протокол № 13 от 06.04.2015*

Автор-составитель: *Е. В. Батаева*

Рецензенты: канд. социол. наук *Е. В. Бирченко*,
канд. филос. наук *Е. Ю. Усик*

Методичні матеріали з вивчення навчального курсу «Соціологія конфлікту» для слухачів першого року післядипломної форми навчання містять програму, питання до практичних занять, методичні поради щодо підготовки до занять, завдання для самостійної роботи, список рекомендованої літератури, питання з курсу, тестові завдання.

С69 **Социология** конфликта : метод. рекомендации для слушателей фак. последиплом. образования, обучающихся по специальности 7.03010101 – Социология / Нар. укр. акад., [каф. социологии ; авт.-сост. Е. В. Батаева]. – Харьков : Изд-во НУА, 2015. – 44 с.

Методические материалы по курсу «Социология конфликта» для слушателей первого года последипломной формы обучения содержат программу, вопросы для практических занятий, методические рекомендации для подготовки к семинарам, задания для самостоятельной работы, список рекомендованной литературы, вопросы по курсу, тестовые задания.

УДК 316.48(072+075.8)
ББК 60.562.3р30

© Народная украинская академия, 2015

ВВЕДЕНИЕ

Учебная дисциплина «Социология конфликта» изучается в соответствии с учебным планом для образовательно-квалификационного уровня «специалист» специальности 7.03010101 «Социология».

Программа курса «Социология конфликта» включает в себя два содержательных модуля, в которых представлен анализ особенностей конфликтов на микроуровне (уровне межличностных и внутригрупповых конфликтов) и макроуровне (уровне межгрупповых и межгосударственных конфликтов). В первом модуле рассматриваются основные понятия социологии конфликта, виды и функции конфликтов, объективные и субъективные причины возникновения конфликтов, анализируется содержание личностной и групповой составляющих в возникновении конфликтов; дается характеристика особенностей семейных и организационных конфликтов.

Во втором модуле анализируются специфические особенности межгрупповых и межгосударственных конфликтов, а также рассматривается проблема управления конфликтами и способы урегулирования возникших конфликтов.

В настоящее время сложилось несколько аналитических уровней в теории конфликта: философско-социальный (теоретическое направление, охватывающее общие тенденции развития конфликтов на макроуровне), организационно-социологический (изучающее причины и динамику конфликтов организаций, групп, коллективов) и индивидуально-психологический (изучающее психофизические особенности и характеристики отдельных личностей, их поведение в конфликте). Общим для этих направлений является объект рассмотрения – поведение личности/групп в ситуации конфликтов. Специфика социологии конфликта заключается в том, что она больше внимания уделяет социальным причинам формирования и развития противоречий в системе взаимоотношений индивидов и групп, их перерастания в конфликты, изучает пути предупреждения и методы управления возникшими конфликтами. В то же самое время следует подчеркнуть, что всесторонний и системный анализ поведения личности/групп в ситуации конфликта предполагает одновременное использование как философско-социального, так и организационно-социологического и индивидуально-психологического подходов к изучению социального феномена конфликта.

Цель и задачи дисциплины

Основной целью курса является формирование у слушателей целостного представления о современной теории и практике изучения конфликтов, навыках профессионального поведения в конфликтных ситуациях и регулирования конфликтов, что позволит будущим специалистам оптимизировать взаимодействие с персоналом и клиентами, наладить с ними отношения сотрудничества.

В процессе изучения курса «Социология конфликта» необходимо решить следующие *задачи*:

- изучить теоретические основы конфликта, закономерности его возникновения и протекания;
- сформировать умение принимать управленческие решения в конфликтных ситуациях;
- овладеть технологиями управления конфликтами.

В результате обучения слушатели должны

а) знать:

- основные положения современных теорий и методик анализа конфликтов;
- основы социально-психологического управления конфликтами;
- специфику прогнозирования, предупреждения и разрешения социальных конфликтов;

б) уметь:

- использовать категориальный аппарат социологии конфликтов в анализе конфликтных ситуаций;
- владеть принципами и методологией объективного анализа конфликтов;
- применять технологии регулирования конфликтов.

в) обладать навыками:

- конфликтологической культуры будущего специалиста для успешной реализации профессиональной деятельности и саморазвития;
- самостоятельного нахождения оптимальных путей преодоления сложных конфликтных ситуаций;
- управления социальными конфликтами.

Междисциплинарные связи

Дисциплина «Социология конфликта» теоретически и логически связана с такими дисциплинами, как «Общая социологическая теория», «Политология», «История социологии», «Социальная психология».

Требования к результатам изучения дисциплины

В результате изучения дисциплины «Социология конфликта» у слушателя должны сформироваться такие компетенции:

1. **Общенаучные (ОНК)** – 1) он должен четко представлять структуру современного гуманитарного знания, уметь анализировать проблемы и процессы, которые обладают социальной значимостью, использовать методы гуманитарных наук в процессе осуществления разнообразной профессиональной и социальной деятельности (КЗН 1.1);

2) овладеть культурой мышления, знать его законы и использовать их в исследовательской, аналитической и педагогической деятельности (КЗН 1.2);

2. **Профессиональные (ПК)** – 1) он должен уметь использовать современные социологические знания в области конфликтологии в профессиональной деятельности (КСО 02.1);

2) оценивать результаты собственной научной, учебной и общественной деятельности как часть общих социологических исследований, образовательного процесса и социальных действий (КСО 02.3);

3) использовать знания по социологическим дисциплинам, предлагать комплексы решений в области управления персоналом (КСО 02.4);

4) расширять собственную систему знаний, непрерывно повышать интеллектуальный уровень и уровень профессионального мастерства на основе самообразования (КСП 2.2.).

Методическое обеспечение включает следующие элементы: программу курса; вопросы для практических занятий; методические рекомендации; вопросы для самоконтроля знаний; задания для самостоятельной работы; темы рефератов и эссе; вопросы для зачета; список рекомендованной литературы.

ТЕМАТИЧЕСКИЙ ПЛАН КУРСА

	Темы	Количество часов			
		Всего	Лекции	Практические занятия	Самостоятельная работа
Модуль 1. Межличностные и внутригрупповые конфликты					
1.	Предмет, методы и основные понятия социологии конфликта	9	2	2	5
2.	Особенности социологического изучения межличностных конфликтов	7	1	1	5
3.	Причины, разновидности и особенности протекания семейных конфликтов	9	2	2	5
4.	Особенности социологического изучения конфликтов в организации	7	1	1	5
Модуль 2. Межгрупповые и межгосударственные конфликты. Способы урегулирования конфликтов					
5.	Межгрупповые и межгосударственные конфликты	9	2	2	5
6.	Управление конфликтом. Способы урегулирования конфликтов	9	2	2	5
	Подготовка к зачету	4			4
	Всего	54	10	10	34

РЕЙТИНГОВАЯ СИСТЕМА ОЦЕНИВАНИЯ ЗНАНИЙ

Обучение осуществляется на основе модульно-рейтинговой системы. Курс включает 2 модуля. По итогам изучения курса проводится зачет. Итоговая оценка учебной деятельности выставляется по 100-бальной шкале.

Знания, полученные слушателями по конкретной теме в рамках данного учебного курса, контролируются посредством:

- а) работы на семинарских занятиях (выступления с сообщениями, участие в дискуссиях и др.);
- б) ответов на дополнительные вопросы в ходе лекционных занятий;
- в) контрольных работ и выполнения тестовых заданий.

Работа на семинарском занятии оценивается по следующей схеме: участие в дискуссии, в ходе которой слушатель должен продемонстрировать навыки логического обоснования собственной позиции по обсуждаемой проблеме (3 балла); ответ на контрольный вопрос по теории, рассмотренной на лекционном занятии (2 балла). Максимальное количество баллов, которое можно получить на одном семинарском занятии – 5 баллов. Поскольку в рамках курса предусмотрено 5 семинарских занятий, поэтому максимальное количество баллов, которое можно заработать на семинарских занятиях – 25 баллов. Подготовка и устное представление аналитических сообщений по проблемным вопросам, которые являются дополнительными к основной теме изучения; этот вид работы оценивается в 3 балла (максимальное количество баллов, которое можно получить за этот вид работы в течение 5 семинаров – 15 баллов).

Знания, полученные слушателем по конкретным модулям в рамках курса, контролируются посредством написания контрольной работы на последнем практическом занятии. Контрольная работа предполагает ответы на поставленные вопросы (20 вопросов) и оценивается в зависимости от их правильности и количества выполненных заданий; правильный ответ на каждый вопрос оценивается в 1 балл. Соответственно, максимальная оценка, которую можно получить за контрольную письменную работу – 20 баллов.

Знания, полученные слушателем по всему курсу «Социология конфликта», контролируются посредством зачета. Зачет проводится в форме письменного тестирования и выполнения самостоятельной работы. Тест включает 30 вопросов; правильный ответ на каждый вопрос оценивается в 1 балл. Выполнение самостоятельного задания оценивается в 10 баллов (слушатель может выбрать одну из двух форм представления результатов самостоятельной работы: а) письменно оформленный анализ; б) выступление с использованием презентации). Соответственно, максимальная оценка, которую может получить слушатель на зачете – 40 баллов.

В ходе изучения курса студенты получают баллы по следующей схеме:

№ п/п	Виды работы	Сумма баллов
1	Работа на семинарском занятии	25
2	Подготовка аналитических сообщений	15
3	Модульный контроль (контрольная работа)	20
4	Итоговый контроль (зачет)	40
	Всего	100

По итогам работы студента выставляется оценка в соответствии со следующей шкалой оценивания:

<i>По шкале ECTS</i>	<i>Характеристика по национальной шкале</i>	<i>По национальной шкале</i>	<i>По шкале ХГУ «НУА»</i>
A	ОТЛИЧНО – отличное освоение материала, его овладение с незначительными неточностями	5 отлично	85–100
B	ОЧЕНЬ ХОРОШО – овладение материалом на уровне значительно выше среднего с отдельными ошибками	4 хорошо	75–84
C	ХОРОШО – в целом курс освоен, но имеются некоторые слабые места	4 хорошо	65–74
D	УДОВЛЕТВОРИТЕЛЬНО – курс освоен неплохо, но со значительным количеством недостатков	3 удовлетворительно	57–64
E	ДОСТАТОЧНО – усвоение материала соответствует минимальным требованиям	3 удовлетворительно	50–56

FX	НЕУДОВЛЕТВОРИТЕЛЬНО – знания не удовлетворяют минимальных требований, нужно поработать, прежде чем пересдать	2 неудовлетворительно	25–49
F	НЕУДОВЛЕТВОРИТЕЛЬНО – необходима серьезная дальнейшая работа, обязательно повторное прослушивание курса	2 неудовлетворительно	0–24

СОДЕРЖАНИЕ ПРОГРАММЫ КУРСА

Модуль 1. Межличностные и внутригрупповые конфликты

Тема 1. Предмет, методы и основные понятия социологии конфликта

Понятие конфликта, динамика и структура конфликта. Зарождение конфликта. Инцидент. Конфликт в развитии. Завершение конфликта. Эскалация, дезэскалация конфликта. Основные этапы и периоды в развитии конфликта. Причины конфликтов: социально-экономические, социально-демографические т.д. Понятие «социальная напряженность», признаки социальной напряженности. Конфликт интересов. Конфликт ценностей. Конфликт мотиваций. Концепция депривации. Объективные и субъективные противоречия. Типы противоречий. Основные противоречия современных сообществ. Субъективные и объективные особенности протекания конфликта. Формулы конфликта. Типология конфликтов. Функции и дисфункции конфликта. Классификация конфликтогенов, правила бесконфликтного взаимодействия. Понятие индивидуальной конфликтной компетентности. Конфликт и стресс. Методы выработки стрессоустойчивости. Понятие конфликтной ситуации, возникновение и структура. Осознание ситуации как конфликтной ее участниками. Субъекты конфликта как элементы конфликтной ситуации. Типы и ранги субъектов конфликта. Влияние образов конфликтной ситуации на развитие конфликта. Динамика конфликтного взаимодействия. Стадии и фазовая динамика конфликта. Конфликт как процесс. Конфликтное взаимодействие и конфликтное поведение. Правила и нормы бесконфликтного поведения. Особенности конфликтности в различных сферах общественных отношений и деятельности.

Тема 2. Особенности социологического изучения межличностных конфликтов

Взаимодействие и взаимозависимость людей. Теория ролей. Потребности, интересы, ценности в межличностных отношениях. Социально-психологические проблемы межличностных отношений. Влияние социальной и психологической зрелости личности на уровень ее конфликтности. Проявление индивидуально-психологических особенностей личности в ее стратегиях поведения в конфликте. Эмоциональное состояние участников конфликта: сужение креативности, автоматизация поведения, эмоциональный дискомфорт. Причины и мотивы возникновения межличностных конфликтов и их типология. Стратегии эффективного поведения. Способы решения межличностных конфликтов.

Тема 3. Причины, разновидности и особенности протекания семейных конфликтов

Особенности возникновения, протекания и регулирования конфликтов в различных группах: организационно-производственных, учебно-педагогических, семейных. Семейные конфликты. Основные причины семейных конфликтов. Социально-психологические и ролевые различия супругов. Потребности и интересы, ценности и цели в супружеской жизни. Состояние «консенсуса – конфликта» в современных семьях. Кризисные периоды в развитии семьи. Классификация семейных конфликтов. Конфликты между супругами. Понятие супружеской несовместимости. Конфликты между родителями и детьми. Основные типы воспитания и их корреляция с конфликтностью в семье. Конфликты между детьми. Формы проявления семейных конфликтов и способы их урегулирования.

Тема 4. Особенности социологического изучения конфликтов в организации

Классификация конфликтов в организации. Организационно-психологические проблемы преобразований. Конфликты «по вертикали» и «по горизонтали». Основные причины конфликтов в организации. Позитивные функции организационного конфликта: преодоление застоя жизнедеятельности; определение слабых мест в организационной структуре; формирование лидерства. Деструктивные функции конфликта в организации: ухудшение и разрушение коммуникаций; падение авторитета руководителя; рост напряженности между уровнями управления; снижение эффективности труда. Специфика инновационных конфликтов. Профилактика и методы регулирования. Роль руководителя в предупреждении и регулировании инновационных конфликтов. Стратегии управления организационным конфликтом. Трудовые конфликты как отражение проблем в социально-экономической и административно-управленческой систем организации. Особенности протекания социально-трудовых конфлик-

тов. Формы и методы урегулирования. Социальное партнерство, его значение в предупреждении и успешном регулировании конфликтов. Предупреждение, разрешение и управление конфликтами в организации.

Модуль 2. Межгрупповые и межгосударственные конфликты. Способы урегулирования конфликтов

Тема 5. Межгрупповые и межгосударственные конфликты

Межгрупповые конфликты. Объективные интересы классов и социальных групп. Усиление дифференциации общества. Групповые нормы, ценности и способы поведения. Причины возникновения межгрупповых конфликтов и их типы. Функции межгрупповых конфликтов и их социальные последствия. Межрегиональные и межгосударственные конфликтные противостояния. Экономические конфликты; политические конфликты; социальные конфликты; конфликты в духовной сфере общества. Основные пути разрешения конфликтов в обществе.

Тема 6. Управление конфликтом. Способы урегулирования конфликтов

Понятие управления конфликтом. Содержание управления конфликтами. Основные этапы управления: прогнозирование, предупреждение или стимулирование конфликта, регулирование и разрешение. Стратегии и алгоритм управления конфликтами. Управление конфликтом как минимизация его отрицательных последствий. Изменение конфликтной ситуации. Изменение значимости конфликтной ситуации. Силовые способы управления конфликтом. Локализация и фрагментация конфликта. Управление конфликтующей системой. Структурные способы управления конфликтом. Замена объекта конфликта. Административный ресурс. Анализ технологии управления конфликтным взаимодействием. Схема овладения конфликтной ситуацией: анализ и коррекция представлений и отношений в предконфликтной ситуации и в процессе конфликта. Организация переговорного процесса как основного метода регулирования конфликтов. Конструктивные и деструктивные принципы и модели организации переговорного процесса. Процедура переговоров. Роли участников переговорного процесса. Посредничество как способ урегулирования конфликта. Основные принципы деятельности посредника. Структура и механизмы посреднической деятельности. Менеджер как посредник. Требования, предъявляемые к личности посредника. Типы посредников. Медиация, фасилитация, третейский суд. Посредничество и медиация. Медиация как способ урегулирования конфликта. История, задачи, области применения медиации. Процесс медиации и его участники. Общие принципы медиации.

ПЛАНЫ СЕМИНАРСКИХ ЗАНЯТИЙ С МЕТОДИЧЕСКИМИ РЕКОМЕНДАЦИЯМИ К НИМ

Модуль 1. Межличностные и внутригрупповые конфликты

Семинар 1. Тема 1. Предмет, методы и основные понятия социологии конфликта

План

1. Структурные компоненты конфликта, их характеристика.
2. Динамика конфликта, этапы его развития.
3. Влияние структурных компонентов на динамику конфликта.
4. Основные модели завершения конфликта.
5. Функции конфликта по отношению к его участникам и социуму.
6. Понятие индивидуальной конфликтной компетентности.
7. Концепции выработки стрессоустойчивости.

Вопросы для самостоятельной подготовки к семинару

1. *Что* является основной характеристикой конфликта?
2. В чем состоит отличие конфликтной ситуации от конфликта? Приведите пример.
3. Почему объект конфликта должен быть неделим?
4. Как влияет культура общества на развитие конфликтов?
5. Всегда ли для развития конфликта необходим объект конфликта, от чего это зависит?
6. Какой из конфликтов (открытый, скрытый, потенциальный) может доставить наибольшие неприятности для руководителя (при прочих равных условиях)?
7. Дайте определения основных структурных элементов конфликта: «стороны конфликта», «предмет конфликта», «образ конфликтной ситуации», «мотивы конфликта», «позиции конфликтующих сторон».

Темы аналитических сообщений

1. Системная природа конфликта.
2. Формирование теории конфликта.
3. Структурный анализ конфликтов в современном обществе.
4. Социокультурная динамика современного общества и конфликты.
5. Роль корпоративной культуры в регулировании конфликтов в организации.
6. Теоретико-игровая модель конфликта.
7. Влияние стрессов на возникновение и развитие конфликтов.

Методические рекомендации

На семинарском занятии, посвященном основным понятиям социологии конфликта, необходимо проанализировать понятие «конфликт», выявить отличия социологического рассмотрения конфликта от психологического. Согласно Р. Дарендорфу, «конфликт есть борьба, возникающая из-за дефицита власти, статуса или средств, необходимых для удовлетворения ценностей, и предполагающая нейтрализацию, ущемление или уничтожение целей противника». А. Я. Анцупов определяет конфликт как «наиболее острый способ разрешения значимых противоречий, возникающих в процессе взаимодействия, и обычно сопровождающийся негативными эмоциями». На основе анализа содержания этих определений конфликта слушателям необходимо выявить существенные характеристики этого феномена.

Основными категориями социологиями конфликта являются «структура» и «динамика» конфликта, анализу которых необходимо уделить серьезное внимание на семинарском занятии. Слушатели должны уметь различать понятия конфликта и конфликтной ситуации. Конфликтная ситуация – это наличие противоречивых позиций сторон по какому-либо поводу, их стремление к противоположным целям, тогда как конфликт – это активные взаимонаправленные действия каждой из сторон для реализации своих целей, окрашенные сильными эмоциональными переживаниями.

На семинарском занятии необходимо рассмотреть понятие динамики конфликта; на примере конкретных конфликтов (межличностных, межгрупповых или международных) слушатели должны выявить особенности каждой стадии в динамике конфликта. Общая схема динамики конфликта складывается из следующих периодов: 1) предконфликтная ситуация (латентный период); 2) открытый конфликт (собственно конфликт): инцидент (начало конфликта), эскалация (развитие) конфликта, завершение конфликта; 3) послеконфликтный период. Способы завершения конфликта могут быть весьма разнообразными. Наиболее типичными являются следующие: 1) устранение (уничтожение) оппонента или обоих оппонентов противоборства; 2) устранение (уничтожение) объекта конфликта; 3) изменение позиций обеих или одной из сторон конфликта; 4) участие в конфликте новой силы, способной завершить его путем принуждения; 5) обращение субъектов конфликта к арбитру и завершение его при посредстве третейского судьи; 6) переговоры как один из наиболее эффективных и часто встречающихся способов разрешения конфликта.

Следует обратить внимание слушателей, что понятия «завершение конфликта» и «разрешение конфликта» не тождественны. *Разрешение конфликта* есть частный случай, одна из форм завершения конфликта, и выражается в *позитивном, конструктивном* решении проблемы основными участниками конфликта или третьей стороной. Но помимо этого формами завершения конфликта могут быть: затухание (угасание) конфликта, устранение конфликта, перерастание конфликта в другой конфликт.

Следует обратить внимание слушателей на тот факт, что именно конфликт между большими социальными группами исследователи называют *социальным конфликтом* в собственном смысле слова, в отличие от внутриличностных, межличностных и внутригрупповых конфликтов, а также конфликтов между малыми группами. Современные социологи конфликта утверждают, что национальные, расовые, этнические или социальные классовые отношения в сумме составляют сущность социального конфликта, поскольку конфликт становится «социальным», когда в него включаются отношения между большими социальными группами или «категориями», а не между индивидами или малыми группами.

Анализируя проблему классификации конфликтов, необходимо обратить внимание слушателей на типологию, которая чаще всего используется в социологии конфликта: в зависимости от *сторон* конфликты делятся на внутриличностные, межличностные, между личностью и группой, межгрупповые и международные.

На семинарском занятии необходимо также проанализировать понятие «структуры» конфликта, включающее в себя несколько элементов: объект конфликта – то, на что претендует каждая из конфликтующих сторон, что вызывает их противодействие, конкретная материальная (ресурс), социальная (власть) или духовная (идея, принцип) ценность; субъект конфликта – участники конфликта, оппоненты, чьи интересы затронуты непосредственно; предмет конфликта – объективно существующая или воображаемая проблема, служащая причиной раздора между сторонами (проблема власти, первенства, совместности сотрудников).

На занятии слушатели должны обосновать собственную позицию относительно проблемы, изложенной в задании № 3.

Рекомендованная литература

Основная: [1-4].

Дополнительная: [23-25].

Семинар 2. Тема 2. Особенности социологического изучения межличностных конфликтов

План

1. Понятие межличностного конфликта.
2. Модели поведения в конфликте и способы урегулирования межличностных конфликтов.
3. Стратегии эффективного поведения.
4. Способы разрешения межличностных конфликтов.

Вопросы для самостоятельной подготовки к семинару

1. Перечислите особенности межличностных конфликтов.
2. Перечислите сферы проявления межличностных конфликтов.
3. Назовите типы межличностных конфликтов в организации.
4. Раскройте основное содержание управленческой деятельности по прогнозированию межличностных конфликтов и их предупреждению.
5. Какие существуют модели поведения в конфликтном взаимодействии?
6. Какая модель поведения в конфликте характеризуется стремлением уладить конфликт, доброжелательным отношением к сопернику?
7. Какой модели поведения в конфликте присущи нарушения этики общения, отказ от компромисса и т. п.?
8. Какая модель поведения в конфликте характеризуется непоследовательностью поведения, уходом от острых вопросов и т. п.?
9. Охарактеризуйте условия, при которых субъект конфликта выбирает:
 - стратегию борьбы;
 - стратегию ухода;
 - стратегию компромисса;
 - стратегию уступки;
 - стратегию сотрудничества.

Темы аналитических сообщений

1. Самоменеджмент как профилактика конфликтного взаимодействия.
2. Роль стереотипов в возникновении конфликтов.
3. Технологии разрешения конфликтов.
4. Модели поведения в конфликте и их влияние на завершение конфликта.

Методические рекомендации

На занятии необходимо проанализировать определение межличностных конфликтов, выявить их отличия от других разновидностей конфликта. Под межличностным конфликтом понимают открытое столкновение взаимодействующих субъектов на основе возникших противоречий, выступающих в виде противоположных целей, не совместимых в какой-то конкретной ситуации. Межличностный конфликт проявляется во взаимодействии между двумя и более лицами. В межличностных конфликтах субъекты противостоят друг другу и выясняют свои отношения непосредственно, лицом к лицу. Это один из самых распространенных типов конфликтов.

На семинарском занятии необходимо проанализировать содержание основных стратегий и тактик поведения в конфликте, выявить, какие из них являются наиболее продуктивными. В социологии конфликта выделяют две основные стратегии поведения в конфликте: стратегия партнерства характеризу-

ется ориентацией на учет интересов и потребностей партнера; стратегия напориности характеризуется реализацией собственных интересов, стремлением к достижению собственных целей. Сочетание этих двух стратегий порождает пять основных тактик (или стилей) поведения (см. схему 1), содержание которых необходимо обсудить на семинарском занятии.

Схема 1. Стратегии конфликтного поведения

Соперничающая (противоборство)	Навязывание другой стороне предпочтительного для себя решения. Определяется тем, что одна сторона сильно заинтересована в собственных результатах, но враждебна по отношению к другой; ее запросы высоки и не снижаются; готовность другой стороны к уступкам оценивается как высокая; отсутствует удовлетворяющее обе стороны решение; цена используемой соперничающей стороны считается неприемлемой.
Проблемно-решающая (сотрудничество)	Поиск решения, которое бы удовлетворяло обе стороны. Определяется: уверенностью в способности найти взаимоприемлемые решения; имеются предыдущие успехи по достижению согласия в конфликте; оценка готовности другой стороны к проблемно-решающему поведению; есть доверие к оппоненту (уверенность, что он беспокоится об интересах другой стороны);
Уступающая (компромисс)	Понижение своих стремлений, в результате чего исход конфликта становится менее приятным, чем хотелось бы. Часто исходит из неверной предпосылки, что есть возможность «откупиться» от конфликтующей стороны снижением собственных требований.
Избегающая	Уход из ситуации конфликта (психический или физический). Определяется неуверенностью человека в своих возможностях победы. При этом в его сознании происходит концентрация на возможных потерях в случае неудачного развития конфликта и оценка негативности этих потерь слишком высока.
Бездействие	Нахождение в ситуации конфликта, но без всяких действий по его разрешению. Определяется или непониманием возможной логики собственных действий (фрустрацией), или выжиданием появления возможностей воздействия на конфликтную ситуацию.

Среди огромного множества причин конфликтов необходимо проанализировать на семинарском занятии так называемые *общие* причины, которые проявляются практически во всех возникающих конфликтах. К ним можно от-

нести следующие причины. *Социально-политические и экономические причины* связаны с социально-политической и экономической ситуацией в стране. *Социально-демографические причины* отражают различия в установках и мотивах людей, обусловленные их полом, возрастом, принадлежностью к этническим группам и др. *Социально-психологические причины* отражают социально-психологические явления в социальных группах: взаимоотношения, лидерство, групповые мотивы, коллективные мнения, настроения и т. д. *Индивидуально-психологические причины* отражают индивидуальные психологические особенности личности (способности, темперамент, характер, мотивы и т. п.).

Необходимо обсудить со слушателями наиболее конструктивные способы разрешения межличностных конфликтов. Основным способом, который приводит не только к надежному устранению противоборства, но и установлению сотрудничества в послеконфликтной стадии – это совместная деятельность людей, направленная на достижение общей цели. Там, где есть общие интересы, общие цели и задачи деятельности, там различия и даже противоречия отступают на задний план, устанавливаются дружеские отношения и благоприятный психологический климат.

На занятии слушатели должны проанализировать практические ситуации, представленные в задании № 1, а также обосновать собственную точку зрения относительно проблемы, заявленной в задании № 6.

Рекомендованная литература

Основная: [1-4; 15].

Дополнительная: [23-25].

Семинар 3. Тема 3. Причины, разновидности и особенности протекания семейных конфликтов

План

1. Особенности возникновения, протекания и регулирования межличностных конфликтов в организационно-производственных, учебно-педагогических, семейных группах.
2. Семейные конфликты.
3. Классификация семейных конфликтов.
4. Особенности протекания конфликтов между супругами.
5. Особенности протекания конфликтов между родителями и детьми.

Вопросы для самостоятельной подготовки к семинару

1. Перечислите разновидности и раскройте особенности семейных конфликтов.

2. Назовите основные причины конфликтов в семье.
3. Назовите социальные факторы микро- и макро-среды, обуславливающие семейные конфликты.
4. Назовите способы предупреждения и разрешения семейных конфликтов.

Темы аналитических сообщений

1. Психологические условия предупреждения и разрешения межличностных конфликтов в семье.
2. Особенности протекания конфликтов в семье.
3. Особенности протекания конфликтов между родителями и детьми.

Методические рекомендации

На семинарском занятии необходимо проанализировать и выявить существенные признаки понятия семейного конфликта, сопоставить его с общим определением конфликта. Семейные конфликты – это противоборство между членами семьи на основе столкновения противоположно направленных мотивов и/или взглядов. Семейные конфликты имеют свои особенности, которые необходимо учитывать при диагностике и разрешении таких конфликтов.

Прежде всего, необходимо обратить внимание слушателей на тот факт, что семейные конфликты отличаются особым предметом, специфика которого обусловлена уникальностью семейных отношений. Важнейшей особенностью семейных отношений является то, что их основное содержание составляют как межличностные отношения (любовь, кровное родство), так и правовые и нравственные обязательства, связанные с реализацией функций семьи: репродуктивной, воспитательной, хозяйственно-экономической, рекреативной (взаимопомощь, поддержание здоровья, организация досуга и отдыха), коммуникативной и регулятивной. При анализе причин семейных конфликтов важно учитывать социальные факторы микро- и макросреды. К факторам макросреды, обуславливающим семейные конфликты, относятся: рост социального отчуждения; ориентация на культ потребления; девальвация моральных ценностей; кризисное состояние экономики и социальной сферы; деформация норм сексуальных отношений; изменение положения женщин в обществе. К факторам микросреды следует отнести: ухудшение материального положения семьи; чрезмерную занятость одного или обоих супругов на работе; невозможность нормального трудоустройства супругов или других членов семьи; длительное отсутствие жилья; отсутствие возможности устроить детей в детское учреждение и др.

Особенности семейных конфликтов проявляются в их динамике, а также в формах протекания. В целом динамика семейных конфликтов характеризуется классическими этапами (возникновение конфликтной ситуации, осознание конфликтной ситуации, открытое противоборство, развитие открытого противоборства, разрешение конфликта и эмоциональное переживание конфликта).

Но такие конфликты отличаются повышенной эмоциональностью, скоростью протекания каждого из этапов, формами противоборства (упреки, оскорбления, ссора, семейный скандал, нарушение общения и т. п.), а также способами их разрешения (примирение, достижение согласия, притирка отношений на основе взаимных уступок, развод и др.).

Внимание слушателей следует обратить на классификацию причин семейных конфликтов. В социологии конфликта причины всех супружеских конфликтов подразделяет на три большие категории: конфликты на почве несправедливого распределения труда (разные понятия прав и обязанностей); конфликты на почве неудовлетворения каких-либо потребностей; ссоры из-за недостатков в воспитании; конфликты на почве супружеской несовместимости.

В социологии конфликта значительное внимание уделяют проблеме предупреждения и разрешения семейных конфликтов. Основные пути предупреждения семейных конфликтов зависят от потенциальных субъектов конфликтного взаимодействия (супруги, родители, дети, родственники и т. д.). По каждому конкретному случаю в рекомендованной литературе можно найти полезные советы. На семинарском занятии необходимо обсудить со слушателями следующие способы предупреждения семейных конфликтов, вытекающие из социально-психологических закономерностей развития семьи: формирование психолого-педагогической культуры, знаний основ семейных отношений (в первую очередь это касается супругов); воспитание детей с учетом их индивидуально-психологических и возрастных особенностей, а также эмоциональных состояний; организация семьи на полноправных началах, формирование семейных традиций, развитие взаимопомощи, взаимной ответственности, доверия и уважения; формирование культуры общения. Разрешение семейных конфликтов может быть обеспечено достижением согласия по спорным вопросам. Это самый благоприятный вариант разрешения любых семейных конфликтов. Но есть и другие формы разрешения таких конфликтов, которые не являются конструктивными. Примером этого может быть уход детей из семьи, лишение родительских прав и т. п.

На занятии слушатели должны обосновать собственную позицию относительно проблемы, изложенной в задании № 5.

Рекомендованная литература

Основная: [1-4].

Дополнительная: [23-24].

Семинар 4. Тема 4. Особенности социологического изучения конфликтов в организации

План

1. Классификация конфликтов в организации.
2. Основные причины конфликтов в организации.
3. Позитивные и деструктивные функции конфликта в организации
4. Роль руководителя в предупреждении и регулировании конфликтов.
5. Стратегии управления организационным конфликтом.
6. Особенности протекания социально-трудовых конфликтов.
7. Предупреждение, разрешение и управление конфликтами в организации.

Вопросы для самостоятельной подготовки к семинару

1. Какие факторы влияют на возникновение конфликтов в коллективах?
2. Перечислите основные типы конфликтов в организации.
3. Какие существуют позитивные и деструктивные функции конфликтов в организации?
4. Какие существуют стратегии управления конфликтами в организации?

Темы аналитических сообщений

1. Имидж руководителя как средство конструктивного влияния на конфликты.
2. Роль инновационных конфликтов в развитии организации.
3. Социально-психологический климат трудового коллектива как основа конструктивного развития конфликтов.
4. Роль руководителя в управлении конфликтами.

Методические рекомендации

На семинарском занятии необходимо проанализировать содержание понятия «конфликт в организации». Конфликт в организации – это открытая форма существования противоречий интересов, возникающих в процессе взаимодействия людей при решении вопросов производственного и личного порядка. Предтечей конфликта в организации является *социальная напряженность* в коллективе. Необходимо обсудить со слушателями несколько точек зрения на сущность социальной напряженности. 1) Социальная напряженность в реальной жизни выступает как осознание большинством членов трудового коллектива очевидных нарушений принципа социальной справедливости и готовность найти выход из ситуации через ту или иную форму конфликта. 2) Социальная напряженность представляет собой противоречие между объективным характе-

ром социальных отношений и субъективным характером поведения субъектов этих отношений. На уровне организации проявление напряженности будет сопровождаться отклонением от нормального сотрудничества, которое является специфической качественной характеристикой социальных отношений в процессе трудовой деятельности. 3) Социальная напряженность – это нарушение нормальных отношений и неадекватное функционирование участников взаимодействия.

На занятии необходимо представить характеристику двух групп факторов, способствующих возникновению социальной напряженности в трудовом коллективе: внутренние и внешние. К *внутренним факторам* относятся: невыполнение руководством организации своих обещаний и нежелание объяснить людям действительное состояние дел; нарушение режима производства из-за постоянного срыва поставок сырья и материалов; невозможность для членов трудового коллектива хорошо заработать; отсутствие видимых результатов предметной заботы об улучшении условий труда, быта и отдыха работников; конфронтация персонала управления и работников из-за несправедливого распределения материальных благ и фонда оплаты труда; внедрение инноваций и радикальных преобразований без учета интересов работников; подстрекательская деятельность неформальных лидеров. *Внешние факторы*: дестабилизация обстановки в стране, столкновение интересов различных политических групп; возникновение острого дефицита на продукты и товары первой необходимости; ущемление социальных льгот в новых законодательных актах; резкое ослабление правовой социальной защиты интересов членов трудового коллектива. Нарастание социальной напряженности в организации, перерастающее в конфликт, может быть преодолено при адекватном разрешении конфликтной ситуации.

Анализируя содержание конфликтов в организации, слушатели должны уметь выявлять их основные причины. Конфликты в организации появляются, как правило, в результате конфронтации частных и общих интересов. Соотношение интересов может быть выражено как: полное тождество, т.е. одинаправленность интересов; различие в направленности интересов, т.е. то, что выгодно одним, другим выгодно не в той же мере; противоположная направленность интересов – когда субъекты для удовлетворения своих потребностей должны двигаться в противоположных направлениях. При анализе конфликта в организации важно понять, какой тип действия лежит в его основе. Участники конфликта иррационального типа (вытекающего из состояния аффекта, гнева, паники и т.д.) действуют, игнорируя расчет, соотношение возможного выигрыша и потерь. Пример такого типа – стихийные забастовки. Их последствия обычно не совпадают с осознанными интересами и даже могут быть совершенно им противоположны. Участники конфликта рационального типа учитывают соотношение возможного выигрыша и издержек, шансов на победу и поражение. Такой конфликт начинается только при убеждении одной из сторон в высокой вероятности успеха.

Субъектами или сторонами конфликта в организации могут выступать как частные, так и официальные лица (представители учреждений и организаций), как отдельные сотрудники, так и целые группы. Степень участия сторон в конфликте может быть различна: от непосредственного противодействия до опосредованного воздействия на ход конфликта. Исходя из этого выделяют: 1) основных участников, 2) группы поддержки, 3) других участников. Конфликтная ситуация перерастает в конфликт только при наличии действий оппонентов. Такими действиями могут быть: 1) внешние поведенческие акты и 2) действия, которые осознаются противостоящей стороной как направленные против нее.

Кроме причин, слушатели должны уметь выявлять условия, способствующие возникновению конфликтов в организации. Условиями, влияющими на возникновение конфликтов в организациях, могут быть: сохраняющиеся в трудовых коллективах отрицательные обычаи и традиции; недоверие начальника к подчиненному; предвзятое отрицательное отношение одного члена коллектива к другому; наличие в организациях неформальных микрогрупп, характеризующихся дисфункциональностью, которая может выражаться в недовольстве высокой требовательностью руководителя, в проявлении межличностных антипатий.

На занятии слушатели должны проанализировать практические ситуации, представленные в задании № 2, а также обосновать собственную позицию относительно проблем, изложенных в заданиях №№ 7 и 8.

Рекомендованная литература

Основная: [17-21].

Дополнительная: [25].

Модуль 2. Межгрупповые и межгосударственные конфликты. Способы урегулирования конфликтов

Семинар 5. Тема 5. Межгрупповые и межгосударственные конфликты

План

1. Понятие межгруппового конфликта.
2. Причины возникновения межгрупповых конфликтов и их типы.
3. Функции межгрупповых конфликтов и их социальные последствия.
4. Межгосударственные конфликтные противостояния.
5. Экономические, политические, социальные конфликты и конфликты в духовной сфере общества.
6. Основные пути разрешения межгрупповых конфликтов.

Вопросы для самостоятельной подготовки к семинару

1. Что лежит в основе межгруппового конфликта?
2. Перечислите варианты межгрупповых конфликтов.
3. Перечислите основные формы проявления межгрупповых конфликтов.
4. Перечислите особенности субъективного содержания конфликтной ситуации межгруппового конфликта.
5. Дайте определение конфликта в обществе.
6. Назовите основные группы конфликтов в обществе.
7. Определите понятия экономического, политического, социального конфликта.

Темы аналитических сообщений

1. Становление правового государства и его роль в регулировании межгрупповых конфликтов
2. Взаимодействие и взаимовлияние элементов межгруппового конфликта.
3. Конфликтогенные факторы их роль в межгрупповом конфликте.
4. Аналитические переменные при изучении участников межгруппового конфликта.

Методические рекомендации

Необходимо обратить внимание слушателей на тот факт, что разворачиваются межгрупповые конфликты примерно по тому же сценарию, что и межличностные. Однако сам факт вовлеченности в конфликты больших групп людей существенно видоизменяет как механизмы их появления, так и режимы протекания. Поэтому имеет смысл выделить специфические особенности межгрупповых конфликтов и проследить социальные механизмы их возникновения. Межгрупповой конфликт может возникнуть по следующим причинам: 1) различия интересов (расхождение целей, конкурентная борьба за ограниченные ресурсы, требования большей автономии); 2) разное понимание ситуации, вытекающее из различия обязанностей; 3) различия в информации, получаемой о некоторой ситуации; 4) споры о вероятных последствиях выбора определенного курса действия. В межгрупповом конфликте противоборствующими сторонами выступают группы (малые, средние или микрогруппы). В основе такого противоборства лежит столкновение противоположно направленных групповых мотивов (интересов, ценностей, целей). Межгрупповые конфликты различаются по формам, в которых они проявляются и протекают. Такими формами являются: собрания, совещания, митинги групп; забастовки; встречи лидеров; дискуссии; переговоры.

На семинарском занятии необходимо проанализировать содержание основных разновидностей межгрупповых конфликтов: экономических, политических, социальных и духовных. В каждой из названных групп в зависимости от тех или иных факторов и условий выделяются конкретные виды конфликтов. Например, в группе экономических конфликтов могут быть выделены внутренние (охватывающие конкретное государство) и внешние (международные); крупномасштабные и местные и т. п. Экономические конфликты – это противостояние субъектов социального взаимодействия (наций, государств, классов и т. д.) на основе противоположных экономических интересов, обусловленных положением и ролью в системе общественных отношений (отношений собственности, власти, права и т. д.). Главным фактором, определяющим экономические конфликты, является отношение собственности, которое в той или иной форме находит свое воплощение в субъектах социального взаимодействия.

Политические конфликты – это противостояние субъектов социального взаимодействия (наций, государств, классов, политических партий, организаций и т. д.) на основе противоположных политических интересов, ценностей, взглядов и целей, обусловленных положением и ролью в системе власти. Понятие политического конфликта означает не что иное, как борьбу различных общественных сил за влияние в институтах государственной власти (правительстве, парламенте, местных и региональных органах управления и т. п.). Иначе говоря, основным предметом политических конфликтов выступает государственная власть. Одной из существенных особенностей политических конфликтов является то, что в них переплетаются практически все общественные интересы – экономические, политические, социальные и духовно-идеологические. В силу этого политические конфликты являются самыми острыми и всеобъемлющими. Формы проявления политических конфликтов отличаются своим многообразием и динамикой. Среди множества форм политических конфликтов широкое распространение в политической практике получили: митинги и демонстрации, политические революции и перевороты, политические кризисы и дискуссии и др. Особой формой проявления политических конфликтов являются войны и вооруженные конфликты, которые можно объединить в одно понятие – военные конфликты.

Социальные конфликты тесно связаны с экономикой и политикой государства и возникают как результат нарушения прав и гарантий граждан, принадлежащих к тем или иным социальным группам, ущемления их интересов, связанных с указанными характеристиками социальной сферы. Основной формой проявления социальных конфликтов является недовольство граждан, их протест против существующей ситуации, которая сложилась не по их воле. Социальные конфликты – это особая форма противостояния граждан с властями, обусловленная ущемлением интересов граждан, а также нарушением их прав и гарантий в социальной сфере. Социальный конфликт – это всегда борьба, порожденная конфронтацией общественных и групповых, но не индивидуальных интересов.

Конфликты в духовной сфере общества возникают на основе противоречий, складывающихся в процессе производства, распределения и потребления духовных ценностей. Такие конфликты охватывают сферу общественного сознания, науку, религию, литературу, искусство, а также те социальные институты, которые управляют этими явлениями. Конфликты духовной сферы – это противоборство субъектов социального взаимодействия на основе противоположных интересов и взглядов в процессе производства, распределения и потребления духовных ценностей. Конфликты в духовной сфере весьма многообразны. Наиболее распространенными и острыми из них являются религиозные конфликты, конфликты в сфере искусства, а также идеологические конфликты.

На семинарском занятии необходимо обсудить со слушателями основные принципы управления межгрупповыми конфликтами. Основной принцип сглаживания (ослабления и ликвидации) межгрупповых конфликтов – принцип слияния целей. То есть создание условий, в которых отдельные группы начнут отождествлять свои цели с целями организации и будут лучше понимать цели отдельных систем. Отношения руководителей к конфликту может быть различным: предупреждение принимаемыми решениями возникновения конфликта, провоцирование конфликта для выявления возможностей подчиненных, их потенциала; осуществление примирения конфликтующих сторон. Если руководитель не принимает вовремя надлежащих решений и конфликт разрастается в своих пространственных границах, начинает охватывать всех сотрудников данного предприятия, то организационный конфликт перерастает из конфликта, затрагивающего отношения управления персоналом, в конфликт, затрагивающий всю область трудовых отношений в организации, и может перерасти в забастовку.

На занятии слушатели должны представить сообщение относительно проблемы, описанной в задании № 4, обосновать собственную позицию относительно проблемы, изложенных в задании № 9, а также представить анализ документов, указанных в задании № 10.

Рекомендованная литература

Основная: [1-4; 22].

Дополнительная: [23-24].

Семинар 6. Тема 6. Управление конфликтом. Способы урегулирования конфликтов

План

1. Понятие управления конфликтом.
2. Основные этапы управления конфликтом: прогнозирование, предупреждение или стимулирование конфликта, регулирование и разрешение.

3. Стратегии и алгоритм управления конфликтами.
4. Управление конфликтом как минимизация его отрицательных последствий.
5. Анализ технологии управления конфликтным взаимодействием.
6. Организация переговорного процесса как основного метода урегулирования конфликтов.
7. Конструктивные и деструктивные принципы и модели организации переговорного процесса.
8. Посредничество как способ урегулирования конфликта.

Вопросы для самостоятельной подготовки к семинару

1. Приведите определение понятия «управление конфликтом».
2. Какие виды деятельности субъекта управления включают в свое содержание процесс управления конфликтом?
3. Проанализируйте содержание понятий «прогнозирование конфликта» и «предупреждение конфликта».
4. Что следует понимать под урегулированием конфликта?
5. Перечислите этапы регулирования конфликта.
6. Перечислите важнейшие технологии регулирования конфликта.
7. Что следует понимать под разрешением конфликта?
8. Перечислите предпосылки разрешения конфликта.

Темы аналитических сообщений

1. Посредничество и медиация.
2. Технологии предупреждения конфликтов.
3. Переговорный процесс как способ разрешения конфликтов.
4. Манипуляции и переговорный процесс.

Методические рекомендации

На семинарском занятии необходимо рассмотреть содержание понятия управления конфликтом; проанализировать основные этапы управления конфликтом: профилактика, прогнозирование, предупреждение или стимулирование конфликта, регулирование и разрешение.

Необходимо обратить внимание слушателей на тот факт, что профилактика конфликта является важной составляющей управления конфликтом. Профилактика конфликтов – это совокупность направлений, методов управления организацией, которая уменьшает вероятность возникновения конфликтов. В связи с тем, что существуют объективные и субъективные причины возникновения конфликтов, то предполагается наличие и двух подходов в профилактике конфликтов: устранение объективных причин; управление поведением сотруд-

ников, научение поведению в соответствии с принятыми в организации нормами поведения. Профилактика конфликта должна включать следующие действия со стороны его участников: 1) переговоры и договоренности относительно степени опасности предконфликтной ситуации и возможности возникновения конфликта в будущем; 2) сбор возможно более полной информации о сути и причинах создавшейся предконфликтной ситуации. Главная задача на этой стадии – выявление реальных интересов и целей сторон, которые могут привести их к конфликту; 3) выяснение степени вероятности и возможности бесконфликтного и безболезненного разрешения обнаруженных проблем; 4) разработку конкретных задач и действий по конструктивному разрешению предконфликтной ситуации, то есть решение имеющихся проблем, не доводя дела до конфликта. Предупредить конфликт на предконфликтной стадии всегда гораздо легче и более эффективно, нежели его в последующем разрешать.

Нужно обсудить на семинарском занятии, какие существуют технологии разрешения конфликта. Начинают анализ конфликта с установления его причин. Сложность здесь в том, что истинные причины нередко маскируются, ибо могут охарактеризовать инициатора конфликта не с лучшей стороны. Кроме того, затянувшийся конфликт втягивает в свою орбиту все новых и новых участников, расширяя и список противоречивых интересов, что объективно затрудняет нахождение основных причин. Разрешить конфликт – это значит: устранить конфликтную ситуацию и исчерпать инцидент. В жизни много случаев, когда конфликтную ситуацию устранить невозможно по объективным причинам. Значит, чтобы избежать конфликта, следует проявлять максимальную осторожность и не создавать инцидента.

Процесс управления таким конфликтом заключается в организации влияния на конфликт в нужном направлении (это может осуществлять и сам руководитель, и специалист, чьи интересы затронуты). Рациональное управление не сможет отменить или заменить возникшую коллизию, но в состоянии придать объективному конфликтному процессу формы, способные обеспечить минимизацию неизбежных экономических, социальных, нравственных потерь.

Необходимо обратить внимание на основные способы урегулирования конфликтов. Р. Дарендорф предлагает такую последовательность в применении различных форм урегулирования конфликтов. 1. Переговоры. Предполагают создание специального органа, где регулярно встречаются конфликтующие стороны для обсуждения острых вопросов и принятия решений. 2. Посредничество (медиаторство) как наиболее мягкая форма участия третьей стороны. Оно предполагает согласие сторон на периодическое сотрудничество с посредником и рассмотрение его предложений. 3. Арбитраж является следующим шагом в разрешении конфликтов. Его особенностью является то, исполнение решений третьей стороны считается обязательным. Целью применения указанных способов урегулирования конфликтов является их разрешение, которое предполагает: полное прекращение конфронтации и взаимное примирение сторон; достижение компромисса – частичное удовлетворение притязаний обеих сторон, взаимные уступки; разрешение конфликта на деловой, принципиальной

основе путем удовлетворения объективных требований, претензий сторон или путем разоблачения несостоятельности предъявляемых претензий, наказания участников конфликта; механическое прекращение конфликта (расформирование одного из подразделений, перевод лидера или нескольких членов конфликтной стороны в другое или ряд других подразделений данной организации).

На последнем занятии необходимо еще раз обсудить со слушателями основные темы курса «Социология конфликта» в контексте рассматриваемой проблемы; то есть, необходимо рассмотреть оптимальные способы урегулирования межличностных, внутригрупповых, межгрупповых и межгосударственных конфликтов.

Рекомендованная литература

Основная: [1-12].

Дополнительная: [26].

САМОСТОЯТЕЛЬНАЯ РАБОТА СЛУШАТЕЛЕЙ

Задания для самостоятельной работы

Задание 1. Оцените свое поведение в проблемных (конфликтных) ситуациях взаимодействия в сфере личных (деловых) отношений. Определите, какую позицию, стратегию поведения Вы выбираете в конкретной конфликтной ситуации. Попытайтесь изменить ее в конструктивную сторону. Оценка стратегий поведения в конфликте по методике Дж. Г. Скотт.

Стиль разрешения конфликта	Использую чаще всего	Владею лучше всего	Приносит наилучший результат	Чувствую себя при его использовании наиболее комфортно
Настойчивость (Я активно отстаиваю собственную позицию)				
Уход (Я стараюсь уклониться от участия в конфликте)				
Приспособление (Я стараюсь во всем уступить, идти навстречу партнеру)				
Компромисс (Я ищу решение, основанное на взаимных уступках)				

Сотрудничество (Я стараюсь найти решение, максимально удовлетворяющее интересы обеих сторон)				
--	--	--	--	--

Задание 2. Проанализируйте конфликтную ситуацию по схеме:

1. Описание конфликтной ситуации и конфликта.
2. Внутренние и внешние условия возникновения конфликтной ситуации и инцидент в создании конфликта. Его динамика.
3. Смысл конфликта для каждого из его участников.
4. Психологический анализ отношений между участниками конфликта.
5. Какие цели могут быть достигнуты при различных вариантах разрешения конфликта?

Ситуация 1.

Вы недавно назначены менеджером по кадрам. Вы еще плохо знаете сотрудников фирмы, сотрудники еще не знают вас в лицо. Вы идете на совещание к генеральному директору. Проходите мимо курительной комнаты и замечаете двух сотрудников, которые курят и о чем-то оживленно беседуют. Возвращаясь с совещания, которое длилось один час, Вы опять видите тех же сотрудников в курилке за беседой.

Как бы Вы поступили в данной ситуации? Объясните свое поведение.

Ситуация 2.

Между двумя сотрудниками организации возник спор по поводу сроков внедрения новой технологии. Один из них мотивировал предлагаемые сроки внедрения интересами производства продукции, второй свою позицию обосновывал с позиции интересов персонала, которому предстоит осваивать новую технологию. Является описанная ситуация конфликтом? Каковы перспективы развития данной ситуации и механизмы управления ею?

Ситуация 3.

В беседе руководителя с подчиненным, допустившим технологическую ошибку, которая привела к серьезному материальному ущербу фирме, руководитель предъявил претензии к подчиненному и наложил штраф в размере месячной заработной платы. Является ли описанная ситуация конфликтом? Ответ обоснуйте.

Задание 3. Вспомните конфликтные ситуации на улице, в общественном транспорте, в учреждениях сферы обслуживания и т. п., свидетелями которых вы были, и проанализируйте их, ответив на следующие вопросы:

1. По какой формуле шло развитие конфликта?
2. Кто был инициатором конфликта и какой конфликтоген он применил первым?

3. Как ответил на конфликтоген второй участник конфликта?
4. Можно ли было избежать этого конфликта и каким образом?

Задание 4. Проанализируйте пример международного конфликта XX века (слушатель самостоятельно выбирает конкретный исторический пример) и дайте характеристику его динамики и структуры. Подготовьте презентацию, посвященную рассмотрению конкретного международного конфликта.

Задание 5. Проанализируйте содержание понятия «мезальянс» и дайте характеристику его разновидностей: культурного, возрастного, религиозного, образовательного мезальянса. Сделайте выводы, какие формы конфликтов могут возникнуть в каждом конкретном случае. Обоснуйте свой ответ.

Задание 6. Найдите информацию, касающуюся явления «школьного буллинга» и ответьте на вопросы: 1) какие существуют причины школьного буллинга? 2) по каким признакам можно определить наличие факта буллинга? 3) с помощью каких методов учителя и родители школьника могут пресечь буллинг?

Задание 7. Найдите информацию, касающуюся моббинга в организациях. В чем заключается различие между стаффингом и боссингом? Какие формы моббинга являются наиболее типичными для современных организаций? Какие действия необходимо предпринимать руководителю организаций, чтобы нейтрализовать моббинг?

Задание 8. Найдите информацию, касающуюся эмоционального и профессионального выгорания. Каким образом это явление влияет на повышение степени конфликтности человека? Почему это явление может стать, в свою очередь, причиной новых конфликтов в организации и в семье? Обоснуйте свой ответ.

Задание 9. Представьте характеристику протестной активности населения Украины за последние 2 года. Проанализируйте феномен протестной активности как разновидности социального конфликта. Что является причиной интенсификации протестной активности населения? Какие существуют формы протестной активности?

Задание 10. Проанализируйте международные правовые документы, регулирующие международные конфликты (документы Гаагских конференций 1899 г. и 1907 г., Пакт Бриана – Келлога (Парижский пакт) 1928 г., Устав ООН, Женевские конвенции и дополнительные протоколы к ним, Хельсинский заключительный акт 1975 г., по выбору слушателя) и проанализируйте основные принципы международных отношений.

ТЕСТЫ ДЛЯ КОНТРОЛЯ ЗНАНИЙ

1. Конфронтация как стиль поведения в конфликте выбирается в том случае, если:

- А) есть силы: власть, авторитет, связи;
- Б) есть уверенность, что вариант решения беспроблемный;
- В) нет другого решения;
- Г) проблема имеет большое значение;
- Д) предмет разногласия незначителен;
- Е) столкновение происходит между равными по рангу субъектами.

2. Уклонение от конфликта используется преимущественно тогда, когда:

- А) проблема конфликта не является существенной;
- Б) чувствуется несправедливость;
- В) необходимо выиграть время;
- Г) необходимо избегать дальнейших контактов;
- Д) нет опыта конфликтного противостояния;
- Е) необходимо избежать конфликта;
- Ж) можно добиться результата неконфликтным путем.

3. Уступка как стиль поведения в конфликте выбирается тогда, когда:

- А) субъект конфликта не уверен в своих силах;
- Б) высокий статус субъекта;
- В) важнее спокойствие, хорошие отношения;
- Г) нет особой выгоды от конфликта;
- Д) нет сил, чтобы отстаивать свои интересы;
- Е) необходим тактический шаг для достижения большой цели.

4. Компромисс как вынужденное взаимное удовлетворение при разрешении конфликта применим тогда, когда:

- А) необходимо сохранить хорошие межличностные отношения;
- Б) нет времени для кардинального решения проблемы;
- В) приходится отказаться от конфликта;
- Г) не нужен выигрыш;
- Д) заинтересованность сторон равная;
- Е) нет способа решить проблему.

5. Сотрудничество как стиль поведения в конфликте выбирается тогда, когда:

- А) проблема важная и есть время и силы для ее решения;
- Б) есть навыки обсуждения спорных вопросов;
- В) партнеры равны по рангу;
- Г) есть желание найти взаимовыгодное решение;
- Д) есть доверие друг другу при учете взаимных потребностей.

6. Конформистская модель поведения личности в конфликте определяется:

- А) склонностью к уступкам;
- Б) непоследовательность в суждениях;
- В) легкость соглашения с точкой зрения соперника;
- Г) настроенность на выигрыш;
- Д) уходом от решения спорных вопросов;
- Е) навязыванием своей точки зрения.

7. Деструктивная модель поведения личности в конфликте характеризуется:

- А) стремлением разрешить конфликт;
- Б) неправильностью оценок партнера;
- В) отсутствием самообладания;
- Г) нарушением этики общения;
- Д) проявлением недоверия к партнеру.

8. Конструктивная модель поведения в конфликте (особенно) проявляется в:

- А) стремлением разрешить конфликт объективно;
- Б) доброжелательности во взаимоотношениях;
- В) лаконичности общения, уважения мнения соперника;
- Г) нацеленности на поиск решения;
- Д) затрагивании всех вопросов конфликта;
- Е) внимание к личности оппонента.

9. Предпосылками разрешения конфликта являются:

- А) достаточная зрелость конфликта; потребность субъектов конфликта в его разрешении; наличие необходимых ресурсов и средств для разрешения конфликта;
- Б) достаточная зрелость конфликта; высокий авторитет одной из конфликтующих сторон;
- В) наличие необходимых ресурсов и средств для разрешения конфликта; потребность субъектов конфликта в его разрешении; коллективная форма деятельности;
- Г) высокий авторитет одной из конфликтующих сторон; коллективная форма деятельности; лидерство в группе;
- Д) стиль руководства; высокий авторитет одной из конфликтующих сторон, коллективная форма деятельности.

10. Технологии эффективного общения в конфликте сводится к таким способам, приемам и средствам общения, которые позволяют достичь следующих целей:

- А) добиться убеждения соперника в своей правоте;
- Б) добиться соглашения даже ценой серьезной уступки соперника;
- В) добиться взаимного понимания и взаимной эмпатии с соперником;
- Г) добиться превосходства в переговорном процессе над соперником;
- Д) овладеть инициативой в споре.

11. Конфликт – это:

- А) борьба мнений;
- Б) спор, дискуссия по острой проблеме;
- В) противоборство на основе столкновения противоположно направленных мотивов или суждений;
- Г) соперничество, направленное на достижение победы в споре;
- Д) столкновение противоположных позиций.

12. Необходимыми и достаточными условиями возникновения конфликта между субъектами социального взаимодействия являются:

- А) наличие у них противоположных суждений или мотивов и желание хотя бы одного из них одержать победу над другим;
- Б) наличие у них противоположно направленных мотивов или суждений, а также состояние противоборства между ними;
- В) наличие у них противоположных позиций и активные действия обеих сторон по достижению своих позиций;
- Г) наличие у них противоположно направленных мотивов и открытые заявления о своих требованиях;
- Д) наличие противоположных интересов у каждого из них и отсутствие возможностей по их реализации.

13. Конфликтная ситуация – это:

- А) случайные столкновения интересов субъектов социального взаимодействия;
- Б) накопившиеся противоречия, связанные с деятельностью субъектов социального взаимодействия, которые создают почву для противоборства между ними;
- В) процесс противоборства между субъектами социального взаимодействия, направленный на выяснение отношений;
- Г) причина конфликта;
- Д) этап развития конфликта.

14. Стороны конфликта – это:

- А) субъекты социального взаимодействия, находящиеся в состоянии конфликта или поддерживающие (явно или неявно) конфликтующих;
- Б) только субъекты социального взаимодействия, находящиеся в состоянии конфликта;
- В) конкретные личности, находящиеся в состоянии конфликта;
- Г) субъекты социального взаимодействия, находящиеся в состоянии конфликта и посредник (медиатор);
- Д) конфликтующие стороны в переговорном процессе по разрешению конфликта.

15. Что относится к форме разрешения конфликта:

- А) порицание, юмор, убеждение, уступка;
- Б) уступка, компромисс, уход, сотрудничество;
- В) требования, критика, убеждение, юмор;
- Г) уступка, требования, убеждение, критика;
- Д) подчинение; примирение; убеждение, согласование.

16. Основными причинами конфликта между руководителем и возглавляемым им коллективом являются:

- А) стиль управления; низкая компетентность руководителя;
- Б) влияние отрицательно направленных микрогрупп и их лидеров;
- В) негативная оценка руководителя со стороны вышестоящего руководства;
- Г) неудовлетворительные коммуникации;
- Д) распределение ресурсов.

17. Конфликт в обществе – это:

- А) конфликты в любых социальных группах;
- Б) конфликты в больших социальных группах;
- В) конфликты между государствами;
- Г) конфликты в различных сферах общественной жизни (экономической, политической, социальной и духовной);
- Д) конфликты, субъектами которых выступают нации, государства, классы, партии, союзы и т. д.

18. Экономические конфликты – это:

- А) противоборство субъектов социального взаимодействия на основе противоположных экономических интересов, обусловленных их положением и ролью в системе общественных отношений;
- Б) противоборство субъектов социального взаимодействия на основе противоположных экономических интересов, обусловленных их положением в системе отношений собственности;
- В) противоборство субъектов социального взаимодействия по поводу процесса производства материальных благ;
- Г) противоборство субъектов социального взаимодействия в среде рыночных отношений;
- Д) противоборство субъектов социального взаимодействия в среде производства и потребления материальных благ.

19. Главным фактором, определяющим экономические конфликты являются:

- А) отношение права;
- Б) отношение собственности;
- В) отношение производства;
- Г) отношение распределения;
- Д) отношение потребления.

20. Политические конфликты – это:

- А) противоборство субъектов социального взаимодействия на основе стремления к захвату политической власти;
- Б) противоборство субъектов социального взаимодействия в период решения вопроса о политической власти;
- В) противоборство субъектов социального взаимодействия на основе противоположных политических интересов, ценностей, взглядов и целей, обусловленных их положением и ролью в системе власти;
- Г) противоборство субъектов социального взаимодействия на основе противоположных политических интересов, ценностей, взглядов и целей, обусловленных их положением в обществе;
- Д) противоборство субъектов социального взаимодействия на основе противоположных политических интересов, ценностей, взглядов и целей, обусловленных их положением в сфере политических отношений.

21. Основным предметом политических конфликтов является:

- А) политический интерес;
- Б) политическая власть в различных социальных структурах;
- В) государственная власть;
- Г) политическое сознание людей;
- Д) политические партии.

22. Социальные конфликты – это:

- А) конфликты между государственными структурами по поводу реализации социальных гарантий граждан;
- Б) конфликты между государственными и общественными структурами по поводу социальных гарантий граждан;
- В) особая форма противоборства граждан с властями, обусловленная ущемлением интересов граждан, а также нарушением прав и гарантий в социальной сфере;
- Г) особая форма противоборства граждан с властями за улучшение их социально-экономического положения;
- Д) конфликт между гражданами и властями, выражающийся в гражданском неповиновении.

23. Основной формой проявления социальных конфликтов является:

- А) забастовка;
- Б) пикет;
- В) недовольство граждан, их протест;
- Г) голодовка;
- Д) гражданское неповиновение.

24. Конфликты в духовной среде – это:

- А) противоборство субъектов социального взаимодействия в сфере культуры;
- Б) противоборство субъектов социального взаимодействия в сфере искусства и религии;
- В) противоборство субъектов социального взаимодействия на основе противоположных интересов и взглядов в процессе производства, распределения и потребления духовных ценностей;
- Г) конфликты, которые проявляются в идеологической борьбе;
- Д) конфликты инакомыслящих.

25. Конфликт в организации – это:

- А) конфликты между субъектами социального взаимодействия, возникающие внутри организации;
- Б) конфликты между субъектами социального взаимодействия, возникающие внутри организации и за ее пределами;
- В) конфликты между руководством организации и ее сотрудниками;
- Г) конфликты между различными структурными элементами организации;
- Д) конфликты по поводу организационной структуры коллектива.

26. К факторам микросреды, обуславливающим семейные конфликты, относятся:

- А) ограничение свободы активности, действия; отклоняющееся поведение одного из членов семьи; авторитарный, жесткий тип семейных отношений; сексуальная дисгармония партнеров в браке;
- Б) ухудшение материального положения семьи; чрезмерная занятость одного или обоих супругов на работе; невозможность нормального трудоустройства супругов или других членов семьи; длительное отсутствие жилья;
- В) ограничение свободы активности, действия; отклоняющееся поведение одного из членов семьи; авторитарный, жесткий тип семейных отношений; изменение положения женщины в обществе;
- Г) ограничение свободы активности, действия; отклоняющееся поведение одного из членов семьи; авторитарный, жесткий тип семейных отношений; девальвация моральных ценностей;
- Д) рост социального отчуждения; ориентация на культ потребления; девальвация моральных ценностей; кризисное состояние экономики и социальной сферы; деформация норм сексуальных отношений; изменение положения женщин в обществе.

27. К факторам макросреды, обуславливающим семейные конфликты, относятся:

А) ухудшение материального положения семьи; чрезмерная занятость одного или обоих супругов на работе; невозможность нормального трудоустройства супругов или других членов семьи; длительное отсутствие жилья;

Б) рост социального отчуждения; ориентация на культ потребления; девальвация моральных ценностей; кризисное состояние экономики и социальной сферы; деформация норм сексуальных отношений; изменение положения женщин в обществе;

В) ограничение свободы активности, действия; отклоняющееся поведение одного из членов семьи; авторитарный, жесткий тип семейных отношений; сексуальная дисгармония партнеров в браке;

Г) изменение положения женщины в обществе; отклоняющееся поведение одного из членов семьи; авторитарный, жесткий тип семейных отношений; сексуальная дисгармония партнеров в браке;

Д) ограничение свободы активности, действия; отклоняющееся поведение одного из членов семьи; авторитарный, жесткий тип семейных отношений; изменение положения женщины в обществе.

28. Ценностные семейные конфликты – это:

А) конфликты, возникающие на основе противоположных интересов и ценностей;

Б) конфликты, основанные на борьбе за лидерство в семье;

В) конфликты, основанные на психосексуальной несовместимости супругов;

Г) конфликты, в основе которых лежат неудовлетворенные потребности в положительных эмоциях;

Д) конфликты, возникающие на основе противоположных взглядов супругов по вопросам ведения домашнего хозяйства.

29. Эмоциональные семейные конфликты – это:

А) конфликты, возникающие на основе противоположных интересов и ценностей;

Б) конфликты, основанные на борьбе за лидерство в семье;

В) конфликты, основанные на психосексуальной несовместимости супругов;

Г) конфликты, в основе которых лежат неудовлетворенные потребности в положительных эмоциях;

Д) конфликты, возникающие на основе противоположных взглядов супругов по вопросам ведения домашнего хозяйства.

30. Первый кризисный период семьи происходит:

А) в первый год супружеской жизни;

Б) после рождения первого ребенка в семье;

В) в период появления в семье второго ребенка;

Г) с достижением детей школьного возраста;

Д) с достижением трудного (подросткового) возраста детей.

Ключ к ответам: 1 (В, Г); 2 (А, В, Ж); 3 (Б, В, Е); 4 (Д, Е); 5 (В, Д); 6 (А, В); 7 (В, Г); 8 (А, Г); 9 (А); 10 (В); 11 (В); 12 (В); 13 (Б); 14 (А); 15 (Б); 16 (А); 17 (Г); 18 (Б); 19 (Б); 20 (В); 21 (В); 22 (В); 23 (В); 24 (В); 25 (А); 26 (Б); 27 (Б); 28 (А); 29 (Г); 30 (А).

ВОПРОСЫ К ЗАЧЕТУ

1. Социологические подходы к анализу конфликтов.
2. Перспективные направления современной социологической теории конфликтов.
3. Причины и факторы конфликтов.
4. Проблема типологии конфликтов.
5. Функции и дисфункции конфликта.
6. Динамика межгрупповых конфликтов.
7. Понятие эскалации конфликта: механизм и сущность.
8. Понятие конфликтогенов, механизм возникновения конфликтов.
9. Понятие индивидуальной конфликтной компетентности.
10. Конфликт и стрессоустойчивость.
11. Концепции выработки стрессоустойчивости.
12. Понятие управления конфликтом, факторы неуправляемости.
13. Конструктивные технологии регулирования и разрешения конфликтов.
14. Конфликт в организации: содержание, динамика развития, методы разрешения.
15. Семейный конфликт: понятие, стадии развития, функции.
16. Конфликты между родителями и детьми.
17. Супружеские конфликты. Социально-психологические и ролевые различия супругов.
18. Причины и источники супружеских конфликтов.
19. Способы разрешения супружеских конфликтов.
20. Причины возникновения, типология и структура семейных конфликтов.
21. Функции и последствия конфликтов в семье.
22. Типология и специфика конфликтов в организации.
23. Понятие стиля поведения в конфликте, его влияние на завершение противостояния.
24. Понятие группового конфликта: специфика, формы регулирования.
25. Переговорный процесс как способ разрешения конфликтов.
26. Понятие межличностных конфликтов, их причины.
27. Особенности межличностных конфликтов, их динамика.
28. Характеристика основных стилей поведения, их положительные и отрицательные стороны.
29. Причины возникновения групповых конфликтов и их классификация.
30. Последствия и функции внутригруппового конфликта.
31. Предупреждение межличностных и групповых конфликтов.
32. Конфликты между руководителями и подчиненными, их предупреждение, регулирование.

33. Переговоры как один из основных методов разрешения конфликта. Посредничество в переговорах.
34. Предпосылки и механизмы разрешения конфликтов: общие положения.
35. Формы участия третьей стороны в разрешении конфликта: фасилитация, посредничество, арбитраж, третейский суд.
36. Предупреждение конфликтов и стресс.
37. Конструктивное разрешение конфликтов.
38. Разрешение конфликта с помощью посредника.
39. Виды социальных конфликтов.
40. Типы конфликтов в организации.
41. Модели поведения личности в конфликтном взаимодействии и их характеристика.
42. Диагностика и прогнозирование конфликтов.
43. Методы регулирования конфликтов.
44. Основные технологии разрешения конфликтов.
45. Диагностика и прогнозирование конфликтов.
46. Стрессоустойчивость как способ предупреждения конфликтов.
47. Формы завершения конфликта. Условия и факторы разрешения конфликтов.
48. Конфронтация и инцидент в динамике конфликта.
49. Конфликтное взаимодействие оппонентов как стадия развития конфликта.
50. Понятие и особенности эскалации конфликта.
51. Экономические кризисы, конкуренция и экономические конфликты.
52. Медиаторство и регулирование конфликта.
53. Политический конфликт: понятие, причины, структура, типология.
54. Международные конфликты: понятие, виды и особенности в современных условиях.
55. Предмет и основные понятия этно-национальной конфликтологии.
56. Уровни и виды реакций человека в конфликте.
57. Эмоциональные факторы в конфликте.
58. Виды манипулятивного поведения в конфликтной ситуации.
59. Социальное партнерство как форма сотрудничества в решении проблем социально-экономического развития и профилактики конфликтов в области трудовых отношений.
60. Понятие глобальных конфликтов, их критерии и причины. Типы глобальных конфликтов.

ГЛОССАРИЙ

Агрессия – индивидуальное или групповое поведение, направленное на нанесение физического или психологического ущерба другому человеку или социальной группе.

Антагонизм – непримиримое противоречие.

Арбитр – третья сторона в конфликте, решения которого обязательны для всех субъектов конфликта.

Границы конфликта – внешние структурно-динамические пределы конфликта по числу участников (субъектные границы); по территории, на которой происходит конфликт (пространственные границы); по продолжительности конфликта (временные границы).

Групповые конфликты – конфликты, возникающие в системах социального взаимодействия: «личность-группа» или «группа-группа».

Диагностика конфликта – исследование конфликта с целью определения его основных характеристик.

Динамика конфликта – ход развития конфликта по этапам и фазам.

Инцидент – 1) внешнее открытое противоборство сторон, возникшее впервые; 2) стечение обстоятельств, являющихся поводом для конфликта.

Компромисс – стратегия поведения субъектов в конфликте, ориентированная на определенные взаимные уступки.

Конфликт – отношение между субъектами социального взаимодействия, характеризующееся их противоборством на основе противоположно направленных мотивов или суждений.

Конфликтная ситуация – накопившиеся противоречия, связанные с деятельностью субъектов социального взаимодействия и объективно создающие почву для реального противоборства между этими субъектами.

Конфликтогены – это вербальные или невербальные средства общения, а также действия или бездействия, примененные осознанно или неосознанно одним из субъектов социального взаимодействия по отношению к другому, которые вызывают у последнего отрицательные эмоциональные переживания и подталкивают его к агрессивным действиям по отношению к первому, способствуя возникновению конфликта между ними.

Медиатор – профессиональный посредник в переговорах по разрешению конфликта.

Медиация – переговорный процесс по разрешению конфликта с участием посредника – медиатора.

Межличностные конфликты – противоборство личностей в процессе социального взаимодействия, возникающее на основе противоположно направленных мотивов, суждений или личных антипатий.

Посредник – третья сторона в переговорном процессе по поводу конфликта, обеспечивающая конструктивное обсуждение проблемы.

Прогнозирование конфликта – вид деятельности субъекта управления, направленной на выявление причин конфликта в его скрытом развитии.

Разрешение конфликта – вид деятельности субъекта управления, связанной с завершением конфликта.

Регулирование конфликта – вид деятельности субъекта управления, направленной на ослабление и ограничение конфликта, обеспечение его развития в сторону разрешения.

Соперничество – стратегия поведения в конфликте, характеризуется стремлением одержать победу над соперником.

Сотрудничество – стратегия поведения в конфликте, характеризующаяся стремлением противоборствующих сторон совместными усилиями разрешить возникшую проблему.

Социальная напряженность – социально-психологическое состояние людей (индивидов или групп), причинами которого является неудовлетворенность существующим положением дел или ходом развития событий.

Структура конфликта – совокупность устойчивых элементов конфликта, образующих целостную систему.

Управление конфликтом – целенаправленное, обусловленное объективными законами воздействие на динамику конфликта в интересах развития или разрушения той социальной системы, к которой имеет отношение данный конфликт.

Уступка – стратегия поведения в конфликте, характеризуется стремлением уйти от конфликта при восприятии предмета конфликта как несущественного для себя и значимого для соперника.

Уход – стратегия поведения в конфликте, характеризуется стремлением уйти от конфликта при восприятии предмета конфликта в качестве несущественного как для себя, так и для соперника.

РЕКОМЕНДОВАННАЯ ЛИТЕРАТУРА

Основная

1. Алексеев С. В. Конфликтология : учеб. пособие / Алексеев С. В., Говядкин И. Е. – М. : Проспект, 2012. – 175 с.
2. Анцупов А. Я. Конфликтология : учебник для вузов / А. Я. Анцупов, А. И. Шипилов. – СПб. : Питер, 2009. – 496 с.
3. Анцупов А. Словарь конфликтолога / А. Анцупов, А. Шипилов. – М. : ЭКСМО, 2010. – 324 с.
4. Бабосов Е. М. Конфликтология : учеб. пособие / Е. М. Бабосов. – Минск : Тетрасистемс, 2000. – 464 с.
5. Бухалков М. И. Управление персоналом : учебник для вузов / М. И. Бухалков. – М. : ИНФРА-М, 2007. – 368 с.
6. Волков Б. С. Конфликтология : учеб. пособие / Б. С. Волков, Н. В. Волкова. – М. : Академический Проект – Альма Матер, 2006. – 384 с.
7. Ворожейкин И. Е. Конфликтология : учебник для вузов / И. Е. Ворожейкин, А. Я. Кибанов. – М. : ИНФРА-М, 2004. – 240 с.
8. Горбунова М. Ю. Конфликтология : конспект лекций / М. Ю. Горбунова. – Ростов н/Д. : Феникс, 2005. – 256 с.
9. Гришина Н. В. Психология конфликта / Н. В. Гришина. – СПб. : Питер, 2006. – 464 с.
10. Емельянов С. М. Практикум по конфликтологии : учеб. пособие / С. М. Емельянов. – СПб. : Питер, 2009. – 400 с.
11. Жаворонкова Г. В. Управління конфліктами : навч. посіб. / Г. В. Жаворонкова, О. М. Скібіцький, Т. В. Сівашенко, О. І. Туз. – Київ : Кондор, 2010. – 172 с.
12. Запрудский Ю. Г. Конфликтология : учебник для вузов / Ю. Г. Запрудский. – Ростов н/Д. : Феникс, 2000. – 320 с.
13. Здравомыслов А. Г. Социология конфликта / А. Г. Здравомыслов. – М. : Аспект Пресс, 1999. – 317 с.
14. Иванникова Н. Н. Методы работы с трудными клиентами : учебно-практическое пособие / Иванникова Н. Н. – М. : Дашков и К; Саратов : ООО «Анлейс», 2012. – 240 с.
15. Кабашов С. Ю. Урегулирование конфликтов интересов и противодействия коррупции на гражданской и муниципальной службе / Кабашов С. Ю. – М. : Инфра-М, 2012. – 192 с.
16. Капітоненко М. Г. Міжнародні конфлікти : навч. посіб. / Капітоненко М. Г. – Київ : Либідь, 2009. – 352 с.
17. Кибанов А. Я. Конфликтология : учеб. пособие / Кибанов А. Я. – М. : НИЦ-ИНФРА, 2012. – 301 с.

18. Мастенбрук У. Управление конфликтными ситуациями и развитие организации : [пер. с англ.] / Мастенбрук У. – М. : ИНФРА-М, 2006. – 336 с.
19. Прибутько П. С. Конфліктологія : навч. посіб. / П. С. Прибутько. – Київ : КНТ, 2010. – 136 с.
20. Регнет Э. Организационные конфликты. Формы, функции и способы преодоления : [пер. с нем.] / Эрика Регнет. – 2-е изд., перераб. – Харьков : Гуманитарный центр, 2014. – 408 с.
21. Цюрупа М. В. Основы конфліктології та теорії переговорів : навч. посіб. / Цюрупа М. – Київ : Кондор, 2004. – 182 с.

Дополнительная

22. Долинська Л. В. Психологія конфлікту : навч. посіб. для студ. вищ. навч. закл. / Л. В. Долинська, Л. П. Матяш-Заяц. – Київ : Каравела, 2010. – 303 с.
23. Емельянов С.М. Практикум по конфликтологии : учеб. пособие / Емельянов С.М. – 2-е изд., доп. и перераб. – СПб. : Питер, 2005. – 267 с.
24. Кузьмина Т. В. Конфликтология. Ответы на вопросы [Электронный ресурс] / Кузьмина Т. В. – Саратов : Ай Пи Эр Медиа, 2010. – 64 с. – Режим доступа : <http://www.biblioclub.ru/book/79235/>
25. Некрасова А. Н. Конфликтология. Конфликты в организациях: учеб. пособие [Электронный ресурс] / А. Н. Некрасова. – М. : Миит, 2008. – Режим доступа : <http://www.knigafund.ru>.
26. Политическая конфликтология : учеб. пособие / [под ред. С. Ланцова]. – СПб. : Питер, 2008. – 289 с.
27. Решетникова К. В. Организационная конфликтология : учеб. пособие / Решетникова К. В. – М. : ИНФРА-М, 2010. – 175 с.
28. Светлов В. А. Конфликт : модели, решения, менеджмент : учеб. пособие / В. А. Светлов. – СПб. : Питер, 2005. – 540 с.
29. Хасан Б. И. Психология конфликта и переговоры : учеб. пособие / Б. И. Хасан. – М. : Академия, 2003. – 192 с.

Интернет-ресурсы

- Научная и учебная литература по конфликтологии : E-mail : URSS@URSS.ru (бесплатный информационный ресурс, содержащий не только новинки, но и классические издания в области социальных конфликтов);
- <http://www.psyppodderjka.ru/content/view/35/> – семейные конфликты (бесплатный информационный ресурс);
- www.koob.ru – электронная литература по конфликтологии;
- www.twirpx.com – электронная лит-ра по социологии конфликта.

СОДЕРЖАНИЕ

ВВЕДЕНИЕ.....	3
ТЕМАТИЧЕСКИЙ ПЛАН КУРСА.....	5
РЕЙТИНГОВАЯ СИСТЕМА ОЦЕНИВАНИЯ ЗНАНИЙ.....	6
СОДЕРЖАНИЕ ПРОГРАММЫ КУРСА.....	8
ПЛАНЫ СЕМИНАРСКИХ ЗАНЯТИЙ С МЕТОДИЧЕСКИМИ РЕКОМЕНДАЦИЯМИ К НИМ	11
<i>Модуль 1. Межличностные и внутригрупповые конфликты.....</i>	<i>11</i>
<i>Тема 1. Предмет, методы и основные понятия социологии конфликта...</i>	<i>11</i>
<i>Тема 2. Особенности социологического изучения межличностных конфликтов.....</i>	<i>13</i>
<i>Тема 3. Причины, разновидности и особенности протекания семейных конфликтов.....</i>	<i>16</i>
<i>Тема 4. Особенности социологического изучения конфликтов в организации.....</i>	<i>19</i>
<i>Модуль 2. Межгрупповые и межгосударственные конфликты. Способы урегулирования конфликтов.....</i>	<i>21</i>
<i>Тема 5. Межгрупповые и межгосударственные конфликты.....</i>	<i>21</i>
<i>Тема 6. Управление конфликтом. Способы урегулирования конфликтов.....</i>	<i>24</i>
САМОСТОЯТЕЛЬНАЯ РАБОТА СЛУШАТЕЛЕЙ.....	27
ЗАДАНИЯ ДЛЯ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ.....	27
ТЕСТЫ ДЛЯ КОНТРОЛЯ ЗНАНИЙ.....	30
ВОПРОСЫ К ЗАЧЕТУ.....	37
ГЛОССАРИЙ.....	39
РЕКОМЕНДОВАННАЯ ЛИТЕРАТУРА.....	41

Навчальне видання

СОЦІОЛОГІЯ КОНФЛІКТУ

Методичні рекомендації для слухачів
факультету післядипломної освіти,
які навчаються за спеціальністю
7.03010101 – Соціологія

(російською мовою)

Автор-упорядник БАТАЄВА Катерина Вікторівна

В авторській редакції
Комп'ютерний набір *К. В. Батаєва*

Підписано до друку 23.05.2015. Формат 60×84/16.
Папір офсетний. Гарнітура «Таймс».
Ум. друк. арк. 2,56. Обл.-вид. арк.
Тираж 60 пр. Зам. №

План 2014/15 навч. р., поз. № 17 у переліку робіт кафедри

Видавництво
Народної української академії
Свідоцтво № 1153 від 16.12.2002.

Надруковано у видавництві
Народної української академії

Україна, 61000, Харків, МСП, вул. Лермонтовська, 27.