

Учреждение образования «Витебский государственный университет
имени П.М. Машерова»

**Технологии социально-педагогической деятельности
(Конфликтология)
учебно-методический комплекс**

Автор-составитель:
кандидат педагогических наук, доцент
Андрущенко Наталья Юрьевна

Витебск, 2013

СОДЕРЖАНИЕ

ТЕОРЕТИЧЕСКИЙ БЛОК.....	3-36
ПРАКТИЧЕСКИЙ БЛОК.....	37-46
КОНТРОЛЬНЫЙ БЛОК.....	47-62
ЛИТЕРАТУРА.....	63

Репозиторий ВГУ

ТЕОРЕТИЧЕСКИЙ БЛОК

ЛЕКЦИЯ 1

СТАНОВЛЕНИЕ КОНФЛИКТОЛОГИИ КАК НАУЧНО-ПРИКЛАДНОЙ ОТРАСЛИ ЗНАНИЯ

Вопросы для обсуждения

1. Основные понятия темы.
2. Предмет и основные критерии конфликтологии.
3. Научные предпосылки становления конфликтологии в трудах мыслителей античности.
4. Особенности представлений о конфликте в эпоху средневековья.
5. Развитие представлений о конфликте в эпоху Возрождения.
6. Развитие конфликтологии в XIX – первой половине XX века
7. Психологическое направление в развитии конфликтологии.
8. Формирование российской школы конфликтологии в конце XIX – начале XX века.

1 вопрос.

Конфликт (от лат. *conflictus* – столкновение) – возникновение трудноразрешимых противоречий, столкновение противоположных интересов на почве соперничества, отсутствия взаимопонимания по различным вопросам, связанным с острыми эмоциональными переживаниями.

Инцидент – ситуативная провокация конфликтной ситуации, возникшая в результате стечения обстоятельств и явившаяся поводом для конфликта. Инцидент может зародиться как по инициативе оппонентов (или одного из них), так и независимо от их воли и желания вследствие либо объективных обстоятельств, либо случайности. Аналогично и конфликтные ситуации могут возникать либо по инициативе оппонентов, либо объективно, независимо от их воли и желания. Кроме того, конфликтная ситуация может «передаваться по наследству», переходить к новым оппонентам даже в том случае, когда возникновение ее обусловлено не объективными, а субъективными обстоятельствами или случайностью.

Конфликтология, как зарождающаяся наука, опирается на синтез социально-психологических, юридических и педагогических знаний. Это наука о закономерностях развития и методах разрешения конфликта, а также предотвращения его отрицательных последствий.

2 вопрос.

Для предотвращения отрицательных последствий и использования конфликта в конструктивных целях необходимо установить его истинные внутренние и внешние причины, понять и спрогнозировать ход его дальнейшего развития. Объективный анализ конфликтной ситуации позволяет определить ее структуру, составными частями которой станут участники (оппоненты), субъект или объект конфликта.

Основой конфликта является *конфликтная ситуация*, в которой присутствуют:

- предмет конфликта – противоречие (проблема), которое противоборствующие стороны пытаются разрешить;
- объект конфликта – проблемная ситуация на основе пересекающихся интересов оппонентов, которые желают контролировать ее и управлять ею;
- субъект конфликта – конфликтная личность или проблемы, способные спровоцировать конфликт.

Оппоненты – участники конфликта. Ими в конфликтной ситуации могут выступать отдельные лица, группы людей, организации. Субъект конфликта и оппоненты в одной и той же конфликтной ситуации связаны определенными отношениями, при этом каждый из оппонентов часто претендует на единоличное манипулирование субъектом.

Манипулирование субъектом – скрытые или явные действия конфликтующей личности, направленные на субъект отношений с целью достижения определенного результата, значимого для личности. Например, от ответственности можно попытаться избавиться, передав ее другому; на определенные права можно претендовать, чтобы затем ими воспользоваться. Таким образом, отношения между субъектом и оппонентами зависят, в первую очередь, от степени предрасположенности субъекта конфликта к манипулированию. Но, чтобы конфликт произошел, должны последовать действия со стороны оппонентов, направленные на субъект. Эти действия называют *инцидентом*.

3 вопрос.

Издавна просматривалась связь объяснения конфликтов с пониманием сущности человека и общества. Поэтому корни конфликтологии уходят в глубокую древность, к истокам социальной философии.

Конфуций (VI в. до н. э.) в своих изречениях утверждал, что злобу и заносчивость порождают в первую очередь неравенство и несхожесть людей: «Трудно бедняку злобы не питать и легко богатому не быть заносчивым». Вредят нормальному общению также корысть, необузданное стремление к

выгоде, упрямство, лживость, лесть, красноречие. Полезны – строгое отношение к себе и снисходительность к другим, почтительность к старшим, благосклонность к простым. Поэтому, необходимо улучшать нравы, устранять пороки, избегать ссор, достигать того, чтобы «тяжбы не велись», платить за зло по справедливости, а за добро – добром.

Лао-цзы (579-499 гг. до н. э.) видел необходимость соблюдать спокойствие. Он полагал, что «янь» (светлое) и «инь» (темное) – главные первоначала мира, не столько противоположности, борющиеся между собой, сколько факторы гармонии Единого.

Аристотель (IV в. до н. э.) полагал, что человек по природе своей существо общественное. Отдельный человек представляет собой лишь часть более широкого целого – общества. Заложенное в человеке общественное начало придает ему способность к взаимопониманию и сотрудничеству с людьми. Не исключалась при этом и склонность к вражде, ненависти и насилию. В трактате «Политика» Аристотель указывал на источники распри, которые, по его мнению, состоят в неравенстве людей по обладанию имуществом и получению почестей, а также в наглости, страхе, пренебрежении, происках, несходстве характеров, чрезмерном возвышении одних и унижении других.

4 вопрос.

В эпоху средневековья утвердилась христианская религия, основанная на идеях человеколюбия, равенства всех перед Богом, однако добиться прочного мира между людьми религии не удалось. Несмотря на господство христианства, основанного на высоких нравственных идеалах, сама религия постоянно оказывалась в состоянии конфронтации с целым рядом светских и религиозных учений. Пытаясь как-то объяснить и оправдать бесчисленные проявления зла в мире, созданном Богом, христианская философия разработала специальное учение, получившее название «оправдание Бота».

Аврелий Августин (Блаженный) (354-430), разработавший концепцию «теодицеи» («оправдание Бога»), утверждал, что зло (соответственно такие бедствия, как войны, болезни и т.д.) происходит не от Бога. Зло не имеет самостоятельной субстанциальной природы, оно есть лишь недостаток или отсутствие добра. Последнее происходит от человека, его свободной воли.

Фома Аквинский (1225-1274), развивая мысль, что войны в жизни общества допустимы, определил еще одно условие справедливой войны: должна быть дана санкция со стороны государства.

В объяснении коренных причин существования в мире различного рода коллизий философами дохристианского и христианского периодов много общего. И те и другие признают, что борьба, конфликты представляют собой органическое, неустранимое свойство бытия. Различие между античными и христианскими философами состоит лишь в том, что одни усматривают в этих явлениях свойство, изначально присущее бытию, природе, а другие видят замысел, волю Бога.

5 вопрос.

В эпоху Возрождения известные гуманисты выступили с резким осуждением социальных столкновений и конфликтов. К примеру, Э. Роттердамский, Ф. Бэкон и Ф. Рабле выступали против смуты, социальных беспорядков и кровопролитных междоусобиц. Они ратовали за мир и доброе согласие между людьми, признавая их решающим фактором развития общества. Иной точки зрения придерживались Д. Локк, Т. Гоббс и другие сторонники буржуазных свобод и частных форм жизни. Они полагали, что человек есть отдельное самоценное существо, для которого другие – только среда его обитания. В соотношении с обществом приоритет принадлежит личности. Естественное состояние общественных связей – «война всех против всех», в которой люди выступают в качестве врагов либо партнеров. По этим суждениям конфликты предопределены естественным неравенством людей как в способностях, так и требованиях. Невозможность же реально удовлетворить все притязания создает в отношениях между ними конфликтные ситуации. Конечно, путь к согласию не закрыт, но сотрудничество возможно не в силу естественных свойств человека, как считали древние мыслители, а в результате принуждения, угрозы наказания заслушание, нарушение общественного договора.

Эразм Роттердамский (1469-1536) указывал на наличие собственной логики начавшегося конфликта, который разрастается подобно цепной реакции, вовлекая в орбиту своего влияния все новые силы, слои населения и страны. Он обращал внимание на сложность примирения противостоящих сторон даже в тех случаях, когда они стоят на единых идеологических позициях.

Фрэнсис Бэкон (1561-1626) впервые подверг основательному теоретическому анализу совокупность причин социальных конфликтов внутри страны, подробно рассмотрел материальные, политические и психологические условия социальных беспорядков, а также возможные способы их преодоления.

Томас Гоббс (1588-1679) негативно оценивал человеческую природу в работе «Левиафан». Человек по природе — существо эгоистическое, завистливое и ленивое. Не случайно на заре своего существования общество находилось в состоянии «войны всех против всех». Когда оно стало невыносимо для человека, боявшегося за свою жизнь, люди заключили договор и создали государство, которое избавило их от вражды.

Жан-Жак Руссо (1712-1778) полагал, что человек по природе добр и миролюбив. Источником конфликтов являются пороки в самой социальной организации, заблуждения и предрассудки людей, а также частная собственность.

6 вопрос.

В конце XVIII – начале XIX в. вооруженные конфликты подверглись резкой критике общественным мнением Европы.

Иммануил Кант (1724-1804) считал, что состояние мира между людьми, даже живущими по соседству, не есть их естественное состояние, напротив, оно есть состояние войны или, по крайней мере, постоянная ее угроза. Следовательно, состояние мира должно быть установлено.

Георг Гегель (1770-1831) отмечал, что главная причина конфликтов кроется в социальной поляризации между накопленным богатством, с одной стороны, и привязанным к труду классом – с другой. Он считал, что государство должно представлять интересы всего общества и регулировать конфликты.

Огюст Конт (1798-1857) уделял большое внимание приметным в истории человечества проявлениям разделения и кооперации труда. Неизбежные следствия отмеченной им закономерности: образование социальных и профессиональных групп; концентрация богатства в руках немногих и эксплуатация значительной части людей; возникновение в разных формах корпоративных объединений; усиление эгоистической морали, которая разрушительно воздействовала на естественное для человека чувство солидарности и согласия.

Герберт Спенсер (1820-1903) последовательно отстаивал взгляд на общество как на единый организм, целостную систему, каждая часть которой выполняет присущие ей специфические функции. Он считал состояние противоборства, конфликты универсальными, усматривал в них всеобщий закон общественного развития.

Эмиль Дюркгейм (1858-1917) ставил знак равенства между общественным состоянием и социальной солидарностью. Он считал, что люди объединяются в общества не ради индивидуальной и групповой вражды, а вследствие взаимной потребности друг в друге. В трактате «О разделении общественного труда» (1893) утверждалось, что конфликт – универсальное явление социальной жизни, но не менее универсальны сотрудничество, взаимообмен и сплоченность людей. Конфликт, если он разрешается эффективно и мирно, играет двоякую роль – выступает симптомом социальных проблем и является средством восстановления социального равновесия. В отличие от К. Маркса Э. Дюркгейм отводил решающую роль в жизни общества не материальному производству и экономике, а культуре. Последняя понималась им как специфическая совокупность средств, способов, форм и ориентиров взаимодействия людей со средой существования, или как система коллективно разделяемых ценностей, убеждений, образцов и норм поведения, присущих определенной группе людей. Наибольшее значение в сближении людей имеет не интерес (ибо всякая гармония интересов таит в себе скрытый и только отложенный на время конфликт), а нравственное самосознание, понимание человеком своих прав и обязанностей. Именно нравственность как конкретная совокупность норм, воздействующих на реальное поведение людей, обладает свойством регулирования конфликтов.

Макс Вебер (1864-1920) считал, что общество представ представляет собой совокупность групп, различающихся статусом, поэтому их интересы

расходятся, что и порождает социальные конфликты. Всякие надежды на возможность их устранения иллюзорны, но поскольку интересы людей не только расходятся, но в какой-то мере и совпадают, создается основа для баланса сил, достижения социального консенсуса.

Льюис Козер выступил с концепцией позитивно-функционального конфликта. Классическим произведением конфликтологии стала работа «Функции социального конфликта» (1956). Суть концепции в следующем: конфликты не есть нечто чужеродное, аномальное для общества; они продукт, элемент внутреннего состояния социальной системы, существующего порядка вещей и самих отношений между отдельными личностями и социальными группами. Конфликты необходимы как способ, которым общество время от времени разряжает напряженную обстановку, разрешает коллизии и противоречия между отдельными людьми и социальными группами.

Таким образом, по-настоящему научный подход к осмыслению проблемы конфликта начал развиваться только со второй четверти XIX в. С этого времени конфликты выдвигаются в ряд предметов для специального изучения. Формирование конфликтологии как особой области исследования происходило вместе с развитием истории, социологии, права, этики, психологии и других социальных наук.

7 вопрос.

Конфликтология развивалась также в рамках психологического подхода.

Зигмунд Фрейд (1856-1939) исследовал причины различных психических расстройств. Он пришел к выводу, что равным источником всех социальных конфликтов (внутри-, межличностных, межгрупповых) является изначально присущий человеческой психике *конфликт между сознательным и бессознательным*, смутными инстинктивными влечениями и требованиями моральных и правовых норм. Фрейд создал одну из первых концепций человеческой конфликтности – теорию психоанализа, согласно которой появление и развитие внутриличностных конфликтов определяются столкновением внутри личности бессознательных психических сил, главной – либидо (сексуальное влечение), и необходимостью выжить во враждебной индивидуальной социальной среде. Запреты со стороны последних, нанося душевную травму, подавляют энергию бессознательных влечений, которые прорываются по обходным путям в виде невротических симптомов. Он указывал на необходимость поиска причин межличностных конфликтов в сфере бессознательного. Фрейд полагал, что, руководствуясь принципом удовольствия, человек в силу внешних ограничений (нравственных и социальных норм) вынужден зачастую отказываться от удовлетворения (по крайней мере, немедленного) своих желаний, что приводит к возникновению психического конфликта, который с точки зрения психоанализа может находить нормальное разрешение, поскольку существуют способы достичь удовольствия морально приемлемыми путями. Ученый считал конфликт

постоянным элементом душевной жизни человека и первым охарактеризовал психику как поле боя между непримиримыми силами инстинкта, рассудка и сознания. Человек находится в состоянии постоянного внутреннего и внешнего конфликта с окружающими и миром в целом. Конфликты – часть внутренней жизни индивида, их возникновение сопутствует его развитию.

Альфред Адлер (1870-1937) безусловное предпочтение в человеческом поведении отдавал социальному фактору. Он утверждал, что личность нельзя брать в отрыве от общества, ибо человек, прежде всего, социальное существо. Ученый полагал, что в основе внутреннего конфликта личности лежит не сексуальное влечение, а очень сильное чувство неполноценности, возникающее в детстве.

Курт Левин (1890-1947) ввел принципиально иное понимание среды, окружающей индивида, создав так называемую «теорию поля», в которой характеризует конфликт как ситуацию, в которой на индивида действуют противоположно направленные воздействующие силы примерно равной величины. Ученый считал, что описание ситуации должно быть скорее «субъективным», нежели «объективным», т.е. ситуация должна описываться с позиции индивида, поведение которого исследуется, а не наблюдателя.

Карен Хорни (1885-1952) основу внутреннего конфликта личности видит в «основном беспокойстве», «базальной тревоге». Она обращает внимание на противоречие между потребностями отдельного человека и возможностями их удовлетворения в существующей культуре.

Карл-Густав Юнг (1875-1961) выдвинул положение о существовании *коллективного бессознательного*, предложил типологию характеров личности, во многом объясняющую поведение личности конфликте, в основу которой положил критерий различий по способу разрешения внутренних конфликтов.

8 вопрос.

Проблема конфликта в трудах российских мыслителей стала актуальной в XIX – начале XX в.

Петр Лавров (1823-1900) и *Николай Михайловский* (1842- 1904) утверждали, что необходимо бороться с конфликтом, возникающим между обществом и личностью, и приспособление среды к потребностям человека приводит к социальному прогрессу. Главным мерилом социального прогресса они признавали личность, ее всестороннее развитие в кооперации с равными себе. Отсюда выводилась необходимость предотвращать возникновение антагонистического конфликта между личностью и обществом. Они утверждали, что прогрессу служит не борьба за существование, а взаимопомощь и солидарность людей, приспособление социальной среды к потребностям личности.

Михаил Бакунин (1814-1876), *Петр Кропоткин* (1842-1921) и *Петр Ткачев* (1844-1886) утверждали, что человек – часть природы и потому

должен повиноваться ее законам, в том числе принципу борьбы за существование, понимаемому как борьба человека с природой. Они полагали, что законы природы не распространяются на общественную жизнь, которую творят сами люди, и закономерности которой являются «продуктом человеческой воли и расчета». Главная цель социального прогресса – приведение в соответствие потребностей личности с возможностями их удовлетворения.

В целом можно отметить, что к началу XX в. общественное развитие представлялось так: конфликты являются нормальным и неизбежным социальным явлением, более того, играют положительную роль, являясь побудительной силой прогресса и способом достижения более совершенных моделей управления и развития.

Свое видение проблемы социального конфликта высказывали и российские сторонники марксизма. В потоке идейной борьбы их взгляды были представлены двумя направлениями: ортодоксальное направление отстаивали *Георгий Плеханов* (1856-1918), *Владимир Ленин* (1870-1924) и др.; «легальное» направление разделяли *Петр Струве* (1870- 1944), *Михаил Туган-Барановский* (1865-1919) и др. При значительных расхождениях им присуще и нечто принципиально общее, состоящее в том, что ведущая роль отводится производственным отношениям, борьбе противостоящих классов, а крупномасштабный социальный конфликт рассматривается как непереносимое условие разрешения социальных противоречий и приведения общества в новое качественное состояние.

Питирим Сорокин (1889-1968) стал одним из самых выдающихся представителей «социокультурной школы» в социологии, выразителем идей интеграции социальных и культурных систем. Он подчеркивал, что без знания общества и культуры, которых рождается и растет данный индивид, никакие личные черты – верования, идеи, убеждения, вкусы, пристрастия и то, что вызывает неприязнь, – не могут быть поняты. Ученый считал, что конфликт непременно связан с удовлетворением потребностей людей, его источник заключен как раз в подавлении определенных, преимущественно базовых потребностей человека.

Таким образом, к началу XX интерес ученых, прежде всего социологов и психологов, исследованию конфликтов определился со всей отчетливостью. Конфликт признавался нормальным социальным явлением. Указывалось на ряд биологических, психологически социальных и других факторов, которые с неизбежностью порождают конфликты. Отмечалось, что конфликты могут выполнять позитивную роль, когда при их посредстве удается взаимно уравновешивать несовпадающие интересы социальных групп и общественных сил.

ЛЕКЦИЯ 2

ВИДЫ И МОДЕЛИ КОНФЛИКТОВ

Вопросы для обсуждения

1. Виды конфликтов.
2. Модели конфликтов.

1 вопрос.

По степени проявления конфликты подразделяются на скрытые и открытые, случайные и хронические.

Скрытый конфликт затрагивает обычно двух людей, которые до поры до времени стараются не показывать вида, что конфликтуют. Но как только у одного из них сдают нервы, конфликт превращается в *открытый*.

Конфликты бывают *случайными* (стихийно возникающими) и *хроническими* (сознательно провоцируемыми). Во втором случае они влияют на производительность труда, приводят к снижению качества продукции. Поэтому при анализе причин и источников конфликта следует искать его виновника, цели и мотивы провокации.

Различают две формы производственных конфликтов: *вертикальные* – между руководителями и подчиненными в конкретном производственном коллективе; *горизонтальные* – между членами коллектива, работниками производства.

Выделяют следующие источники конфликтов: противоречия, возникающие на производственной основе; внутриличностные противоречия, выражающиеся в отрицательных взаимоотношениях; конфликтная личность.

Производственно-деловой конфликт – проблемная ситуация, возникающая на производстве в процессе деловых отношений.

Межличностный конфликт – проблемно-конфликтная ситуация, в которой люди либо преследуют несовместимые цели, либо придерживаются несовместимых ценностей и норм, пытаясь реализовать их во взаимоотношениях друг с другом, либо одновременно в острой конкурентной борьбе стремятся к достижению одной и той же цели, которая может быть достигнута только одной из конфликтующих групп или сторон.

Межгрупповой конфликт, как один из видов межличностного конфликта, – это конфликт, в котором в качестве конфликтующих сторон выступают социальные группы, преследующие несовместимые цели и своими действиями препятствующие друг другу.

2 вопрос.

Конфликт состоит из трех этапов: начало; развитие; завершение.

Общую модель динамики конфликта можно представить в виде следующих периодов:

1. предконфликтное состояние (латентный период);
2. период открытого конфликта (собственно конфликт):
 - а) инцидент (начало конфликта);
 - б) эскалация (развитие) конфликта;
 - в) завершение конфликта;
3. постконфликтный период.

1. *Латентный период* включает следующие этапы: возникновение объективной проблемной ситуации, осознание ситуации субъектами взаимодействия, попытки сторон разрешить ситуацию неконфликтными способами, возникновение предконфликтной ситуации. Предконфликтная ситуация воспринимается как наличие угрозы безопасности одной из сторон взаимодействия или каким-то общественно важным интересам. При этом действия оппонента рассматриваются не как потенциальная угроза (что происходит в проблемной ситуации), а как непосредственная. Именно ощущение непосредственной угрозы способствует развитию ситуации в сторону конфликта, является «пусковым механизмом» конфликтного поведения.

2. *Открытый период* часто называют *конфликтным взаимодействием*, или *собственно конфликтом*. На стадии открытого конфликта, в отличие от латентного периода, ни одна из сторон не идет на уступки. Здесь характерной чертой выступает установка на противоборство, реализацию собственных интересов любым путем. Открытый период конфликта делится на этапы: инцидент, эскалация, завершение конфликта.

3. *Послеконфликтный период* является последней стадией в динамике конфликта, когда ликвидируются основные виды напряженности, отношения между сторонами окончательно нормализуются и начинают преобладать сотрудничество и доверие. Однако следует иметь в виду, что не всегда завершение конфликта приводит к миру и согласию.

Послеконфликтный период включает два этапа: частичную нормализацию отношений оппонентов и полную нормализацию.

Частичная нормализация отношений происходит в условиях, когда не исчезли негативные эмоции, имевшие место в конфликте. Этап характеризуется переживаниями, осмыслением своей позиции. Происходит коррекция самооценок, уровней притязания, отношения к партнеру,

обостряется чувство вины за свои действия. Негативные установки не дают возможности сразу нормализовать отношения.

Полная нормализация отношений наступает при осознании сторонами важности дальнейшего конструктивного взаимодействия, чему способствуют преодоление негативных установок, продуктивное участие в совместной деятельности, установление доверия.

Выделяют также следующие модели конфликта — структурные и процессуальные.

1. Структурная модель. Акцент делается на анализе структурных элементов, условий, лежащих в основе конфликта и определяющих его динамику. Структурные элементы конфликта — необходимые параметры явления, без которых конфликт не может существовать как динамически взаимосвязанная целостная система и процесс.

Выделяют следующие элементы структурной модели конфликта:

- участники конфликта и их характеристики (личность, малая или большая группа, позиция в социальной структуре, типологические и личностные психологические её составляющие);

- источник, или причина, возникновения конфликта и противоречивых целей (главными параметрами являются объективность или субъективность, индивидуально-групповое или общественное сознание и формирование противоречивых целей и действий);

- конфликтное взаимодействие, т.е. всевозможные формы конфликтного поведения и действий участников направленные на разрешение конфликта;

- физическая и социальная среда или условия, в которых протекает конфликтный процесс (влияет на формирование конфликтных целей и форм конфликтного поведения);

- последствия разрешения конфликта.

Структурная модель конфликта позволяет учитывать всю совокупность устанавливаемых факторов, влияющих на динамику конфликтного взаимодействия.

2. Процессуальная модель конфликта. В рамках данного подхода описаны следующие стадии развития конфликта: предрасполагающая, зарождения, созревания, «сшибки», угасания и разрешения конфликта, посконфликта.

Предрасполагающая стадия связана с появлением условий, предпосылок, при которых может возникнуть столкновение интересов. В частности:

- длительное бесконфликтное развитие (в стадии загнивания);

- постоянные перегрузки (физические, психологические, психические), которые вызывают стрессовые состояния, повышенную возбудимость, нервозность, неадекватную реакцию на самые простые и безобидные вещи;

- недостаток жизненно важной информации, длительное отсутствие ярких, сильных впечатлений, которые вызывают информационно-сенсорный голод, провоцирующий появление слухов, домыслов, порождающий тревогу в коллективе, поэтому срабатывает эффект «испорченного телефона»;

- неравенство возможностей работников для самореализации, достижения поставленных целей и задач;

- стиль управления коллективом и психологическая атмосфера в организации.

Стадия зарождения конфликта – намечается столкновение интересов различных групп или людей. Формы проявления:

- принципиальное столкновение, когда удовлетворение интересов одной стороны может быть реализовано только за счет серьезного ущемления интересов другой;

- столкновение интересов, которое затрагивает лишь форму отношений между людьми, но не затрагивает их моральных, материальных или духовных потребностей соответствующих интересов.

Стадия созревания конфликта характеризуется следующим:

- столкновение интересов делается неизбежным;

- проявляется устойчивость неблагоприятных условий их негативное влияние на отношения;

- участники конфликтной ситуации чувствуют определенное неблагополучие, но не вполне понимают его источники.

Формы проявления:

- инстинктивное устранение источника дискомфорта, т.е. прекращение (по возможности) контактов;

- сведение претензий, притязаний до минимума;

- подчеркивание неприязненного отношения.

Стадия осознания конфликта характеризуется тем, что конфликтующие стороны начинают осознавать столкновение интересов, пытаются установить его причины, выработать свою позицию и план дальнейших действий.

Формы проявления:

- участники приходят к выводу о нецелесообразности конфликтных отношений и готовы отказаться от взаимных претензий;

- один из участников понимает неизбежность конфликта и, взвесив все обстоятельства, готов уступить, не желая дальнейшего обострения отношений, другой – идет на дальнейшее обострение, рассматривая уступчивость первой стороны как слабость;

- участники приходят к выводу о непримиримости противоречий и начинают мобилизацию сил для решения конфликта в свою пользу. Второй и третий варианты ведут к углублению конфликта, превращая противоречия в трудноразрешимые.

Стадия «сшибки». Столкновение совершается в прямом, а не в переносном смысле слова.

Формы проявления:

- в словесной (вербальной) форме. Люди высказывают друг другу вещи, далекие от комплиментов, в резкой или мягкой, прямой или иносказательной, спокойной или во взволнованной манере, но все же в условиях конфликта. Между вербальными и другими формами «сшибки» существует прямая связь. Чем выше уровень культуры и воспитанности участников конфликта, тем более цивилизованные формы приобретает «сшибка»;

- в невербальной форме, но с выраженными проявлениями негативных эмоций (взглядами, мимикой, позой и т. п.);

- в физической форме (толкотня, драка).

Стадия разрешения и угасания конфликта.

Формы проявления:

- противоречия сняты по существу и по форме;

- противоречия сняты только по существу, но не по форме. Например, причина конфликта устранена, но остались неприязненные отношения;

- противоречия сняты только по форме, но не по существу. Ситуация обратная – отношения нормализованы, но источник конфликта остался;

- противоречия не сняты ни по существу, ни по форме (конфликт задавлен).

Стадия постконфликта представляет собой негативное поведение или результаты осознанной или подсознательной остаточной неудовлетворенности (процедурной или психологической), возникающей, когда конфликт считается разрешенным, в то время как на самом деле этого не произошло.

ЛЕКЦИЯ 3

СТИЛИ КОНФЛИКТНОГО ПОВЕДЕНИЯ

Вопросы для обсуждения

1. Классификация стилей конфликтного поведения.
2. Уклонение от конфликта.

1 вопрос.

Стиль поведения в конфликте рассматривается как ориентация личности (группы) по отношению к конфликту, ее установка на определенные формы поведения в ситуации конфликта. Стили поведения участников конфликта во многом определяют процесс его развертывания и последствия. Для описания типов поведения людей в конфликтной ситуации, конфликтологи предложили использовать двухмерную модель регулирования конфликта, включающую в себя два независимых параметра:

- степень реализации собственных интересов, достижения целей;

- уровень кооперативности, учет интересов и целей другой стороны.

Стиль поведения человека в конкретном конфликте определяется той мерой, в которой он желает удовлетворить собственные интересы (действуя пассивно или активно) и интересы другой стороны (действуя совместно или индивидуально). В соответствии с этим стиль поведения характеризуется следующими составляющими:

- мерой удовлетворения собственных интересов;
- активностью или пассивностью действий;
- мерой удовлетворения интересов другой стороны;
- индивидуальными или совместными действиями.

Исходя из предложенной модели, выделяют следующие стили поведения в конфликте:

1. борьба, соперничество, конкуренция, конфронтация как стремление, активно и индивидуально действуя, добиваться удовлетворения только своих интересов в ущерб интересам другой стороны. Данный стиль заключается в навязывании одной стороной другой предпочтительного для себя решения. Тот, кто пытается это сделать, не интересуется мнением других. Стиль характеризуется высокой степенью достижения индивидуальных целей, большой личной вовлеченностью и заинтересованностью в устранении конфликта без учета позиций другой стороны.

2. Приспособление, односторонняя уступка как, в противоположность соперничеству, принесение в жертву собственных интересов ради интересов другой стороны. Стиль приспособления в конфликте представляет собой поведение, в основе которого лежит стремление кооперироваться с другими, но без внесения в эту кооперацию своего интереса. Он может привести к «капитуляции» приспособляющейся стороны. Стиль приспособления индивид может выбрать как добровольно, так и по принуждению. В первом случае этот выбор носит оттенок альтруизма, развивает у других ориентацию на кооперацию при разрешении межличностного конфликта, идет навстречу в стремлении реализовать желания другими. Обладатели такого стиля в целом оцениваются окружающими положительно, однако в то же время воспринимаются другими как слабые натуры, легко поддающиеся чужому влиянию.

3. Компромисс как метод взаимных уступок. Данный стиль предполагает взаимные уступки в чем-то важном и принципиальном для каждой из сторон и характеризуется принятием точки зрения другой стороны, но до определенной степени. Поиск приемлемого решения осуществляется за счет взаимных уступок.

4. Сотрудничество, кооперация, когда принимаются решения, полностью удовлетворяющие интересы обеих сторон. Сотрудничество подразумевает, что интересы одной стороны удовлетворяются в той же мере,

что и интересы другой. Каждое предложение по разрешению конфликта направлено на интегрирование основных интересов всех его участников. Данный стиль поведения характеризуется высокой степенью личной вовлеченности, сильным желанием объединить свои усилия с другими для разрешения межличностного конфликта.

5. Консенсус. Данный стиль может и должен находить успешное применение в стратегиях конфликтного взаимодействия, когда в конфликте задействованы различные структуры организации социальной работы или втянуто значительное количество людей. Консенсус представляет собой фактически единодушное, единогласное, при отсутствии воздержавшихся, решение конфликта путем голосования при обязательном праве «вето» любого участника конфликта. Право «вето» означает снятие вопроса с обсуждения или голосования, если им воспользовался хотя бы один из участников конфликта. У данного стиля наиболее высокий потенциал эффективного урегулирования конфликта. Это обусловлено тем, что каждый из участников конфликта отдает свой голос в пользу того или иного решения без малейшего принуждения или давления с чьей бы то ни было стороны. Консенсус имеет ничтожно малые предпосылки к возникновению постконфликта в форме реванша, поскольку при решении основного конфликта достигнуто реальное единодушное согласие всех его участников.

2 вопрос.

Стиль уклонения от конфликта характеризует отсутствие личной настойчивости и желания кооперироваться с другими при разрешении конфликта, попытка стоять в стороне, стремление быть нейтральным. Использование такого стиля может означать решение индивида дать конфликту возможность развиваться. Стиль уклонения поведения обычно выбирают в тех случаях, когда:

- проблема, вызвавшая столкновение, не представляется субъекту конфликта существенной, предмет расхождения, по его мнению, мелочный, основан на вкусовых различиях, не заслуживает траты времени и сил;

- обнаруживается возможность достичь собственных целей иным, неконфликтным путем;

- столкновение происходит между равными или близкими по силе (рангу) субъектами, сознательно избегающими осложнений во взаимоотношениях;

- участник конфликта чувствует свою неправоту или имеет оппонентом человека, обладающего более высоким рангом, напористой волевой энергией;

- требуется отсрочить острое столкновение, чтобы выиграть время, более обстоятельно проанализировать сложившуюся ситуацию, собраться с силами, заручиться поддержкой сторонников;

- желательно избежать дальнейших контактов с неадекватным по психическому состоянию человеком или крайне тенденциозным, чрезмерно пристрастным оппонентом, преднамеренно ищущим поводы для обострения отношений.

Уклонение бывает вполне оправданным в условиях межличностного конфликта, возникающего по причинам субъективного, эмоционального порядка. Данный стиль чаще всего используют реалисты, которые трезво оценивают преимущества и слабости позиций конфликтующих сторон. Даже будучи задетыми за живое, они остерегаются безоглядного ввязывания в «драку», не спешат принимать вызовы на обострение столкновений, понимая, что нередко единственным средством выигрыша в межличностном споре оказывается уклонение от участия в нем. Если конфликт возник на объективной основе. В такой ситуации уклонение и нейтралитет могут оказаться неэффективными, поскольку спорная проблема сохраняет свое значение, причины, ее породившие, сами собой не отпадают, а еще более усугубляются.

Возможные последствия использования данного стиля поведения состоят в снижении интенсивности конфликта или усилении недовольства. Психологическое оправдание выбора такого стиля сводится к следующим суждениям:

- на самом деле проблемы нет или она совсем пустяковая;
- это не моя проблема, по крайней мере, для меня это не проблема;
- это дело не самой первой важности, по крайней мере, для меня;
- не хочу проигрывать;
- боюсь неизвестного;
- боюсь известного: могут последовать серьезные ответные меры;
- у меня нет ресурсов: власти, денег, времени, персонала, оборудования и т. п.;
- зачем «раскачивать лодку»?;
- зачем «из мухи делать слона»?;
- «время — лучший врач»;
- исход конфликта для меня не особенно важен;
- ситуация слишком сложна и разрешение конфликта потребует много сил у его участников.

Оптимальные условия применения стиля:

- источник разногласий не существенен по сравнению с более важными задачами;
- необходимо время, чтобы восстановить спокойствие и создать условия для трезвой оценки ситуации;
- изучение ситуации и поиск более предпочтительны, чем немедленное принятие какого-либо решения;
- предмет спора не имеет отношения к делу, уводит в сторону и при этом является симптомом других, более серьезных проблем;
- подчиненные могут сами урегулировать конфликт;

- напряженность слишком велика, ощущается необходимость ослабления накала;
- известно, что нет возможности или даже желания решить конфликт в свою пользу;
- пытаться немедленно решить проблему опасно, поскольку открытое обсуждение конфликта может только ухудшить ситуацию.

Конструктивные последствия стиля:

- привлекает внимание к запущенному кризису;
- побуждает оппонента изменить его отношение к конфликту в лучшую сторону.

Деструктивные последствия:

- отнимает возможность у «избегателя» принять конструктивное участие в дальнейшем развитии конфликта;
- побуждает оппонента на занятие или усиление деструктивного участия в дальнейшем развитии конфликта;
- ведет к существенному ухудшению в дальнейшем развитии всей конфликтной ситуации.

ЛЕКЦИЯ 4

МЕТОДЫ ПРЕДУПРЕЖДЕНИЯ И ПРОФИЛАКТИКИ КОНФЛИКТОВ

Вопросы для обсуждения

1. Управление конфликтами: определение основных понятий.
2. Принципы управления конфликтами.
3. Социально-педагогические методы предупреждения и профилактики конфликтов.

1 вопрос.

Деятельность по управлению конфликтами является весьма сложной и многоаспектной. Это находит свое подтверждение, с одной стороны, в многообразии операциональных понятий, отражающих эту деятельность (управление, предупреждение, предотвращение, профилактика,

урегулирование, разрешение, минимизация последствий конфликта и др.), а с другой – в авторских подходах к трактовке данных понятий.

Вот, например, как трактуют понятие «управление конфликтами» специалисты в области конфликтологии.

Управление конфликтами:

- целенаправленные воздействия по устранению либо минимизации причин, породивших конфликт, коррекции поведения участников конфликта, поддержанию необходимого уровня конфликтности, не выходящего за контролируемые пределы;

- целенаправленное воздействие на поведение индивидов в конфликтах, деятельность по предупреждению, урегулированию и разрешению конфликтных столкновений отдельных лиц и социальных групп.

Существуют различия в трактовках понятия «урегулирование конфликта», в рамках которых понятия «урегулирование», «завершение», «решение», а также «разрешение» конфликта образуют один синонимический ряд.

Урегулирование и разрешение социальных конфликтов:

- система мер и решений, направленных на предотвращение социальных конфликтов в дальнейшем, а также поиск путей выхода из конфликтов, обеспечение безопасности личности, общества и государства;

- недопущение насильственных действий, достижение взаимоприемлемых договоренностей, выполнение которых более выгодно сторонам, чем продолжение конфликтных отношений;

- приведение сторон конфликтного взаимодействия к примирению путем переговоров, участия посредников или арбитражного вмешательства.

Завершение конфликта – устранение объективных и ослабление субъективных причин, вызвавших конфликтную ситуацию.

Решение конфликта представляет собой устранение полностью или частично причин, породивших конфликт, либо изменение целей и поведения участников конфликта.

Разрешение – завершение конфликтного столкновения по доброй воле его участников, достижение ими определенного согласия по спорной проблеме.

Некоторые различия в подходах обнаруживаются и в трактовках понятия «профилактика» конфликта.

Профилактика конфликтов:

- организация управленческой деятельности по минимизации вероятности возникновения конфликтов по объективным причинам;

- деятельность по прогнозированию, т.е. выяснению причин, времени наступления, тяжести последствий и т.д. конфликтов с помощью экспертного опроса, метода экстраполяции, математического и экспериментального моделирования и др.;

- осуществление предупредительных мер по предотвращению деструктивного, дисфункционального развития конфликтных столкновений.

2 вопрос.

В деятельности по управлению конфликтами большую роль играют принципы управления конфликтами и конфликтными ситуациями.

Принцип заинтересованности в социальных последствиях конфликта означает необходимость извлечения позитивного опыта из конфликта для каждого участника. Соблюдение этого принципа требует понимания того, что формально-административные меры по устранению конфликта далеко не всегда устраняют саму конфликтную ситуацию, обусловившую его возникновение, причину конфликта.

Принцип системности анализа причин конфликта подразумевает использование трех уровней анализа:

- социологического (отношения между сторонами);
- социально-психологического (психологические особенности конфликтных групп);
- индивидуально-психологического (особенности конкретных участников конфликта).

Принцип исключения односторонней ответственности. В случае, когда объективная база конфликта отсутствует и конфликт связан только с субъективными причинами и обстоятельствами, каждая сторона вносит свой «вклад» в развитие конфликта. Приписывание односторонней ответственности и поиск виновного – это ошибка управления в работе по устранению конфликта.

Принцип нейтралитета. Нейтральная позиция по отношению к враждующим сторонам совершенно необходима для эффективного разрешения конфликтной ситуации, так как потеря нейтралитета грозит усугублением конфликтной ситуации, подключением к ней новых участников.

Принцип профилактики. В жизни общества потенциальных конфликтов гораздо больше, чем актуализировавшихся, и лучше их предотвратить до того, как они перейдут в конфликтное взаимодействие.

Принцип предотвращения конфликта связан с умением предвидеть конфликтную ситуацию, ослабить или устранить её. Действенная профилактика конфликтов состоит не в игнорировании конфликтной ситуации, а в выявлении ее сути и снятии напряжения.

3 вопрос.

Специалисты, занятые в сфере социальной педагогики/работы, должны обладать высоким педагогическим потенциалом, глубокими знаниями теории и технологии социально-педагогической деятельности, конфликтологии с тем, чтобы эффективно проводить работу по предупреждению и профилактике конфликтов в социальной сфере.

Социально-педагогические методы – конкретные пути воздействия на сознание, чувства, поведение людей для решения тех или иных воспитательно-обучающих или корректирующих задач.

Социально-педагогические методы включают:

- формирование взглядов, представлений и мнений в форме убеждения, внушения, диалога, доказательства, инструктажа;
- организацию и стимулирование деятельности в виде поручений, требований, обязательно создания ситуаций успеха;
- личный пример.

Выделяют различные группы взаимозависимых социально-педагогических методов.

Словесные методы, включающие:

- рассказ – устное повествовательное изложение вопроса или проблемы;
- объяснение – монологическая форма общения, требующая точного и четкого формулирования задач, сути проблемы, безукоризненной логики изложения;
- беседа – диалогический метод управления конфликтами;
- убеждение – метод воздействия на человека или коллектив посредством обращения к сознательной сфере психики индивида. Широко используется как педагогический и административный метод на базе нормативно-правовых актов и законодательств;
- дискуссия – метод, основанный на обмене взглядами по определенной проблеме;
- лекция – монологический метод изложения проблемы.

Наглядные методы используются в сочетании со словесными и включают в себя демонстрацию или иллюстрацию той или иной рассматриваемой конфликтной ситуации с помощью документов, отчетов, писем и т. п.

Этические методы охватывают область моральных отношений, которые не регулируются законодательством. Они рассматриваются в системе неправовых норм и культурно-этических ценностей, учитывают национальные и мировые тенденции развития общества. Эти нормы могут быть оформлены в виде этического кодекса поведения сотрудников.

Профилактика и предупреждение деструктивных конфликтов должны быть в поле зрения администрации организации. Особую роль здесь приобретает деятельность служб управления персоналом, подразделений, отвечающих за формирование систем и организационных структур управления, разработку мотивационной политики, а также методов организации труда.

К методам, затрагивающим различные стороны системы взаимоотношений в сфере социальной работы/социальной педагогики, можно отнести:

- выдвижение целей, объединяющих администрацию с руководителями подразделений и персоналом организации, позволяющих наиболее эффективно решать проблемы социальной работы;

- четкое определение видов связи в организационной структуре управления, позволяющее существенно сокращать сроки изнурительных ожиданий пациентов в очередях к сотруднику социальной работы;

- баланс прав и ответственности при исполнении служебных обязанностей, позволяющий свести к минимуму управленческую волокиту при решении социальных вопросов;

- выполнение правил делегирования полномочий и ответственности между иерархическими уровнями управления;

- использование различных форм поощрения, предполагающее взаимное сочетание и варьирование монетарных и немонетарных побудительных систем.

К монетарным методам можно отнести:

- организацию оплаты труда в размере, адекватном трудовому вкладу сотрудника;

- премиальную политику, основывающуюся на результативности труда и профессионального поведения сотрудников;

- участие персонала в прибылях и капитале предприятия в случаях, когда та или иная часть работы выполняется на коммерческой основе;

- систему специальных льгот и выплат, выделяемых из прибыли организации и не носящих обязательного характера, определенного законодательством (льготное или беспроцентное кредитование на целевые нужды персонала, оплата различных страховок, обучения сотрудников или членов их семей и т. п.).

К немонетарным побудительным методам относятся:

- открытость информационной системы фирмы, предполагающая причастность сотрудников к делам организации, информированность персонала о важных решениях, касающихся кадровых перестановок, реорганизации структуры управления, технических нововведений и т. п.;

- использование гибкой системы занятости сотрудников, гибкого режима труда и отдыха;

- применение виртуальных структур управления, которые не предполагают жесткого режима нахождения сотрудников на рабочем месте;

- использование стилей и методов руководства, отвечающих интересам сотрудников;

- моральное поощрение персонала;

- проведение совместных мероприятий (спортивного характера, вечеров отдыха и т. п.).

Монетарные и немонетарные побудительные методы наиболее эффективны при использовании в единстве и взаимосвязи, вместе с тем их применение не должно приводить к нарушению требований справедливости, предоставлению кому-либо незаслуженных преимуществ.

ЛЕКЦИЯ 5

СПОСОБЫ УРЕГУЛИРОВАНИЯ И РАЗРЕШЕНИЯ КОНФЛИКТОВ

Вопросы для обсуждения

1. Административные способы урегулирования и разрешения конфликтов.
2. Структурные способы урегулирования и разрешения конфликтов.
3. Нормативно-правовые способы урегулирования и разрешения конфликтов.
4. Социально-психологические принципы урегулирования и разрешения конфликтов.

1 вопрос.

Урегулирование и разрешение социальных конфликтов – система мер и решений, направленных на их предотвращение в дальнейшем, а также на поиск путей выхода из конфликтов, обеспечение безопасности личности, общества и государства.

Административные способы и методы преодоления (разрешения) конфликтов рассматривают как силовое разрешение конфликта (подавление интересов конфликтующих, перевод на другую работу, различные варианты разъединения конфликтующих), так и «по приговору» (решение комиссии, приказ руководителя организации, решение суда). Применяя данные методы, руководитель опирается, прежде всего, на законодательные, правовые и нормативные акты. В современной практике администрирования широко применяются следующие методы:

1. *Дисциплинарные отношения* как метод управления конфликтами включают в себя общественные отношения, складывающиеся по поводу соблюдения определенных норм и правил поведения. Дисциплина – показатель уровня развития организации, нравственного здоровья коллектива. По содержанию дисциплинарные отношения делят на охранительные, поощрительные, воспитательные и организационные.

2. *Метод лидерства* включает следующие компоненты:

- власть, основанная на законе (традиционная власть);
- власть, основанная на вознаграждении и поощрении;
- экспертная власть;
- эталонная власть (основанная на влиянии примера);
- власть путем убеждения, влияние через участие в управлении.

3. *Установление испытательного срока и подписание контракта*, в рамках которого, как правило, оговариваются функции и условия работы.

4. *Оценка трудовой деятельности* возникает как реакция на результаты труда работника. Оценка делится на виды: производительности, личных качеств, стиля деятельности, качеств руководителя, профессиональных способностей, поведения в экстремальных ситуациях и т. п.

5. *Метод движения кадров* (повышение, понижение, перевод и увольнение). Увольнение может происходить по инициативе работника и администрации, при этом соблюдение этических правил является обязательным условием.

6. *Организационное развитие предприятия* (организация труда) является довольно результативным методом в управлении конфликтами.

2 вопрос.

Структурные способы урегулирования и разрешения конфликтов используются для разрешения организационных конфликтов. Среди структурных методов особое значение имеют такие, как разъяснение требований к работе (какие результаты ожидаются от каждого сотрудника и подразделения – уровень результатов, система полномочий и ответственности, процедуры, правила), выработка общеорганизационных комплексных целей, координационных и интегративных механизмов.

В группу структурных методов также входят:

- методы, связанные с использованием руководителем своего положения в организации (приказ, распоряжение, директива, касающиеся изменения или развития структуры);

- с «разделением» частей организации – участников конфликта («разделение» по ресурсам, целям, средствам и т. д.) или снижением их взаимозависимости (дифференциация и автоматизация подразделений);

- с созданием определенного «задела» в работе взаимозависимых подразделений (запас материалов и комплектующих);

- с ведением специального интеграционного механизма для конфликтующих подразделений (общий заместитель, куратор или координатор и т. п.);

- со слиянием разных подразделений и наделением их общей задачей (например, объединение отделов труда и заработной платы и кадров в отдел развития персонала, призванный заниматься развитием каждого отдельного работника в плане его роста);

- видоизменения организационной структуры предприятия (изменение структуры влечет за собой ликвидацию старых и создание новых отделов, пересмотр отношений между отделами и перевод сотрудников в разные отделы);

- применение координационных механизмов (для предотвращения и разрешения конфликта между отделами создают единый координирующий орган);

- установление общих целей для конфликтующих сторон (общие цели, объединяют усилия, что способствует разрешению конфликта, замене его сотрудничеством);

- методы нормативного предписания и разъяснений требований к работе, направленные на уточнение целей и задач каждого подразделения и работника в связи с различными внутренними и внешними изменениями (соответствующие предписания в устной или письменной форме);

- кадровые службы организуют эффективное функционирование информации, каждый член организации знает свои права и обязанности, четко представляет политику организации, включая правила определения оплаты труда, распределения поощрений, материальных благ.

3 вопрос.

Важное значение для урегулирования и разрешения конфликтов имеют *нормы права*. В отличие от нравственных и религиозных правил правовые нормы однозначны, закреплены в законах и других актах, санкционированы государством. Правовая оценка предпосылок и самого конфликта имеет официальный характер и не может быть изменена под давлением одной из сторон или воздействием общественных настроений и пристрастий. Это относится и к конфликтам, подпадающим под действие норм международного права.

Правовая, как и любая другая социальная норма, имеет несколько каналов воздействия на поведение людей:

- информационное – норма предлагает индивидууму варианты поведения, одобряемые государством, предупреждает о последствиях того или иного поступка;

- ценностное – норма декларирует ценности, признаваемые обществом и государством;

- принудительное – норма обладает силой принуждения в отношении тех, кто игнорирует ее требования. При нарушении нормы вступают в действие правовые механизмы, начинают функционировать учреждения и должностные лица, занятые применением права.

Методы нормативно-правового регулирования используются для придания конфликту цивилизованных форм, снижения уровня агрессивности и предотвращения (смягчения) возможных деструктивных последствий.

Процесс нормативно-правового регулирования осуществляется в следующей последовательности:

- институализация конфликта (определяются дозволенные формы борьбы, устанавливаются границы, нормы, принципы, правила, фиксируются договоренности);

- легитимизация конфликта (получение согласия сторон на следование установленному порядку, фиксирование договоренности письменно или устно);

- ритуализирование делового общения;

- осуществление правового, информационного, ценностного, контролирующего воздействия, система санкций.

К данной группе также относятся методы управления дисциплинарными отношениями, включающие экономические рычаги (оплата труда, система стимулирования), моральные (убеждение, поощрение, принуждение, организация труда) и психологические (выработка и принятие решений, публичные оценки).

Применение коллективно-договорной системы регулирования социально-трудовых отношений (Трудовой кодекс Республики Беларусь) создает основу для последующего принятия коллективных договоров на предприятиях. Это является определенной гарантией защиты социально-экономических интересов трудящихся и их семей.

4 вопрос.

В психологии определены основные принципы, которыми следует руководствоваться при разрешении конфликта:

1. Разрешение конфликта с учетом сущности и содержания противоречия. В данном случае необходимо:

- отличить повод от истинной причины конфликта, которая нередко маскируется его участниками;
- определить деловую основу;
- уяснить истинные мотивы вступления людей в конфликт.

2. Разрешение конфликта с учетом его целей. Крайне важно быстро определить цели конфликтующих сторон, провести четкую границу между особенностями межличностного и делового взаимодействия.

3. Разрешение конфликта с учетом эмоциональных состояний. Если конфликт принял ярко выраженный эмоциональный характер и сопровождается бурными реакциями, то целесообразно показать на конкретных примерах, как напряженность влияет на результативность работы, оппоненты теряют свою объективность, у них снижается критичность. Иными словами, необходима разъяснительная беседа в спокойной и доверительной обстановке.

4. Разрешение конфликта с учетом личностных особенностей его участников. В этом случае, прежде чем приступить к разрешению конфликта, необходимо разобраться в особенностях личности конфликтующих: отличаются ли они уравновешенностью, склонны ли к аффективному поведению, каковы их доминирующие черты характера, выраженность темперамента и т.д. Это поможет не только правильно разобраться в мотивах поведения, но и выбрать верный тон в общении при разрешении конфликта.

В управленческой практике в организациях используются следующие социально-психологические приемы разрешения конфликтов.

5. *Перевод конфликта на уровень социальной рефлексии.* Технология такого перевода в организации предусматривает формирование небольших контактных групп с примерно равным количеством участников конфликтов с обеих сторон. Участникам предлагается мысленно сопоставить возможные потери от конфликта с поставленными организацией целями, провести взаиморефлексию и саморефлексию, условный «обмен ролями», проделать ряд упражнений из области социально-психологического тренинга. Таким способом можно внести позитивные моменты в общение участников группы, вызвать желание сотрудничать, заново рассмотреть причины и цели конфликта.

6. *Исследование общественного мнения.* Групповое сознание в организации весьма информативно с точки зрения оценки социальной напряженности и позволяет выявлять, предотвращать и разрешать конфликты. Формирование в коллективе определенного общественного мнения о конфликтующих сторонах является мощным регулятором поведения людей. Многие зависимы от отношения окружающих, нуждаются в одобрении и поддержке. Конфликтую, они могут оказаться в изоляции, которую переживают настолько болезненно, что даже готовы прекратить конфронтацию.

7. *Операциональные способы урегулирования и разрешения конфликтов на индивидуальном уровне.* Если участник конфликта в сфере социальной работы оказался действительно возмущен, раздражен тем, что произошло в ходе общения, то ему лучше поставить в известность об этом своего оппонента. Это не означает, что следует обрушиваться на него со всей мощью. В такой ситуации наиболее подходящим способом поведения было бы прибегнуть к «Я»-высказываниям вместо «Вы»-высказывания. Если первая формула будет выглядеть как выражение собственных чувств («Я действительно очень разозлился, потому что...»), то вторая – как уличение, обвинение партнера («Вы неправы, потому что...»), что обязательно усилит обострение эмоций.

ЛЕКЦИЯ 6

КОНСТРУКТИВНЫЕ ТЕХНОЛОГИИ РАЗРЕШЕНИЯ КОНФЛИКТОВ

Вопросы для обсуждения

1. Стадии разбора конфликта и этапы выхода из него.
2. Основные методы разрешения конфликта.

1 вопрос.

Искусство решать конфликт или предотвращать его отрицательные последствия проявляется в применении дипломатических средств воздействия и взаимодействия при общении. Существует несколько стратегий поведения в конфликте. Технологическое разнообразие дает возможность каждому человеку выбрать из предлагаемых вариантов и средств дипломатии наиболее эффективные и действенные в каждой конкретной конфликтной ситуации.

Характеристика стадий разбора конфликта

1. *Анализ, диагноз ситуации.* Сбор информации, компоновка и обдумывание, предположение, всесторонний разбор существующей проблемы.

2. *Стадия планирования и ее особенности.* Как вы предполагаете решить проблему? Продумывание всех вариантов, предвидение возможных взаимоотношений с участниками конфликта. Какие из затронутых в споре вопросов наиболее важны для вас? Назовите объективные препятствия, мешающие конструктивному решению конфликта?

На стадии планирования желательно представить на воображаемом экране всех участников конфликта и место действия. Мысленно просмотреть динамику и возможные стратегии решения создавшейся ситуации. Проиграйте воображаемый диалог предстоящего конфликта. Это обогатит ваш опыт, активизирует интуицию и позволит увидеть проблему со стороны.

3. *Стадия конструктивной дискуссии.* Обе стороны выдвигают варианты решения проблемы, стремятся к согласованию противоположных интересов. Приходят к разумному взаимовыгодному решению. Необходимо учитывать, что:

- каждый участник переговоров преследует двойной интерес (относительно существа дела и относительно взаимоотношений между партнерами);
- отношения с партнерами обычно увязываются с проблемой. Отделите отношения к партнеру от сути дела; займитесь делом непосредственно. Благополучное его решение наладит ваши отношения;
- нельзя делать выводы о намерениях других людей, исходя из собственных опасений;
- нужно найти возможность для действий, неожиданных с точки зрения другой стороны: подать не тот знак, который ожидают, применить другой метод. Не позволяйте партнеру просчитать ваш ход решения проблемы;
- нужно дать возможность другой стороне «выпустить пар», предоставить возможность освободиться от гнева, страха, ощущения угрозы, выплеснуть все свои обиды. Так снимается напряжение; позволительно использовать символические жесты. Дружеская записка, выражение сожаления, рукопожатие, улыбка снимают враждебность с минимальными

издержками, а извинение может стать для вас самым недорогим и самым ценным вкладом в решение конфликта;

- надо уметь слушать. Самая дешевая уступка – дать понять, что партнера услышали. Понять – не значит согласиться;
- важно составить перечень интересов, осознать, что у каждого человека (стороны) их всегда несколько;
- хорошо бы посмотреть на проблему глазами разных людей. Ищите взаимную выгоду и точки соприкосновения.

2 вопрос.

Все многообразие способов и методов разрешения конфликтов условно делится на два класса: прямые (открытые) и косвенные (скрытые).

К прямым методам разрешения конфликтов относятся:

1. Директивное, настойчивое утверждение своей точки зрения.
2. Перестройка собственного поведения и уступки с учетом точки зрения подчиненных.
3. Игнорирование конфликта.
4. Сотрудничество и выработка совместных решений.

К косвенным методам разрешения конфликтов относятся:

1. Метод выхода чувств. По наблюдениям К. Роджерса, если человеку дать возможность беспрепятственно выразить свои отрицательные эмоции, то постепенно они сменяются положительными и снимают напряжение в обществе. Иногда смех, физическое расслабление, зевок и даже юмор вызывают тот же эффект. По мнению К. Лоренца, юмор – это одна из форм социально приемлемой агрессивности. Вместо того чтобы атаковать противника, партнер высмеивает его.

2. Метод эмоционального возмещения. Человек, обращающийся к вам с сетованиями на своего недруга, должен рассматриваться как страдающее лицо.

3. Метод авторитетного третьего. Состояние конфликта резко искажает взаимовосприятие враждующими сторонами друг друга. Например, Николай Николаевич, находящийся в затяжной ссоре с Иваном Ивановичем, уже не в состоянии принять от него невольную похвалу, неожиданное одобрение. Николаю Николаевичу слышится в словах Ивана Ивановича скрытая издевка либо мерещится хитрый замысел. Примиряющие добрые намерения одного из противников по отношению к другому в таком случае могут быть переданы только через третье лицо, авторитетное для обоих. Для обиженного человека положительные суждения о нем со стороны обидчика – это толчок к

размышлению, который обязательно направит мысли на путь поисков межличностного компромисса.

4. Метод обнаженной агрессии. Посредник намеренно предоставляет враждующим возможность выразить свою неприязнь друг к другу. На людях это следует делать исключительно в замаскированном виде: можно столкнуть партнеров конфликта в спортивном состязании, диспуте, игре. Прямая форма обнажения агрессии реализуется следующим образом: в кабинете посредник побуждает партнеров конфликта ссориться в его присутствии. Как правило, при третьем лице ссора не достигает таких крайностей, чтобы пришлось в буквальном смысле слова разнимать враждующих. Дав им выговориться, посредник не отпускает их, а продолжает работу на основе нижеследующих принципов.

5. Метод принудительного слушания оппонента. Посредник предлагает враждующим сторонам такую инструкцию: «Каждый из вас, прежде чем ответить оппоненту, должен с предельной точностью повторить его последнюю реплику. Это дает ему право высказаться». Далее посредник вмешивается в диалог, настойчиво требуя выполнения инструкции. Обычно при этом обнаруживается, что ссорящиеся не в состоянии правильно воспроизвести реплики друг друга, поскольку каждый слышит в основном себя, а обидчику приписывает слова, которые в действительности не были произнесены. Фиксируя внимание конфликтующих на этом факте, посредник принуждает их к добросовестному слушанию друг друга. Непривычность такой ситуации уменьшает накал взаимного ожесточения и способствует росту самокритичности спорящих.

6. Метод расширения духовного горизонта спорящих. Побуждая конфликтующих длительно ссориться в его присутствии, посредник тем или иным способом протоколирует ссору (желательно иметь магнитофон, видеоманитофон, скрытую видеокамеру). Далее ссора останавливается и запись воспроизводится. Как правило, враждующие подавлены тем, что услышали, поскольку начинают понимать, что вели себя недостойно, во всяком случае, некрасиво. На этом фоне посредник приступает к разбору ссоры, беспощадно наказывая эгоизм и недобросовестность аргументации каждого из конфликтующих. Затем он призывает к духовному началу обоих и разоблачает все мелкое, непринципиальное и примитивное, что сопровождало либо вызывало конфликт. Перед ссорящимися намечаются жизненные ценности более высокого порядка, духовные цели, в стремлении к которым ссорящиеся, по существу, не взаимно враждебны, а едины. Беседа заканчивается призывом ориентироваться именно на эти высокие ценности и цели, оставив позади уязвленное самолюбие и мелочные личные счёты.

Конфликтолог рекомендует:

- Подумайте о нуждах и выгодах в конфликте своих соперников, разберитесь в истинных причинах.

- Почувствуйте, какие страхи и опасения соперники испытывают в отношении возможных решений и исходов конфликта.
- Уясните для себя, что вы хотите изменить. Продумайте свою позицию.
- Не сосредоточивайтесь на личности соперника, а активизируйте внимание на проблеме и вариантах ее решения.
- Утихомирьте свои внутренние диалоги и приготовьтесь услышать все, что скажет партнер. Поймите его точку зрения и позицию.
- Подойдите к личности не как к противнику, а как к партнеру с его нуждами.
- В начале разговора поговорите на интересную для обоих, желательно шутовую тему, на которую у вас сложилась общая точка зрения. Создайте базу для доверия.
- Прощение – освобождение от негативных качеств.
- Измените отрицательную установку на положительную, этим вы измените обратную реакцию партнера.
- Задавайте вопросы, поощряйте партнера высказывать свою точку зрения на проблему. Проверяйте вопросами его реакцию, осознайте преимущество своей позиции, сформулируйте конструктивные предложения и стратегию воздействия.
- Ведите разговор доброжелательным, твердым и спокойным тоном, стараясь начинать с тех вопросов, мнения по которым с партнером совпадают и могут вызвать утвердительный ответ.
- Не говорите только о своих нуждах, проблемах и о себе, предоставьте возможность высказаться партнеру и внимательно выслушайте его.
- Не делайте выводы за партнера, не утверждайте, а спрашивайте. Не советуйте, а слушайте его советы. Расспрашивайте о нуждах и опасениях партнера, о его чувствах.
- Первое замечание человеку целесообразно делать наедине, что позволяет выяснить скрытые внутренние причины, которые могут быть устранены без участия остальных членов коллектива, обстоятельно и не спеша обсудить само недоразумение, не задев тем самым самолюбие человека.
- Предоставляйте людям, находящимся в состоянии ссоры, психологическую паузу, которая поможет снять эмоциональный накал, обратиться к логике вещей, самосознанию, за советом к товарищу.
- Стремитесь искренне и серьезно понять точку зрения собеседника, не отвергая ее сразу и резко, а давая возможность высказаться до конца.
- Свою ошибку, неверный шаг признавайте быстро и решительно, опережая возможную критику.
- Определите динамику взаимоотношений и осознайте преследуемые партнером цели и мотивы его поведения на всех этапах конфликта.
- Выработайте конструктивную стратегию и тактику, которые необходимы для разрешения конфликта.

- Развивайте способность к регулируемому контролю, сознательному самоконтролю.

- Защитой от воздействия чужого раздражения могут быть внутренние диалоги-выражения: «Не спеши реагировать», «Включи тормоз», «Посмотри на себя со стороны», «Держи паузу».

- Сам механизм защиты основывается на следующей закономерности: отрицательное эмоциональное воздействие усиливается, если получает подкрепление. Подкреплением выступает эмоциональное реагирование. Не получив подкрепления, отрицательное эмоциональное воздействие затухает.

- Чтобы внимание не фиксировалось на отрицательном смысле слов, нужно его сознательно распределять на другие предметы. Необходимо фиксировать внимание не на слуховых ощущениях, а на зрительно и чувственно воспринимаемых объектах.

- Избегайте критиковать личность партнера, критикуйте дело, деятельность, результат. Критикуйте конструктивно и начинайте критику с себя и со своей точки зрения.

- Регулируйте процесс в конструктивном русле, предлагайте возможные альтернативы, например: «Нам было бы выгодно, если бы вы взяли на себя часть нагрузки по выполнению общего дела».

- Уступайте в мелочах, чтобы расчистить дорогу своей главной позиции.

- Предлагайте партнеру альтернативные варианты решения конфликта.

- Слушайте активно, акцентируйте то, что важно для вас двоих.

- Пользуйтесь искусством дипломатии. Идите на возможные компромиссы.

- Просчитывайте возможные последствия и результат.

- Решайте, что для вас является важным, а в чем можно уступить.

- Превращайте свои проблемы в новые возможности и перспективы.

- Чувствуйте, когда нужно отступить, «уйти со сцены».

- Если нет выхода, значит, вы его просто не замечаете, продолжайте его искать. Безвыходных ситуаций не бывает.

- Достигнутые положительные эмоции и установки закрепите как результат опыта в подсознании. Он может быть не оценен в следующем конфликте.

- Создавайте возможность достойного выхода для партнера. Вы сохраните нервы и время. Конфликтная «экзекуция» закончится гораздо раньше.

ЛЕКЦИЯ 7

ТЕХНОЛОГИИ ОБЩЕНИЯ В КОНФЛИКТЕ

Вопросы для обсуждения

1. Причины конструктивных и деструктивных стратегий в общении.
2. Самоконцентрация и ее этапы.
3. Критика, ее виды и формы.

1 вопрос.

В конфликте, основанном на деструктивном общении, необходимо, подобно пешеходу или водителю, пользоваться так называемым «светофором» конфликта, красный свет которого означает осторожно, опасно, агрессия; желтый – применяйте технологию коррекции при общении; зеленый – возможность конструктивного разрешения конфликта.

Причины красного сигнала светофора

1. Противоречия – разные точки зрения на проблему, различные позиции, которые вызывают противостояние конфликтующих и желание доказать свою правоту.

2. Деструктивные фантазии – это состояние, когда от надуманной опасности, неуверенности и иногда беспомощности в деструктивной ситуации у человека возникают тревога и опасения. Опасность, даже если она не обоснована, вызывает раздражение и агрессию.

3. Инцидент – это недоразумение, столкновение, происшествие, иногда малозначительные неприятности в виде невнимательности и неуважения. Он закладывает зерно сомнения в сознание личности и может стать источником выяснения отношений, т.е. источником конфликта.

4. Предвзятость мнения, как ложное предубеждение, становится источником эмоциональной напряженности, непрерывного беспокойства.

5. Недоразумение, как ошибочное понимание, часто является результатом ложного суждения из-за нечеткости выражения мысли или отсутствия взаимопонимания между партнерами.

6. Диссонанс микроклимата (эмоциональное напряжение), как несогласованность взаимоотношений, возникает и заставляет быть все время начеку, не дает возможности расслабиться.

7. Избегание (уклонение) проблем может быть полезно, если конфликт не затрагивает основных интересов и ваша вовлеченность в него не отразится на его динамике. Но это может послужить и ответным шагом - уходом партнера от решения конфликта вместо принятия какого-либо решения. Избегание выражается в молчании, индифферентном отношении, отказе от ответа, обиженном уходе, демонстративном невнимании.

Причины желтого сигнала светофора

1. *Дипломатия* – искусное и мудрое отношение к партнеру, направленное на сохранение добрых дружеских взаимоотношений. Поэтому очень часто конфликты разрешаются сами собой. Однако при дипломатичности иногда не затрагиваются главные острые вопросы. Дипломатия проявляется в косвенных методах решения конфликта, создании видимости согласия и благополучия, когда взаимоотношения дороже выгоды, сдержанности в выражении отрицательных эмоций, гибкости взаимоотношений, использовании личного обаяния для достижения цели.

2. *Компромисс* – соглашение на основе взаимных уступок. Результат делится на всех участников конфликта, поэтому он не всегда может быть полностью удовлетворительным. Случается так, что принятое мудрое временное решение служит передышкой для обдумывания дальнейшей стратегии. Компромисс не самый оптимальный выход из конфликтной ситуации при неравноценности личностных позиций и результатов. Однако временное перемирие часто правильная тактика при затянувшемся конфликте. Ведь самое главное проявлять гибкость во взаимоотношениях.

Причины зеленого сигнала светофора

1. *Выгода* будет полной при соблюдении обоюдной выгоды партнеров. Получите выгоду и дайте возможность приобрести ее другому, ибо проигравший - потенциальный враг. Не создавайте скрытых врагов, ибо это для вас опасно и невыгодно. Когда выигрывают обе стороны, то результат - долгосрочный.

2. *Достижение конструктивного результата* заключается:

- в поиске взаимовыгодного решения конфликта: «Я хочу выгоды для обеих сторон»;
- в нахождении неординарных решений, при которых больше щадят людей, чем проблему. Предлагайте альтернативы сотрудничества.

2 вопрос.

Ю. Гендлин предлагает *метод самоконцентрации*, который называет «прочувствованное ощущение». Он считает, что отрицательные эмоции

нельзя давить и прятать, их необходимо *прочувствовать, исследовать содержание и природу, понять причину возникновения*. Этот метод можно применять не только в экстремальных конфликтных ситуациях, но и в творческой деятельности.

3 вопрос.

Критика – форма контроля и оценки действий, которые не соответствуют требованиям, предъявляемым коллективом к каждой личности.

Выделяют два вида критики: деловую и морализующую.

Деловая критика – направлена на выявление ошибок в работе. Она вскрывает их причины и указывает на конкретные пути выхода из создавшегося щепетильного положения.

Морализующая критика – это обвинительная речь, направленная против провинившегося.

По форме критика может быть щадящей или наказывающей.

Щадящую критику применяют тогда, когда ошибки не носят систематического характера и не вызваны халатностью или недобросовестностью работника.

Если нарушение, опоздание или брак допускаются регулярно, то применяют *наказывающую критику*. При такой критике уровень самоуважения и уважения личности падает. Критикуя, необходимо не только наказывать и указывать на отрицательные факты, но и тщательно анализировать причины их возникновения.

Критические замечания должны высказываться в этичной форме, чтобы они были приняты адресатом, остались в его памяти, положительно влияя на его личную и служебную профессиональную деятельность.

Самокритика – критика недостатков собственной работы, вскрытие своих ошибок. Внутренний регулятор самокритики – чувство ответственности.

ПРАКТИЧЕСКИЙ БЛОК

ПЛАН СЕМИНАРСКИХ ЗАНЯТИЙ

Семинарское занятие 1

СТАНОВЛЕНИЕ КОНФЛИКТОЛОГИИ КАК НАУЧНО-ПРИКЛАДНОЙ ОТРАСЛИ ЗНАНИЯ

Вопросы для обсуждения:

1. Основные понятия темы.
2. Предмет и основные критерии конфликтологии.
3. Научные предпосылки становления конфликтологии в трудах мыслителей античности.
4. Особенности представлений о конфликте в эпоху средневековья.
5. Развитие представлений о конфликте в эпоху Возрождения.
6. Развитие конфликтологии в XIX – первой половине XX века
7. Психологическое направление в развитии конфликтологии.
8. Формирование российской школы конфликтологии в конце XIX – начале XX века.

Практикум:

Составить презентацию на тему: «Развитие конфликтологии в Беларуси».

Литература:

1. Бабосов, Е.М. Конфликтология. – Минск, 2000.
2. Вишнякова, Н.Ф. Конфликтология: учеб. пособие. – Мн.: Университетское, 2002.
3. Куровская, С.Н. Конфликтология в социально-педагогической деятельности. – Минск, 2012.
4. Светлов, В.А. Конфликтология. – СПб., 2011.

5. Скотт, Д.Г. Конфликты, пути их преодоления. – Киев, 1991.
6. Шейнов, В.П. Конфликты в нашей жизни и их разрешение. – Мн.: Университетское, 1996.

Семинарское занятие 2

ВИДЫ И МОДЕЛИ КОНФЛИКТОВ

Вопросы для обсуждения:

1. Основные противоречия и виды конфликтов.
2. Модели конфликтов.

Практикум:

Ознакомиться с диагностикой в конфликтологии (источник 2).
Провести самодиагностику (на занятии).

Литература:

1. Бабосов, Е.М. Конфликтология. – Минск, 2000.
2. Вишнякова, Н.Ф. Конфликтология: учеб. пособие. – Мн.: Университетское, 2002.
3. Куровская, С.Н. Конфликтология в социально-педагогической деятельности. – Минск, 2012.
4. Светлов, В.А. Конфликтология. – СПб., 2011.
5. Скотт, Д.Г. Конфликты, пути их преодоления. – Киев, 1991.
6. Шейнов, В.П. Конфликты в нашей жизни и их разрешение. – Мн.: Университетское, 1996.

Семинарское занятие 3

СТИЛИ КОНФЛИКТНОГО ПОВЕДЕНИЯ

Вопросы для обсуждения:

1. Классификация стилей конфликтного поведения.
2. Уклонение от конфликта.

Практикум:

Подготовить сообщение на тему: «Этапы развития конфликта» (источник 2).

Литература:

1. Бабосов, Е.М. Конфликтология. – Минск, 2000.
2. Вишнякова, Н.Ф. Конфликтология: учеб. пособие. – Мн.: Университетское, 2002.
3. Куровская, С.Н. Конфликтология в социально-педагогической деятельности. – Минск, 2012.
4. Светлов, В.А. Конфликтология. – СПб., 2011.
5. Скотт, Д.Г. Конфликты, пути их преодоления. – Киев, 1991.
6. Шейнов, В.П. Конфликты в нашей жизни и их разрешение. – Мн.: Университетское, 1996.

Семинарское занятие 4

МЕТОДЫ ПРЕДУПРЕЖДЕНИЯ И ПРОФИЛАКТИКИ КОНФЛИКТОВ

Вопросы для обсуждения:

1. Управление конфликтами: определение основных понятий.
2. Принципы управления конфликтами.
3. Социально-педагогические методы предупреждения и профилактики конфликтов.

Практикум:

Подготовить сообщение на тему: «Вокруг конфликтов» (источник 3, с.203-225).

Литература:

1. Бабосов, Е.М. Конфликтология. – Минск, 2000.
2. Вишнякова, Н.Ф. Конфликтология: учеб. пособие. – Мн.: Университетское, 2002.
3. Гиппернрейтер, Ю.Б. Продолжаем общаться с ребенком Так?. – М., 2008.
4. Куровская, С.Н. Конфликтология в социально-педагогической деятельности. – Минск, 2012.
5. Светлов, В.А. Конфликтология. – СПб., 2011.
6. Скотт, Д.Г. Конфликты, пути их преодоления. – Киев, 1991.
7. Шейнов, В.П. Конфликты в нашей жизни и их разрешение. – Мн.: Университетское, 1996.

Семинарское занятие 5

СПОСОБЫ УРЕГУЛИРОВАНИЯ И РАЗРЕШЕНИЯ КОНФЛИКТОВ

Вопросы для обсуждения:

1. Административные способы урегулирования и разрешения конфликтов.
2. Структурные способы урегулирования и разрешения конфликтов.
3. Нормативно-правовые способы урегулирования и разрешения конфликтов.
4. Социально-психологические принципы урегулирования и разрешения конфликтов.

Практикум:

1. Проанализируйте несколько конфликтных ситуаций, участником которых вы были. Определите направление своего поведения в конкретной ситуации конфликта, выделив методы и способы, которые вы использовали.
2. Сделать аннотацию книги (источник 5).

Литература:

1. Бабосов, Е.М. Конфликтология. – Минск, 2000.
2. Вишнякова, Н.Ф. Конфликтология: учеб. пособие. – Мн.: Университетское, 2002.
3. Куровская, С.Н. Конфликтология в социально-педагогической деятельности. – Минск, 2012.
4. Светлов, В.А. Конфликтология. – СПб., 2011.
5. Скотт, Д.Г. Способы разрешения конфликтов. – Киев, 1991.
6. Шейнов, В.П. Конфликты в нашей жизни и их разрешение. – Мн.: Университетское, 1996.

Семинарское занятие 6

КОНСТРУКТИВНЫЕ ТЕХНОЛОГИИ РАЗРЕШЕНИЯ КОНФЛИКТОВ

Вопросы для обсуждения:

1. Стадии разбора конфликта и этапы выхода из него.
2. Основные методы разрешения конфликта.

Практикум:

1. Подготовить сообщение на тему: «Метод ай-ки-до в конфликтологии» (источник 2, стр. 65-68).
2. Решение ситуационных задач.

Литература:

1. Бабосов, Е.М. Конфликтология. – Минск, 2000.
2. Вишнякова, Н.Ф. Конфликтология: учеб. пособие. – Мн.: Университетское, 2002.
3. Куровская, С.Н. Конфликтология в социально-педагогической деятельности. – Минск, 2012.
4. Светлов, В.А. Конфликтология. – СПб., 2011.
5. Скотт, Д.Г. Конфликты, пути их преодоления. – Киев, 1991.
6. Шейнов, В.П. Конфликты в нашей жизни и их разрешение. – Мн.: Университетское, 1996.

Семинарское занятие 7

ТЕХНОЛОГИИ ОБЩЕНИЯ В КОНФЛИКТЕ

Вопросы для обсуждения:

1. Причины конструктивных и деструктивных стратегий общения в конфликте.
2. Критика, ее виды и формы.

Практикум:

1. Подготовить сообщение на тему: «Эмоции в конфликте».
2. Подготовить сообщение на тему: «Самоконцентрация и ее этапы» (источник 2, стр. 43-45).

Литература:

1. Бабосов, Е.М. Конфликтология. – Минск, 2000.
2. Вишнякова, Н.Ф. Конфликтология: учеб. пособие. – Мн.: Университетское, 2002.
3. Куровская, С.Н. Конфликтология в социально-педагогической деятельности. – Минск, 2012.
4. Светлов, В.А. Конфликтология. – СПб., 2011.
5. Скотт, Д.Г. Конфликты, пути их преодоления. – Киев, 1991.
6. Шейнов, В.П. Конфликты в нашей жизни и их разрешение. – Мн.: Университетское, 1996.

Семинарское занятие 8

КОНФЛИКТЫ В ОРГАНИЗАЦИИ

Вопросы для обсуждения:

1. Понятие организации.
2. Функции конфликтов в организации.
3. Типы конфликтов в организации и причины их возникновения.
4. Особенности организационного конфликта.

Практикум:

1. Подготовить сообщение на тему: «Последствия конфликта в организации».
2. Подготовить сообщение на тему: «Предупреждение конфликтов в организации».

Литература:

1. Бабосов, Е.М. Конфликтология. – Минск, 2000.
2. Вишнякова, Н.Ф. Конфликтология: учеб. пособие. – Мн.: Университетское, 2002.
3. Кибанов, А.Я. Управление персоналом организации. – М., 1997.
4. Куровская, С.Н. Конфликтология в социально-педагогической деятельности. – Минск, 2012.
5. Мастенбрук, У. Управление конфликтными ситуациями и развитие организации. – М., 1996.
6. Светлов, В.А. Конфликтология. – СПб., 2011.
7. Скотт, Д.Г. Конфликты, пути их преодоления. – Киев, 1991.
8. Шейнов, В.П. Конфликты в нашей жизни и их разрешение. – Мн.: Университетское, 1996.

Семинарское занятие 9

КОНФЛИКТЫ В СЕМЬЕ

Вопросы для обсуждения:

1. Супружеские конфликты.
2. Детско-родительские конфликты.
3. Последствия семейных конфликтов.

Практикум:

1. Подготовить сообщение на тему: «Особенности подростковых конфликтов в семье».
2. Подготовить сообщение на тему: «Предупреждение конфликтов в семье».

Литература:

1. Авсиевич, М.Т. Как избегать конфликтов в семье. – Минск, 2003.
2. Вишнякова, Н.Ф. Конфликтология: учеб. пособие. – Мн.: Университетское, 2002.
3. Куровская, С.Н. Конфликтология в социально-педагогической деятельности. – Минск, 2012.
4. Корнеева, Е.Н. Если в семье конфликт... – Ярославль, 2001.
5. Скотт, Д.Г. Конфликты, пути их преодоления. – Киев, 1991.
6. Шейнов, В.П. Конфликты в нашей жизни и их разрешение. – Мн.: Университетское, 1996.

Семинарское занятие 10

КОНФЛИКТЫ В СОЦИАЛЬНО-ПЕДАГОГИЧЕСКОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ

Вопросы для обсуждения:

1. Общее понятие о педагогическом конфликте.
2. Причины возникновения конфликтов в социально-педагогической деятельности.
3. Классификация педагогических конфликтов.
4. Профилактика и разрешение конфликтов в социально-педагогической деятельности.

Практикум:

1. Подготовить реферат на тему: «Как научить младших школьников улаживать конфликты» (источник 9).
2. Решение ситуационных задач.

Литература:

1. Вишнякова, Н.Ф. Конфликтология: учеб. пособие. – Мн.: Университетское, 2002.
2. Журавлев, В.И. Основы педагогической конфликтологии. – М., 1995.
3. Куровская, С.Н. Конфликтология в социально-педагогической деятельности. – Минск, 2012.
4. Рыбакова, М.М. Конфликт и взаимодействие в педагогическом процессе. – М., 1991.
5. Рыданова, И.И. Педагогические конфликты: пути преодоления. – Минск, 1998.
6. Светлов, В.А. Конфликтология. – СПб., 2011.
7. Скотт, Д.Г. Конфликты, пути их преодоления. – Киев, 1991.
8. Шейнов, В.П. Конфликты в нашей жизни и их разрешение. – Мн.: Университетское, 1996.
9. Хили, Э. Как научить младших школьников улаживать конфликты. – М., 1992.

КОНТРОЛЬНЫЙ БЛОК

Тесты

1. Предмет конфликта – это:
противоречие (проблема);
личность;
явление;
процесс.

2. Объект конфликта – это:
личность;
проблемная ситуация;
явление;
процесс.

3. Субъект конфликта – это:
процесс;
явление;
конфликтная личность;
проблемная ситуация.

4. Аврелий Августин (Блаженный) разработал концепцию:
«теофении»;
«теотиции»;
«теоминии»;
«теодицеи».

5. Конфликт универсальным явлением социальной жизни считал:
Э. Дюркгейм;
Г. Спенсер;
К. Маркс;
О. Конт.

6. Впервые ввел в научный оборот термин «социология конфликта»:
М. Вебер;
Г. Зиммель;
Т. Парсонс;
Л. Козер.

7. Автор концепции позитивно-функционального конфликта:
О. Конт;
М. Вебер;

Л. Козер;
Г. Гегель.

8. Какой стиль поведения в конфликте характеризуется высокой степенью достижения индивидуальных целей, большой личной вовлеченностью и заинтересованностью в устранении конфликта без учета позиций другой стороны:

соперничество;
сотрудничество;
приспособление;
компромисс.

9. Какой стиль поведения в конфликте характеризуется односторонней уступкой, принесением в жертву собственных интересов ради интересов другой стороны:

уклонение;
сотрудничество;
приспособление;
компромисс.

10. Какой стиль поведения в конфликте предполагает взаимные уступки в чем-то важном и принципиальном для каждой из сторон и характеризуется принятием точки зрения другой стороны, но до определенной степени:

соперничество;
сотрудничество;
консенсус;
компромисс.

11. Какой стиль поведения в конфликте характеризуется высокой степенью личной вовлеченности, сильным желанием объединить свои усилия с другими для разрешения межличностного конфликта.

соперничество;
сотрудничество;
приспособление;
компромисс.

12. Какой стиль поведения в конфликте характеризуется фактическим единодушием, единогласием, при отсутствии воздержавшихся, решение конфликта путем голосования при обязательном праве «вето» любого участника конфликта

соперничество;
сотрудничество;
приспособление;

консенсус.

13. Какой стиль поведения в конфликте характеризуется отсутствием личной настойчивости и желанием кооперироваться с другими при разрешении конфликта, попыткой стоять в стороне, стремлением к нейтральности:

соперничество;
уклонение;
приспособление;
консенсус.

14. По степени проявления конфликты подразделяются на:

скрытые, открытые, случайные и хронические;
скрытые, открытые и стихийные;
случайные и стихийные;
верны все ответы.

15. Различают следующие формы производственных конфликтов:

вертикальные;
горизонтальные;
все ответы верны;
нет правильного ответа.

16. Различают следующие разновидности внутриличностных конфликтов:

«приближение – приближение»;
«приближение – удаление»;
«удаление – удаление»;
все ответы верны.

17. Выделяют следующие модели конфликта:

структурная и каузальная;
структурная и процессуальная;
структурная и организационная;
структурная и базальная.

18. Принципы управления конфликтами и конфликтными ситуациями:

нейтралитета;
профилактики;
системности;
нет верного ответа.

19. В современной практике администрирования широко применяются следующие методы:

оценка трудовой деятельности;
установление испытательного срока;
эксперимент;
верны а) и б).

20. К прямым методам разрешения конфликтов относятся:

игнорирование конфликта;
эмоционального возмещения;

сотрудничество и выработка совместных решений;

верны а) и в).

21. К косвенным методам разрешения конфликтов относятся:

игнорирование конфликта;
эмоционального возмещения;

сотрудничество и выработка совместных решений;

директивное, настойчивое утверждение своей точки зрения.

22. Выделяют следующие виды критики:

деловая;

организационная;

обвинительная;

нет верного ответа.

23. По форме критика может быть:

щадящей;

наказывающей;

поощрительной;

нет верного ответа.

24. Конфликты в социально-педагогическом процессе на макроуровне возникают между системой:

здравоохранения и обществом;

социальной защиты и обществом;

образования и обществом;

нет верного ответа.

25. Классификация конфликтов в системе «учитель-ученик» (по В.И. Журавлеву):

этические конфликты;

конфликты дисциплины;

запредельно-этические конфликты;

все ответы верны.

26. Классификация педагогических конфликтов по причинам возникновения (по В.И Митюк):

критический;

элементарный;

формальный;

псевдоперсонализационный.

27. Классификация педагогических конфликтов по особенностям протекания (по В.И Митюк):

флюидный;

диалогический;

длительный;

исследовательско-поисковый.

28. Классификация педагогических конфликтов по временному характеру (по В.И Митюк):

молниеносный;

скрытый;

проблемно-мотивированный;

формальный.

29. Функции этической защиты оппонентов в педагогическом конфликте:

сохранение собственного достоинства учителя;

корректировка поведения партнера;

сохранение собственного достоинства учителя;

все ответы верны.

30. Условия разрешения конфликта:

учет статусов друг друга;

эмоциональная отчужденность;

объективное обсуждение проблемы;

верны ответы а) и в).

31. К общим причинам конфликтов относятся следующие. Исключите неверный ответ.

социально-психологические;

социально-экономические;

социально-педагогические;

социально-демографические.

32. Уровни конфликтов следующие. Исключите неверный ответ.

стычка;

столкновение;

кризис;

посткризис.

33. К конфликтогенным факторам относятся следующие. Исключите неверный ответ.

барьер целей;

барьер задач;

барьер правил общения;

барьер понятий.

34. С учетом мотивации конфликта и субъективных восприятий ситуации выделяют виды конфликтов. Исключите неверный ответ.

деструктивный;

ложный;

потенциальный;

истинный.

35. Косвенные участники конфликта классифицируются следующим образом. Исключите неверный ответ.

подстрекатель;

соучастник;

посредник;

пособник.

36. Участники конфликта характеризуются следующим. Исключите неверный ответ.

рангом;

социальным статусом;

потенциалом (силой);

возрастом.

37. Внутренние конфликты (в группе, организации) выполняют следующие функции:

социальный контроль;

адаптация и социализация индивидов и групп;

создание новых социальных норм;

все ответы верны.

38. Виды внутриличностного конфликта. Исключите неверный ответ.

нравственный;

адаптационный;

социализирующий;

ролевой.

39. Пути разрешения конфликта (по А. Адлеру):

развитие социального чувства;

стимуляция собственных способностей;

развитие эмоционального чувства;

верны ответы а) и б).

40. Показатели внутриличностного конфликта (по А.Я. Анцупову).
Исключите неверный ответ.

когнитивная сфера;

эмоциональная сфера;

нравственная сфера;

поведенческая сфера.

41. Формы проявления внутренних конфликтов (по Н.В. Гришиной):

неврастения;

номадизм;

эйфория;

все ответы верны.

42. Способы разрешения внутриличностных конфликтов (по Н.В. Гришиной). Исключите неверный ответ.

сублимация;

рационализация;

идеализация;

индивидуализация.

43. Формы протекания межличностного конфликта:

дискуссия;

спор;

соперничество;

беседа.

44. Виды исхода межличностного конфликта. Исключите неверный ответ.

силовой вариант;

эскалация напряженности;

сглаживание;

нет правильного ответа.

45. Сферы проявления межличностного конфликта (по Е.М. Бабосову):

коллектив;

семья;

общество;

нет правильного ответа.

46. Этапы управления межличностным конфликтом (по Е.М. Бабосову):

прогнозирование;

предупреждение;

регулирование;

нет верного ответа.

47. Основные психологические типы участников межличностного конфликта (по А.В. Дмитриеву):

деструктивный;

конструктивный;

конфликтный;

нет правильного ответа.

48. Приемы работы с конфликтующими:

«обнаженная агрессия»;

«принудительное слушание оппонента»;

«обнаженная регрессия»;

верны ответы а) и б).

49. Основные механизмы возникновения межгрупповых конфликтов: внутригрупповой фаворитизм; объективный конфликт интересов; субъективный конфликт интересов; верны ответы а) и б).

50. Впервые межгрупповая враждебность была описана: К. Хорни; А. Адлером; З. Фрейдом; Л. Выготским.

51. Типология конфликтов в организации по источнику возникновения: затяжные; деловые; глобальные; парциальные.

52. Типология конфликтов в организации по объему: затяжные; деловые; глобальные; эмоциональные.

53. Типология конфликтов в организации по значению для организации: деструктивные; глобальные; эмоциональные; кратковременные.

54. Типология конфликтов в организации по уровням взаимодействия: организационные; линейно-функциональные; парциальные; глобальные.

55. К объективным причинам конфликтных отношений между руководителем и подчиненными относятся: разбалансированность рабочего времени; высокая интенсивность взаимодействия; сложность социальной и профессиональной адаптации; нет правильного ответа.

56. В зависимости от частоты, глубины и остроты протекания конфликтов выделяют семьи (по В. Торохтему):

невротические;
проблемные;
кризисные;
нет правильного ответа.

57. Конфликты по степени опасности для семьи подразделяются на:
неопасные;
опасные;
особо опасные;
безопасные.

58. Семейные конфликты по содержанию подразделяются на:
внешние;
внутренние;
предметные;
внутриличностные.

59. Семейные конфликты по сферам проявления подразделяются на:
досуговые;
внутренние;
предметные;
внутриличностные.

60. Семейные конфликты по степени длительности подразделяются на:
досуговые;
внутренние;
острые длительные конфликты;
внутриличностные.

61. Семейные конфликты по коммуникативной направленности подразделяются на:
смешанные;
внутренние;
предметные;
внутриличностные.

62. Семейные конфликты по направленности взаимодействия подразделяются на:
конструктивные;
действительные;
мотивационные;
ролевые.

63. Семейные конфликты по формам столкновения подразделяются на:
инициативные;
ролевые;

досуговые;
предметные.

64. Семейные конфликты по способам урегулирования подразделяются на:
ценностные;
бытовые;
антагонистические;
беспредметные.

65. Семейные конфликты по стилю поведения подразделяются на:
компромисс;
сотрудничество;
игнорирование;
все ответы верны.

66. Педагогические функции продуктивных подростковых конфликтов в семье:
регрессирующая;
прогрессирующая;
активизирующая;
нет верного ответа.

67. Противоречие, которое противоположающиеся стороны пытаются разрешить – это:
предмет конфликта;
объект конфликта;
субъект конфликта;
нет правильного ответа.

68. Проблемная ситуация на основе пересекающихся интересов оппонентов, которые желают контролировать и управлять ее – это:
предмет конфликта;
объект конфликта;
субъект конфликта;
нет правильного ответа.

69. Ситуативная провокация конфликтной ситуации – это:
конфликтная ситуация;
инцидент;
конфликтная провокация;
нет правильного ответа.

70. Коммуникативное средство воздействия оппонента, направленное на достижение своих целей в ущерб другой конфликтующей личности – это:
конструктивное манипулирование;

организационное манипулирование;
деструктивное манипулирование;
содержательное манипулирование.

71. Коммуникативное средство воздействия оппонента, направленное на достижение своих целей без ущерба интересов других – это:
конструктивное манипулирование;
организационное манипулирование;
деструктивное манипулирование;
содержательное манипулирование.

72. По характеру возникновения выделяют следующие типы инцидентов:
объективно-нецеленаправленные;
субъективно-объективные;
объективно-субъективные.
нет верного варианта.

73. Ситуация, в которой от человека требуется одновременное выполнение нескольких ролей – это:
поликаузальный конфликт;
монокаузальный конфликт;
ролевой конфликт;
нет верного ответа.

74. Конфликт, который имеет в своей основе несколько причин:
монокаузальный конфликт;
поликаузальный конфликт;
ролевой конфликт;
нет верного ответа.

75. Прием психологической защиты при конфликтах, который предполагает псевдоразумное объяснение человеком своих желаний и поступков:
проекция;
рационализация;
замещение;
включение.

76. Прием психологической защиты при конфликтах, предполагающий бессознательный перенос собственных чувств, желаний, в которых человек не хочет признаваться сам себе, понимая их социальную неприемлемость:
проекция;
рационализация;
замещение;
идентификация.

77. Прием психологической защиты при конфликтах, предполагающий обособление внутри сознания травмирующих человека факторов:

изоляция;
рационализация;
замещение;
включение.

78. Момент зарождения, возникновения и последующий процесс развития конфликта рассматривается в науке как:

эволюция конфликта;
ситуация конфликта;
генезис конфликта;
условие конфликта.

79. Постепенное, непрерывное развитие конфликта от простых к более сложным формам рассматривается в науке как:

эволюция конфликта;
ситуация конфликта;
генезис конфликта;
условие конфликта.

80. Метод лидерства относится к:

административным способам урегулирования и разрешения конфликтов;
структурным способам урегулирования и разрешения конфликтов;
нормативно-правовым способам урегулирования и разрешения конфликтов;
все ответы верны.

ПРИМЕРНЫЙ ПЕРЕЧЕНЬ ВОПРОСОВ К ЭКЗАМЕНУ

1. Предмет и основные понятия конфликтологии.
2. Научные предпосылки становления конфликтологии в трудах мыслителей античности.
3. Особенности представлений о конфликте в эпоху средневековья.
4. Развитие представлений о конфликте в эпоху Возрождения.
5. Развитие конфликтологии в XIX – первой половине XX века
6. Психологическое направление в развитии конфликтологии.

7. Формирование российской школы конфликтологии в конце XIX – начале XX века.
8. Основные противоречия и виды конфликтов.
9. Модели конфликтов.
10. Классификация стилей конфликтного поведения.
11. Уклонение от конфликта.
12. Управление конфликтами: определение основных понятий.
13. Принципы управления конфликтами.
14. Социально-педагогические методы предупреждения и профилактики конфликтов.
15. Административные способы урегулирования и разрешения конфликтов.
16. Структурные способы урегулирования и разрешения конфликтов.
17. Нормативно-правовые способы урегулирования и разрешения конфликтов.
18. Социально-психологические принципы урегулирования и разрешения конфликтов.
19. Стадии разбора конфликта и этапы выхода из него.
20. Основные методы разрешения конфликта.
21. Причины конструктивных и деструктивных стратегий общения в конфликте.
22. Критика, ее виды и формы.
23. Понятие организации. Функции конфликтов в организации.
24. Типы конфликтов в организации и причины их возникновения.
25. Особенности организационного конфликта.
26. Супружеские конфликты.
27. Детско-родительские конфликты.
28. Последствия семейных конфликтов.
29. Общее понятие о педагогическом конфликте.
30. Причины возникновения конфликтов в социально-педагогической деятельности.
31. Классификация педагогических конфликтов.
32. Профилактика и разрешение конфликтов в социально-педагогической деятельности.

ЛИТЕРАТУРА

Основная литература

1. Авсиевич, М.Т. Как избегать конфликтов в семье / М.Т. Авсиевич. – Минск, 2003.
2. Бабосов, Е.М. Конфликтология / Е.М. Бабосов. – Минск, 2000.
3. Вишнякова, Н.Ф. Конфликтология: учеб. пособие / Н.Ф. Вишнякова. – Минск.: Университетское, 2002.
4. Куровская, С.Н. Конфликтология в социально-педагогической деятельности. – Минск, 2012.
5. Рыданова, И.И. Педагогические конфликты: пути преодоления / И.И. Рыданова. – Минск, 1998.
6. Мастенбрук, У. Управление конфликтными ситуациями и развитие организации / У. Мастенбрук. – М., 1996.
7. Светлов, В.А. Конфликтология / В.А. Светлов. – СПб., 2011.

Дополнительная литература

1. Гиппернрейтер, Ю.Б. Продолжаем общаться с ребенком Так? / Ю.Б. Гиппернрейтер. – М., 2008.
2. Кибанов, А.Я. Управление персоналом организации / А.Я. Кибанов. – М., 1997.
3. Скотт, Д.Г. Конфликты, пути их преодоления / Д.Г. Скотт. – Киев, 1991.
4. Шейнов, В.П. Конфликты в нашей жизни и их разрешение / В.П. Шейнов. – Минск.: Университетское, 1996.
5. Корнеева, Е.Н. Если в семье конфликт... / Е.Н. Корнеева. – Ярославль, 2001.
6. Журавлев, В.И. Основы педагогической конфликтологии / В.И. Журавлев. – М., 1995.
7. Рыбакова, М.М. Конфликт и взаимодействие в педагогическом процессе / М.М. Рыбакова. – М., 1991.
8. Хили, Э. Как научить младших школьников улаживать конфликты / Э. Хили. – М., 1992.