

Документ подписан простой электронной подписью

Информация о владельце:

ФИО: Блинова Светлана Павловна

Должность: Заместитель директора по учебно-воспитательной работе

Дата подписания: 2023.07.06:12

Уникальный программный ключ:

1cafd4e102a27ce11a89a2a7ceb20237f3ab5c65

Министерство науки и высшего образования Российской Федерации
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Заполярье государственный университет Н.М. Федоровского»
Политехнический колледж

МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ И КОНТРОЛЬНЫЕ ЗАДАНИЯ

для заочной формы обучения
по организации самостоятельной работы

по дисциплине
«Конфликтология»

для специальности
40.02.01 Право и организация социального обеспечения

Методические указания и контрольные задания для заочной формы обучения по организации самостоятельной работы дисциплины «Конфликтология» разработаны на основе Федерального государственного образовательного стандарта по специальности среднего профессионального образования специальности 40.02.01 Право и организация социального обеспечения

Организация-разработчик:

Политехнический колледж ФГБОУ ВО «Заполярный государственный университет Н.М. Федоровского»

Разработчик:

Горпинченко Е.В., преподаватель

Рассмотрена на заседании цикловой комиссии

экономических и правовых дисциплин

председатель комиссии _____ Н.М. Давтаева

Утверждена методическим советом Политехнический колледж ФГБОУ ВО «Заполярный государственный университет Н.М. Федоровского»

Протокол заседания методического совета № _____ от « ____ » _____ 2023 г.

Зам. директора по УР

_____ С.П. Блинова

1 Пояснительная записка

Конфликтология представляет собой отдельную отрасль научного знания. У нее свой предмет изучения – социальная природа, причины, типы и динамика конфликтов, пути, методы, средства их предупреждения и регулирования.

Изучение дисциплины расширяет круг знаний о человеке и обществе, способствует разностороннему пониманию проблем социального взаимодействия, применению эффективных способов решения конфликтов. Прикладная направленность конфликтологии помогает распознавать конфликты, принимать надлежащие меры для их профилактики и разрешения. Она дает возможность лучше ориентироваться в сложностях социальной жизни, искать оптимальные решения в конфликтных ситуациях, находить наиболее эффективные способы воздействия на поведение людей, так или иначе вовлеченные в конфликтное пространство.

Цель изучения дисциплины - научить обучающихся самостоятельно анализировать социально-психологические процессы, протекающие в общностях, социальных группах, придать их мировоззрению практически-гуманистическую направленность.

Освоение курса конфликтологии должно содействовать:

- самостоятельному анализу и оценке тех или иных позиции людей, групп, организаций, общества в процессе конфликта;
- развитию способности анализировать отношения людей к различным видам конфликтов и определять типы, способы предотвращения или разрешения конкретно возникающих конфликтов;
- использованию профессиональных знаний при предупреждении и разрешении конфликтов;
- обоснованию необходимости разрешения конфликтных ситуаций и видеть реальные последствия конфликта.

В результате освоения дисциплины обучающийся должен **обладать общими компетенциями (базовый уровень):**

- ОК 2. Организовывать собственную деятельность, выбирать типовые методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество.
- ОК 3. Принимать решения в стандартных и нестандартных ситуациях и нести за них ответственность.
- ОК 4. Осуществлять поиск и использование информации, необходимой для эффективного выполнения профессиональных задач, профессионального и личностного развития.
- ОК 5. Использовать информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности.
- ОК 6. Работать в коллективе и команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями.
- ОК 7. Брать на себя ответственность за работу членов команды (подчиненных), результат выполнения заданий.

– ОК 8. Самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития, заниматься самообразованием, осознанно планировать повышение квалификации.

– ОК 9. Ориентироваться в условиях постоянного изменения правовой базы.

– ОК 10. Соблюдать основы здорового образа жизни, требования охраны труда.

Обладать профессиональными компетенциями (базовый уровень):

ПК 1.1. Осуществлять профессиональное толкование нормативных правовых актов для реализации прав граждан в сфере пенсионного обеспечения и социальной защиты.

ПК 1.4. Осуществлять установление (назначение, перерасчет, перевод), индексацию и корректировку пенсий, назначение пособий, компенсаций и других социальных выплат, используя информационно-компьютерные технологии.

ПК 1.6. Консультировать граждан и представителей юридических лиц по вопросам пенсионного обеспечения и социальной защиты.

2 Методические указания по оформлению и выполнению контрольных работ

Данные методические указания по оформлению и выполнению контрольных работ ставят своей задачей помочь учащимся овладеть базовыми знаниями, умениями и навыками, общими и профессиональными компетенциями в рамках изучаемой дисциплины «Конфликтология».

Контрольная работа выполняется по дисциплине, определенной учебным планом, в сроки, установленные учебным графиком.

Контрольная работа проводится с целью текущего контроля самостоятельной работы учащегося заочной формы обучения и для координации его работы над учебным материалом в межсессионный период.

Вариант контрольной работы выдает преподаватель. В случае если учащийся желает писать контрольную работу по проблеме близкой его профессиональным интересам тема может быть определена в ходе собеседования с преподавателем.

К выполнению контрольной работы можно приступить только тогда, когда усвоен весь учебный материал курса.

Контрольная работа выполняется строго в соответствии с вариантом. В противном случае она не засчитывается и возвращается для переработки в соответствии с данными требованиями.

При выполнении контрольной работы должны использоваться компьютерные технологии.

Требования к оформлению контрольной работы

- 1 Объем контрольной работы должен содержать 10-15 листов текста.
- 2 Контрольная работа должна быть выполнена на белой бумаге формата А4 по ГОСТ 2.301 (210x297 мм) с одной стороны листа.
- 3 Поля: левое – не менее 2,5 мм, правое – не менее 1,5 мм, верхнее – не менее 20 мм, нижнее – не менее 20 мм.
- 4 Отступ красной строки: 1,25–1,5 см.
- 5 Междустрочный интервал: 1 см (одинарный).
- 6 Шрифт TimesNewRoman.
- 7 Размер шрифта – 14.
- 8 Выравнивание по ширине, цвет - черный.
- 9 Нумерация страниц: правый нижний край, начиная с 3-й страницы. Все страницы должны иметь сквозную нумерацию. Номер страницы проставляется арабскими цифрами.
- 10 Произвольное сокращение слов не допускается. Все заимствованные данные сопровождаются ссылками на источники (постраничные или концевые сноски с соблюдением библиографических требований). Все цитаты и ссылки на других авторов, использованные в работе должны быть соответствующим образом оформлены. Прямое цитирование «берется» в кавычки, далее в квадратных скобках идет ссылка на источник (номер источника в списке литературы) и указывается номер страницы. Ссылки на исследователей и авторов

литературы отмечаются указанием в квадратных скобках номера источника, в которых раскрывается содержание материала.

11 Внутри пунктов или подпунктов могут быть приведены перечисления. Перед каждой позицией перечисления следует ставить дефис. Для дальнейшей детализации перечислений необходимо использовать арабские цифры, после которых точка не ставится, а запись производится с абзацного отступа, как показано на примере.

Пример –

1 _____.
2 _____.
- _____;
- _____;
3 _____.

12 Каждый пункт, подпункт и перечисления записывают с абзацного отступа.

13 Заголовки выполняются с абзацного отступа с прописной буквы без точки в конце, не подчеркивая. В начале заголовка помещают номер соответствующего раздела, подраздела, пункта.

14 Переносы слов в заголовках не допускаются. Если заголовок состоит из двух предложений, их разделяют точкой.

15 Расстояние между заголовком и текстом должно быть равно удвоенному межстрочному расстоянию; между заголовками раздела и подраздела – двойному межстрочному расстоянию.

16 Содержание и Список использованных источников, Приложения записывают симметрично тексту с прописной буквы.

17 Содержание, заголовки, подзаголовки, Список использованных источников, Приложения выделяют полужирным начертанием.

18 Контрольная работа должна содержать ссылки на использованные первоисточники. Ссылки оформляются квадратными скобками, в которых указывается порядковый номер первоисточника по приведенному в конце контрольной работы списку использованных источников.

Пример: [7, с. 8-18].

19 В библиографическом списке источники группируются в порядке первого упоминания о них в тексте.

20 Контрольная работа оценивается по следующим показателям

- полнота и систематизация изложенного теоретического материала;
- эрудированности в рассматриваемой области;
- использование известных результатов и научных фактов в работе;
- полнота цитируемой литературы;
- владение научным и специальным аппаратом;
- грамотность и логичность изложения материала;
- структура работы (введение, основная часть, вывод, приложения, список использованных источников).

Структура работы

- 1 Титульный лист.
- 2 Содержание с указанием нумерации начальных страниц каждого раздела работы. Название раздела печатается заглавными буквами с указанием порядкового номера и названия рубрики (1 Название).

При наличии подразделов оформляется следующим образом: 1 Название раздела, затем абзацный отступ, двойной интервал и указание подраздела с названием, например, 1.1 Название.

- 3 Введение (краткое содержание частей контрольной работы, актуальность выбранной темы, цель и задачи контрольной работы).

- 4 Основная часть (делится на разделы, разделы - на подразделы).

- 5 Заключение (выводы, обобщающие результаты).

- 6 Список использованных источников должен включать не менее 5 источников.

- 7 Приложения (если есть).

На титульном листе должна содержаться следующая информация:

**Министерство науки и высшего образования Российской Федерации
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Заполярный государственный университет Н.М. Федоровского»
Политехнический колледж**

КОНТРОЛЬНАЯ РАБОТА

по дисциплине
«Конфликтология»

Специальность
40.02.01 Право и организация социального обеспечения

Вариант работы
Выполнил: обучающийся заочной
формы обучения: фамилия, инициалы
Шифр группы
Дата сдачи:
Проверил преподаватель: фамилия,
инициалы
Оценка:

год

3 Тематический план

Наименование разделов и тем
Введение
Раздел 1 Конфликт как феномен общественной жизни
Тема 1.1 Становление конфликтологии как науки
Тема 1.2 Специфика внутриличностных конфликтов
Тема 1.3 Причины возникновения межличностных конфликтов и способы их разрешения
Тема 1.4 Групповые и межгрупповые конфликты
Тема 1.5 Сущность и социальная структура трудового конфликта
Раздел 2 Диагностика и предупреждение конфликтов
Тема 2.1 Структура и основные элементы конфликта
Тема 2.2 Динамика конфликта
Тема 2.3 Разрешение конфликтных ситуаций
Раздел 3 Управление конфликтами
Тема 3.1 Управление конфликтами и стрессами
Тема 3.2 Методы управления конфликтами
Раздел 4 Технологии разрешения конфликтов
Тема 4.1 Конфликтный медиаторинг
Тема 4.2 Стадии проведения медиаторинга
Тема 4.3 Нормативное регулирование конфликтов

4 Содержание учебной дисциплины

Введение

Обучающийся должен:

иметь представление:

- о содержании и роли конфликтологии;
- о связи с другими дисциплинами.

Содержание учебного материала

Цели и задачи дисциплины. Взаимосвязь со смежными дисциплинами. Термины дисциплины «Конфликтология». Структурные элементы конфликта. Стадии конфликта. Функции конфликта. Виды конфликтов.

Методические указания

Конфликтология - теоретико-прикладная дисциплина. Это означает, что ее содержание складывается из следующих уровней знания: теоретического объяснения конфликта как социального феномена, анализа его природы, динамики, взаимосвязи со всеми общественными отношениями, его места и функций в системе общественных действий и взаимодействий; изучения конкретных видов конфликтов, возникающих в различных формах социальной жизни (семья, коллектив, фирма), технологии их регулирования и разрешения.

Существенной особенностью конфликтологии является её комплексный характер. Поскольку конфликты имеют место во всех сферах общественной жизни и на всех уровнях её организации и развития, то ими интересуются представители различных социальных дисциплин.

Цель конфликтологии – выявление и объяснение механизмов, управляющих социальными процессами, связанными с конфликтами, их динамикой.

Основными **задачами** конфликтологии как науки являются изучение конфликтов, предупреждение и урегулирование их на практике.

Конфликтология как отдельная дисциплина сложилась в 50-60-х годах XX века в рамках западной социологии и политологии.

Социальный конфликт - это открытое противоборство, столкновение двух и более субъектов и участников социального взаимодействия, причинами которого являются несовместимые потребности, интересы, цели, мнения, взгляды, оценки и ценности.

Признаки конфликта:

1 Конфликт всегда возникает на основе противоположно направленных мотивов или суждений. Они являются необходимым условием возникновения конфликта.

2 Конфликт – это всегда противоборство субъектов социального взаимодействия, которое характеризуется нанесением взаимного ущерба (морального, материального, физического, психологического).

Структурные элементы конфликта:

1 Стороны конфликта - это субъекты социального взаимодействия, находящиеся в состоянии конфликта или индивиды поддерживающие конфликтующих.

2 Объект – это предмет спора.

Выделяют следующие характеристики объекта конфликта:

– объект конфликта не существует сам по себе, он становится таковым при наличии интереса к нему со стороны взаимодействующих субъектов (когда появляется желание им обладать, его использовать, контролировать, присвоить);

– дефицитность объекта конфликта и наличие необходимости его использования обеими сторонами;

– конкретно исторический характер объектов конфликта (вторая мировая война происходила за землю, следующая в качестве объекта может иметь, например, воду);

– реалистический объект конфликта и нереалистический – тот, который в самом себе содержит цель и содержание (девиантное поведение не ради достижения каких-то уступок, а ради самого акта).

3 Предмет конфликта – это то, из-за чего возникает конфликт.

4 Образ конфликтной ситуации – это отображение предмета конфликта в сознании субъектов конфликтного взаимодействия.

5 Мотивы конфликта – это внутренние побудительные силы, подталкивающие субъектов социального взаимодействия к конфликту (мотивы выступают в форме потребностей, интересов, целей, идеалов, убеждений).

6 Позиции конфликтующих сторон – это то, о чем они заявляют друг другу в ходе конфликта или в переговорном процессе.

7 Конфликтная ситуация – это накопившиеся противоречия, связанные с деятельностью субъектов социального взаимодействия и создающие почву для реального противоборства между ними.

8 Инцидент – это стечение обстоятельств, являющихся поводом для конфликта.

Стадии конфликта:

- предметная ситуация - возникновение объективных причин конфликта;

- конфликтное взаимодействие - инцидент или развивающийся конфликт;

- разрешение конфликта (полное или частичное).

Функции конфликта:

- диалектическая - служит для выявления причин конфликтного взаимодействия;

- конструктивная - вызываемое конфликтом напряжение может быть направлено на достижение цели;

- деструктивная - появляется личностная, эмоциональная окраска взаимоотношений, которая мешает решению проблем.

Управление конфликтом можно рассматривать в двух аспектах: внутреннем и внешнем.

Первый из них заключается в управлении собственным поведением в конфликтном взаимодействии. Внешний аспект управления конфликтами предполагает, что субъектом управления может выступать руководитель (менеджер, лидер)

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

Виды конфликтов

- 1 Внутриличностный конфликт.
- 2 Межличностный конфликт.
- 3 Межгрупповой конфликт.
- 4 Внутриорганизационный конфликт.
- 5 Открытые конфликты.

6 Первопричина «тлеющих», скрытых конфликтов - человеческие отношения. Эти конфликты не так просто решить: если деловая часть конфликта урегулирована, то напряжение переносится на другие проблемы с теми же участниками.

Вопросы для самоконтроля

- 1 Цели и задачи конфликтологии.
- 2 Взаимосвязь конфликтологии со смежными дисциплинами.
- 3 Стадии и функции конфликта.
- 4 Виды конфликтов.

Литература: [1, с.7-20], [4, с.5-21].

Раздел 1 Конфликт как феномен общественной жизни

Тема 1.1. Становление конфликтологии как науки

Обучающийся должен:

знать:

- природу внутриличностного конфликта;
- типы внутриличностных конфликтов;
- защитные механизмы от внутриличностных конфликтов.

Содержание учебного материала

Накопление знаний о конфликтах в трудах Конфуция, Платона и Аристотеля. Эмпирические исследования конфликтов XIX века. Теория социальной солидарности Э. Дюркгейма. Теория социального действия М.

Вебера. Разработка теории конфликта в трудах Г. Зиммеля. Взаимосвязь конфликтного поведения и типологии характеров в работах психолога К. Юнга. Становление конфликтологии в трудах отечественных мыслителей: П. Лавров, Н. Михайловский, М. Бакунин, П. Крапоткин, Г. Плеханов, П. Сорокин, И. Ильин.

Современные концепции конфликтологии. Структурно-функциональная модель организации Т. Парсонса. Концепция позитивно-функционального конфликта Л. Козера. Концепция конфликтной модели общества Р. Дарендорфа. Развитие конфликтологии как науки в 80 годах XX века в России

Методические указания

Конфликт как одна из сторон социальных связей, взаимодействия и отношения людей с древних времен притягивала к себе внимание человека. Свидетельства тому - мифология и религия разных народов, фольклор, суждения античных и средневековых мыслителей.

Конфуций в своих изречениях утверждал, что злобу и заносчивость, а с ними и конфликты, порождают неравенство и несхожесть людей. Поэтому надо улучшать нравы, устранять пороки, избегать ссор. От дурных помыслов и поступков удерживает человечность, доброта, справедливость. У Конфуция не было 4 основных недостатков, ведущих к конфликтам: склонность к домыслам, излишняя категоричность, упрямство, себялюбие.

Вопросами конфликтов занимались **Платон и Аристотель**, философы античности. Они полагали, что заложенное в человеке общественное начало придает ему способность к взаимопониманию и сотрудничеству с другими людьми. Не исключалось при этом и склонность к вражде, ненависти и насилию.

В своем трактате “Политика” Аристотель указывал на источники конфликтов, которые состоят в неравенстве людей по обладанию имуществом и получению почестей, а также в наглости, страхе, пренебрежении, несходстве характеров, чрезмерном унижении одних и возвышении других.

Научный подход к эмпирическому исследованию конфликтов появился во **второй четверти XIX века**. В начале, для объяснения конфликтных ситуаций, использовали понятия принятые для естественных наук.

Борьба, конфликтные столкновения представлялись как неизбежные явления человеческой жизни. Появилась теория **социального дарвинизма**. Сторонники этого направления объясняли развитие общества биологическими законами естественного отбора наиболее приспособленных к выживанию и борьбы за существование.

На рубеже **XIX-XX веков** социология переходит к конкретному анализу данных, получаемых в результате опросов, обобщений.

Георг Зиммель - основатель теоретической конфликтологии. Он считал, что конфликт в обществе неизбежен и неотвратим.

Зиммель выделяет положительные последствия конфликтов: сохранение и укрепление социальной системы как целостности, сплочение и унификация социального организма. В качестве источников конфликта Зиммель называет не

только столкновение интересов, но и проявление людьми так называемых «инстинктов враждебности». Инстинкт враждебности может усилить остроту конфликта. Смягчить же конфликт возможно благодаря гармонии отношений между людьми и инстинкту любви.

Таким образом, Зиммель выделяет своеобразные факторы, влияющие на характер протекания конфликта – инстинкты любви и ненависти.

Более сильные эмоции, вызванные конфликтом, с большей вероятностью ведут к применению насилия.

В межличностных конфликтах чувства, вызванные прежней близостью, враждой или ревностью, усилят остроту конфликта.

В межгрупповых конфликтах внутренняя сплоченность групп, внутренняя гармоничность отношений участвующих в конфликте групп с большей вероятностью вызывает насилие.

Эмиль Дюркгейм ставит знак равенства между общественным состоянием и социальной солидарностью. Он считал, что люди объединяются не ради индивидуальной или групповой вражды, а вследствие взаимной потребности друг в друге. Решающую роль в жизни человека отводит не материальному производству и экономике, а культуре.

Макс Вебер считал, что положение индивида связано с определенным социальным статусом. В основе общественных отношений лежит рациональный тип хозяйствования, отличительной чертой которого является наличие хорошо организованного предприятия, где индивид занимает свое место, ему отведенное.

Эта модель организации (ее называли бюрократическая) представляет собой отлаженную машину. Все функции в ней регламентированы, а люди выполняют роль отдельных частей, механизмов.

Лучше ориентироваться в человеческих характерах помогала типология, разработанная швейцарским психиатром и социологом, основателем аналитической психологии **Карлом Юнгом**.

Он предложил новую классификацию характеров людей, в основе которой лежал критерий различий по способу разрешения ими внутренних конфликтов. По этой классификации все люди делятся на два основных психотипа: интровертов и экстравертов. Интроверты - это люди обращенные внутрь, характеризующиеся замкнутостью, созерцательностью, обращенностью на самого себя, стремлением дистанцироваться от других людей, внешнего мира. Экстраверты, наоборот, обращены во вне, в своем мышлении и поведении открыты для внешних влияний.

Свой вклад в становление конфликтологии внесли и **отечественные мыслители**.

Петр Лавров и Николай Михайловский. В центре их внимания находился общественный прогресс и главной движущей силой этого прогресса являлась **личность**, ее всестороннее развитие в кооперации с равными себе. Отсюда выводилась необходимость предотвращать возникновение конфликта между личностью и обществом.

Они считали, что прогрессу служит не борьба за существование, а взаимопомощь и солидарность людей. Человек – часть природы и потому должен повиноваться ее законам, в том числе принципу борьбы за существование. Данный принцип понимается как борьба человека с природой.

Коренная цель и критерий социального прогресса – постоянное приращение свободы личности; на пути к идеалу приходится преодолевать антагонизм индивидуальных, частных интересов, порождающих конфликты между теми или иными общественными силами.

Питирим Сорокин. Он определил социологию как науку о формах, причинах, результатах поведения людей, живущих в среде себе подобных. Без знания общества и культуры, в которых рождается и растет индивид, никакие его личные черты – верования, идеи, убеждения, вкусы – не могут быть поняты. Конфликт связан с удовлетворением потребностей людей, его источник заключен как раз в подавлении определенных, преимущественно базовых потребностей человека.

И. А. Ильин. Он отмечал, что самобытность духовно – творческого склада россиян, т.е. их способность чувствовать, думать, желать и действовать, формировалась под влиянием специфических условий страны. Сюда относятся своеобразие природно-климатических условий и крупномасштабность территории, трудная историческая судьба российской государственности.

В истории отечественной конфликтологии выделяют несколько периодов:

1 период - до 1924 года. В течение этого периода конфликтологические идеи зарождаются и развиваются как практическое знание принципов, правил и приемов поведения в реальных конфликтах, запечатленное в философии, религии, литературе, народном творчестве. В этот же период начинают накапливаться и первые научные знания о конфликтах. Конфликт изучается в рамках философии, права, психологии, но не выделяется как самостоятельное явление.

2 период - 1924-1990 годы. Период зарождения, становления и развития частных конфликтологических наук - отраслей конфликтологии. В это время конфликт начинает изучаться как самостоятельное явление в рамках сначала двух наук (правоведение и социология), а к концу периода - 11. Интенсивность исследования конфликта постоянно увеличивается.

3 период - 1990 год - настоящее время. Появляются первые междисциплинарные исследования, конфликтология начинает выделяться в самостоятельную науку, создаются центры, группы по исследованию и урегулированию конфликтов.

Современное состояние конфликтологии

Структурно-функциональная модель организации **Толкотта Парсонса.** Он рассматривал общество как систему отношений между людьми, связующим звеном которой являются нормы и ценности. Возможность конфликта заложена в самом процессе социализации, в ходе которого человек оказывается приобщенным не только к способам функционирования социальной системы, но и к нормам и ценностям соответствующей культуры. К конфликту может

привести несоответствие, определенная напряженность, складывающаяся в процессе социализации.

С точки зрения Парсонса, **конфликт** – это социальная болезнь, которую необходимо лечить. Решающая роль в стабилизации социальной системы принадлежит социальным институтам, которые осуществляют регуляцию в обществе через социальный контроль, ограничения, запреты.

Нормой, с его точки зрения, являются бесконфликтность, гармония социальной системы, снятие социальной напряженности.

Результатом исследований **Элтона Мэйо** стали рекомендации руководителям индустриальных предприятий:

- ориентироваться в большей степени на людей, нежели на выпуск продукции;

- идти смелее на замену индивидуального вознаграждения групповым (коллективным);

- дополнять экономическое стимулирование социально-психологическим, имея в виду поддержание благоприятной моральной атмосферы, повышение удовлетворенности работой, следование демократическому стилю руководства;

- использовать такие средства повышения производительности, как «гуманизация труда», «групповые решения», «просвещение служащих», паритетные отношения с профсоюзами.

Чикагская школа

Один из основателей чикагской школы **Роберт Парк** включил конфликт в число четырех основных видов социального взаимодействия:

- соревнования;
- конфликта;
- приспособления;
- ассимиляции (видоизменение).

С его точки зрения соревнование является социальной формой борьбы за существование, будучи осознанным, превращается в конфликт, который благодаря ассимиляции призван привести к прочным взаимным контактам, к сотрудничеству и способствовать лучшему приспособлению.

Конфликты неизменно возникают даже в тех организациях, которые функционируют и управляются безупречно.

В начале 50–60 годов получили распространение современные концепции конфликта. Концепция **позитивно-функционального конфликта** американца **Льюиса Козера**. Под конфликтом понимает борьбу за ценности и претензии на определенный статус, власть и ресурсы, целями противников являются нейтрализация, нанесение ущерба или уничтожение противника.

Он подчеркивает, что любому обществу присущи неизбежное социальное неравенство и вечная психологическая неудовлетворенность членов общества, порождающие напряженность между индивидами и другими социальными группами. Эта напряженность нередко разрешается через конфликты. В закрытых обществах социальные конфликты могут разрушать социальные связи, разделять его на враждебные группы, приводить к революции. В

открытых же обществах конфликтам дается выход, что смягчает напряженность. Они могут быть позитивными, способствуя развитию общества.

Ральф Дарендорф предложил концепцию конфликтной модели общества. Он считал, что общество в каждый момент подвержено изменениям. Противостояние, конфликты происходят из-за того, что людей разделяет не только социальное неравенство (неодинаковый доступ к ресурсам, их обладанию и распределению), но и борьба за власть, престиж и авторитет, неравное положение в отношениях управления и организации, когда одни наделены правом командовать, а другие принуждены подчиняться и выполнять приказы.

Вопросы для самоконтроля

1 Накопление знаний о конфликтах в трудах Конфуция, Платона и Аристотеля.

2 Эмпирические исследования конфликтов в XIX веке.

3 Разработка теории конфликта в трудах Г'. Зиммеля.

4 Становление конфликтологии в трудах отечественных мыслителей.

5 Современные концепции конфликтологии.

6 Развитие конфликтологии как науки в 80 годах 20 века в России.

Литература: [1, с.47-53], [4, с.150-152].

Тема 1.2 Специфика внутриличностных конфликтов

Обучающийся должен:

знать:

- природу внутриличностного конфликта;
- типы внутриличностных конфликтов;
- защитные механизмы от внутриличностных конфликтов;
- последствия внутриличностных конфликтов.

Содержание учебного материала

Определение понятия «Внутриличностный конфликт». Основные типы внутриличностных конфликтов, предложенных Куртом Левиным. Состояние фрустрации. Ситуации, вызывающие состояние фрустрации. Внутриличностные конфликты и защитные механизмы.

Методические указания

Характеристика внутриличностных конфликтов

Внутриличностные конфликты - это борьба двух позитивных или двух негативных тенденций, или борьба позитивной и негативной тенденции в психике одного субъекта.

Курт Левин рассматривает внутриличностный конфликт в рамках своей концепции валентностей и психологического поля, или теории поля. В зависимости от того, какова валентность объектов, на которые направлена потребность

личности в данный момент, К. Левин выделяет **четыре типа** внутриличностных конфликтов:

1 Эквивалентный конфликт (приближение-приближение) или конфликт Бурданова осла возникает, когда человеку необходимо выполнить два или более важных для него дела, обладающих положительной и примерно равной валентностью.

2 Витальный конфликт (избегание-избегание) или конфликт «выбора из двух зол», когда человек вынужден выбирать между двумя равно непривлекательными альтернативами (имеющими равную отрицательную валентность объектами).

3 Амбивалентный конфликт (приближение-избегание) возникает, когда одно и то же действие или результат одновременно привлекает и отталкивает человека.

В зависимости от того, какие стороны внутреннего мира личности вступают во внутренний конфликт, выделяются шесть основных **видов** внутриличностного конфликта:

1 Мотивационный конфликт. Выделяют конфликты между бессознательными стремлениями (З. Фрейд), между стремлениями к обладанию и к безопасности (К. Хорни), между двумя положительными тенденциями - «хочу и хочу» (К. Левин).

2 Нравственный конфликт. Между желанием и долгом, между моральными принципами и личными привязанностями - «хочу и надо».

3 Конфликт нереализованного желания или комплекса неполноценности. Это конфликт между желаниями и действительностью - «хочу и не могу», конфликт между «хочу быть таким, как они» и невозможностью это желание реализовать.

4 Адаптационный конфликт - конфликт между требованиями действительности и возможностями человека - профессиональными, физическими, психологическими. Возникает при нарушении процесса социальной или профессиональной адаптации.

5 Конфликт неадекватной самооценки. Адекватность самооценки личности зависит от ее критичности, требовательности к себе, отношения к неудачам и успехам.

6 Невротический конфликт. Это результат длительно сохраняющегося «простого» внутриличностного конфликта, характеризуется высшим напряжением и противоборством внутренних сил и мотивов личности.

7 Ролевой конфликт. Он выражается в переживаниях, связанных с невозможностью одновременно реализовать несколько ролей, а также с различным пониманием требований, предъявляемых самой личностью к выполнению одной роли.

Переживание как основа внутриличностного конфликта

Переживание - форма активности, возникающая при невозможности достижения субъектом ведущих мотивов его жизни, крушении идеалов и ценностей.

Тревожность - склонность индивида к переживанию тревоги. Она является субъективным проявлением неблагополучия личности.

При неблагоприятных условиях тревожность может способствовать возникновению фрустрации.

Фрустрация - состояние человека, вызываемое непреодолимыми трудностями, возникающими на пути к достижению цели.

Фрустрация сопровождается отрицательными эмоциями, такими как озлобленность, подавленность, внешняя и внутренняя агрессия.

Агрессивные действия возникают тогда, когда внутренняя напряженность, порожденная неудовлетворенным желанием, ищет внешнюю разрядку и находит ее в другом человеке, который воспринимается как причина отрицательного эмоционального состояния.

Агрессия может быть направлена вовне на кого-то, на что-то и на себя самого (аутоагрессия).

Если агрессивное напряжение спало, то следующей психологической реакцией является апатия - состояние, характерное эмоциональной пассивностью, безразличием, уплощением чувств, равнодушием к окружающим событиям и ослаблением побуждений и интересов.

Ситуации, вызывающие внутриличностный конфликт:

- физические преграды (узник, непогода, нет денег);
- отсутствие объекта для удовлетворения испытываемой потребности (хочу кофе, а магазин закрыл);
- биологические ограничения (умственно-отсталые люди и люди с физическими дефектами);
- социальные условия.

Внутриличностный конфликт и защитные механизмы

Защитные механизмы - это специфическая система стабилизации личности, направленная на устранение или сведение к минимуму чувства тревоги, связанного с осознанием конфликта. З. Фрейд выделял следующие виды психологических защит:

Сублимация - процесс преобразования энергии либидо в другие социально одобряемые и приемлемые формы (в творчество, религию, возвышенную любовь).

Проекция - приписывание другим собственных ощущений, влечений, мнений.

Рационализация. Рациональное объяснение изначально иррациональных поступков и мнений, объяснение своих поступков чувством собственного достоинства и самоуважения.

Отрицание сводится к тому, что информация, которая тревожит и может привести к конфликту, не воспринимается. Этот способ защиты характеризуется заметным искажением восприятия действительности.

Вытеснение - наиболее универсальный способ избавления от внутреннего конфликта путем активного выключения из сознания неприемлемого мотива или

неприятной информации. Быстрее всего вытесняется и забывается человеком не то плохое, что ему сделали люди, а то плохое, что он причинил себе или другим.

Регрессия - обращение человека к примитивным уровням поведения, мышления, например: детское поведение, сюсюканье, кривлянье, ребячливость у взрослого в сложных для него ситуациях.

В настоящее время кроме названных механизмов защиты выделяют:

Психосоматические реакции (истерия, симуляция).

Уход от действительности. Этот механизм часто используется подростковыми субкультурами.

Номадизм - бродяжничество, стремление к изменению места жительства.

Последствия внутриличностного конфликта

Позитивные последствия внутриличностного конфликта:

- способствуют мобилизации ресурсов личности для преодоления существующих препятствий ее развития;

- помогают выработке адекватной самооценки;

- закаляет волю и укрепляет психику человека;

- является средством и способом саморазвития личности;

- преодоление конфликтов дают личности ощущение полноты жизни.

Отрицательные последствия внутриличностного конфликта:

- прекращение развития личности, начало деградации;

- снижение активности и эффективности деятельности;

- состояние сомнения, психической подавленности, тревожности и зависимости человека от других людей и обстоятельств, общая депрессия;

- появление агрессии или, напротив, покорности в поведении человека в качестве защитных реакций на внутриличностный конфликт;

- разрушение жизненных ценностей и утрата самого смысла жизни.

Вопросы для самоконтроля

1 Определение внутриличностного конфликта.

2 Типы внутриличностных конфликтов.

3 Фрустрация и ее последствия.

4 Механизмы психологической защиты.

5 Переживание как основа внутриличностного конфликта.

6 Последствия внутриличностного конфликта.

Литература: [1, с.47-53], [4, с.150-152].

Тема 1.3 Причины возникновения межличностных конфликтов и способы их разрешения

Обучающийся должен:

знать:

- определение понятия «межличностный конфликт»;
- специфика протекания межличностных конфликтов;
- стили поведения в межличностном конфликте;

- типы конфликтных личностей и подходы к ним;
- методы урегулирования межличностных конфликтов.

Содержание учебного материала

Отличительные особенности межличностного конфликта. Динамика межличностных конфликтов. Уровни развития конфликта. Стили поведения в межличностном конфликте. Косвенные методы урегулирования межличностного конфликта. Виды межличностных конфликтов. Типы конфликтных людей. Подходы к конфликтным личностям. Косвенные методы урегулирования межличностных конфликтов.

Методические указания

Под межличностным конфликтом понимают открытое столкновение взаимодействующих субъектов на основе возникших противоречий, выступающих в виде противоположных целей, не совместимых в какой-то конкретной ситуации.

Отличительные особенности межличностного конфликта:

1 Противоборство людей происходит непосредственно, здесь и сейчас, на основе столкновения их личных мотивов.

2 Проявляется весь спектр известных причин: общих и частных, объективных и субъективных.

3 Межличностные конфликты являются своеобразным полигоном проверки характеров, темпераментов, проявления способностей, интеллекта, воли и других индивидуально-психологических особенностей

4 Отличаются высокой эмоциональностью и охватом практически всех сторон отношений между конфликтующими субъектами.

5 Затрагивают интересы окружения.

Сам конфликт состоит из трех периодов:

- предконфликт (возникновение объективной проблемной ситуации, осознание проблемной ситуации, попытки решить проблему неконфликтными способами);

- конфликт (инцидент, эскалация, сбалансированное противодействие, завершение конфликта);

- послеконфликтная ситуация (частичная нормализация отношений, полная нормализация отношений).

Даниэль Дэна выделяет три уровня развития конфликта:

1-й уровень: стычки;

2-й уровень: столкновения;

3-й уровень: кризис.

Конфликтная ситуация характеризуется наличием у сторон противоположных целей и стремлений по овладению одним объектом.

Стили поведения в межличностном конфликте:

1 Противоборство - характерно настойчивое, бескомпромиссное, отвергающее сотрудничество отстаивание своих интересов, для чего используются все

доступные средства.

2 Уклонение - связано с попыткой уйти от конфликта, не придавать ему большой ценности, возможно из-за недостатка условий для его разрешения.

3 Приспособление - предполагает готовность субъекта поступиться своими интересами с целью сохранения взаимоотношений, которые ставятся выше предмета и объекта разногласий.

4 Компромисс - требует уступок с обеих сторон до той степени, когда путем взаимных уступок находится приемлемое решение для противостоящих сторон.

5 Сотрудничество - предполагает совместное выступление сторон для решения проблемы. При таком поведении считаются правомерными различные взгляды на проблему. Эта позиция дает возможность понять причины разногласий и найти выход из кризиса, приемлемый для противостоящих сторон без ущемления интересов каждой из них.

6 Ассертивное поведение (от англ, assert - утверждать, отстаивать). Такое поведение направлено на то, чтобы реализация собственных интересов являлась условием реализации интересов взаимодействующих субъектов.

Под конфликтностью личности понимается ее свойство, отражающее частоту вступления в межличностные конфликты. При высокой конфликтности индивид становится постоянным инициатором напряженных отношений с окружающими независимо от того, предшествуют ли этому проблемные ситуации.

Типы конфликтных личностей:

1 Демонстративный. Хочет быть в центре внимания. Его отношение к людям определяется тем, как они к нему относятся. Рациональное поведение выражено слабо. Кропотливой, систематической работы избегает. Не уходит от конфликтов, в ситуации конфликтного взаимодействия чувствует себя неплохо.

2 Ригидный. Подозрителен, обладает завышенной самооценкой. Постоянно требует подтверждения собственной значимости. Часто не учитывает изменения ситуации и обстоятельств, прямолинеен и не гибок. Болезненно обидчив, повышено чувствителен по отношению к мнимым или действительным несправедливостям.

3 Неуправляемый. Импульсивен, недостаточно контролирует себя. Поведение такого человека плохо предсказуемо. Ведет себя вызывающе, агрессивно. Несамокритичен. В неудачах, неприятностях склонен обвинять других. Не может грамотно планировать свою деятельность или последовательно претворять планы в жизнь.

4 Сверхточный. Скрупулезно относится к работе. Предъявляет повышенные требования к себе и окружающим. Склонен придавать излишнее значение замечаниям окружающих. Сдержан во внешних, особенно эмоциональных, проявлениях. Слабо чувствует реальные взаимоотношения в группе.

5 «Бесконфликтный». Неустойчив в оценках и мнениях. Обладает легкой внушаемостью. Внутренне противоречив. Недостаточно хорошо видит перспективу. Зависит от мнения окружающих. Не обладает достаточной силой воли. Не задумывается глубоко над последствиями своих поступков и причинами

поступков окружающих.

Косвенные методы урегулирования межличностного конфликта.

1 Метод «выхода чувств». Оппоненту дают возможность высказать все, что у него наболело и этим понижают эмоционально-психологическое напряжение. После этого человек в большей степени предрасположен к поиску вариантов конструктивного урегулирования конфликтной ситуации.

2 Метод «положительного отношения к личности». Конфликтующий, прав он или виноват — всегда страдалец. Надо высказать ему свои сочувствия и дать положительную характеристику его личным качествам типа. Стремясь оправдать положительную оценку, прозвучавшую в его адрес, оппонент будет стремиться найти конструктивный способ разрешения конфликта.

3 Метод вмешательства «авторитарного третьего». Человек, находящийся в межличностном конфликте не воспринимает высказанных оппонентом в его адрес положительных слов. Оказать содействие в таком деле может некто «третий», пользующийся доверием.

4 Прием «принудительного слушания оппонента». Конфликтующим ставят условие внимательно слушать друг друга. При этом каждый, прежде чем ответить оппоненту, должен с определенной точностью воспроизвести его последнюю реплику. Предвзятость становится очевидной и накал напряженности в их отношении спадает.

5 Обмен позиций. Конфликтующим предлагают высказывать претензии с позиции своего оппонента. Этот прием позволяет им «выйти» за пределы своих личных обид, целей и интересов и лучше понять своего оппонента.

Вопросы для самоконтроля

- 1 Определение «Межличностный конфликт».
- 2 Особенности межличностных конфликтов.
- 3 Динамика межличностного конфликта.
- 4 Стили поведения в межличностном конфликте.
- 5 Методы урегулирования межличностных конфликтов.

Литература: [1, с.47-53], [4, с. 160-167].

Тема 1.4 Групповые и межгрупповые конфликты

Обучающийся должен:

знать:

- понятие и классификация групповых конфликтов;
- факторы, ведущие к возникновению организационных конфликтов;
- причины возникновения межгрупповых конфликтов;
- особенности возникновения и разрешения трудовых конфликтов.

Содержание учебного материала

Групповые конфликты: понятие, классификация и особенности. Классификация конфликтов в системе «личность-группа». Факторы, способствующие возникновению социальной напряженности в трудовом коллективе. Типы организационных конфликтов. Межгрупповые конфликты и факторы воздействия группы на индивида, деформирующие его поведение. Специфика межгрупповых конфликтов. Эксперимент М. Шерифа, определяющий особенности межгрупповых отношений.

Методические указания

Групповой конфликт - противоборство, в котором хотя бы одна сторона представлена малой социальной группой.

В зависимости от участников выделяю! два типа групповых конфликтов «личность-группа» и «группа-группа».

Конфликты между личностью и группой возникают в среде групповых взаимоотношений и отличаются некоторыми особенностями:

1 Структура конфликта. Субъектом в нем с одной стороны выступает личность, а с другой - группа. Конфликтное взаимодействие протекает на основе столкновения личностных и групповых мотивов. Группа обладает дополнительной мощностью и немобильностью.

2 Специфика причин конфликта. Такие причины связаны с положением индивида в группе, которое характеризуется расхождением в таких понятиях:

- позиция - официальное, определяемое должностью положение;
- статус - реальное положение личности в системе внутригрупповых отношений, степень ее авторитетности;
- внутренняя установка - субъективное восприятие личностью своего статуса;
- роль - нормативно заданный или коллективно одобряемый образец поведения личности;
- групповые нормы - общие правила поведения, которых придерживаются все члены группы.

3 Форма проявления конфликта. Это применение групповых санкций, ограничение или прекращение неформального общения.

Классификация конфликтов «личность-группа»: руководитель-коллектив; рядовой член коллектива - коллектив; лидер - группа.

Причины, вследствие которых член (члены) группы нарушает нормы и требования:

1 Индивид преднамеренно нарушает групповые нормы, преследуя (защищая) свои личные цели, интересы, ценности.

2 Индивид нарушает групповые нормы случайно или вследствие того, что еще не в полной мере освоил эти нормы.

3 Индивид не в состоянии по тем или иным причинам выполнить предписываемые нормами требования.

Нарушение группового поведения может быть следствием поведения группы:

- группа преднамеренно предъявляет индивиду невыполнимые требования для полного его подчинения или принуждения покинуть группу;
- потенциал индивида не позволяет выполнять в полном объеме групповые нормы и требования;
- внешние, независимые от индивида обстоятельства помешали выполнить групповые нормы и требования.

Неформальные групповые отношения постепенно формализуются и приобретают относительно стабильную систему функций, ролей, норм, прав, обязанностей и взаимных ожиданий. Каждый член группы как бы «закрепляется» в групповой структуре со своей ролью, статусом и ресурсами.

Причины возникновения конфликтов между формальной и неформальной системами отношений:

1 На основании различий в статусно-ролевых позициях, занимаемых одними и теми же людьми в разных системах отношений.

2 Цели и интересы.

Любой конфликт между неформальной и формальной системами отношений по мере своего развития переходит на противоборство неформального лидера и руководителя организации. Роль лидера заключается в защите групповых интересов и сохранении (укреплении) единства группы. Роль формального руководителя будет связана с достижением интересов и целей организации.

В таких случаях возможны следующие варианты разрешения и исхода конфликтов:

1 Нахождение компромисса между руководителем и неформальным лидером.

2 Руководитель находит разногласия между членами неформальной группы с целью привлечь на свою сторону определенное число членов группы.

3 Замена руководителя организации (подразделения).

4 Подавление конфликта административными методами.

Конфликт в организации - это открытая форма существования противоречий интересов, возникающих в процессе взаимодействия людей при решении вопросов производственного и личного порядка.

Тип конфликта. Участники конфликта иррационального типа (вытекающего из состояния аффекта, гнева, паники) действуют, игнорируя расчет, соотношение возможного выигрыша и потерь. Пример такого типа - стихийные забастовки. Их последствия обычно не совпадают с осознанными интересами и даже могут быть совершенно им противоположны.

Участники конфликта рационального типа учитывают соотношение возможного выигрыша и издержек, шансов на победу и поражение. Такой конфликт начинается только при убеждении одной из сторон в высокой вероятности успеха.

Организационный конфликт происходит:

1 Когда работник не выполняет, игнорирует требования, предъявляемые ему со стороны организации.

2 Когда требования, предъявляемые к работнику, противоречивы, неконкретны.

3 Когда имеются должностные, функциональные обязанности, но само их выполнение вовлекает участников трудового процесса в конфликтную ситуацию.

Межгрупповые конфликты - столкновение отдельных групп по поводу возникновения между ними конфликтных противоречий. При объединении индивидов в группу их поведение серьезно меняется.

Деформирующие факторы воздействия группы на индивида:

1 Социальная фасилитация - эффект усиления доминирующих реакций в присутствии других. То есть даже простое присутствие кого-либо другого может повышать энергичность наших действий (в том числе и конфликтных).

2 Социальная лень - тенденция людей уменьшать свои усилия, если они объединяются с другими для достижения общей цели, но не отвечают за конечный результат.

3 Деиндивидуализация - утрата индивидом в групповых ситуациях чувства индивидуальности и сдерживающих норм самоконтроля.

4 Групповая поляризация - вызванное влиянием группы усиление первоначального мнения индивида, склонного принять рискованное или, наоборот, осторожное решение.

5 Огурпление мышления - тенденция к единообразию мнений в группе, которая часто мешает ей реалистично оценивать противоположную точку зрения.

6 Групповой фаворитизм - предпочтение своей группы и ее членов только по факту принадлежности к ней. Подобная пристрастность выявлена у людей всех возрастов и национальностей.

7 Конформизм как, результат группового давления - тенденция изменять поведение или убеждения в результате реального или воображаемого воздействия группы.

Межгрупповые конфликты отличаются по формам, в которых они проявляются и протекают. Такими формами являются: собрания, совещания, митинги групп; забастовки; встречи лидеров; дискуссии; переговоры.

Специфика межгрупповых конфликтов

1 Образ конфликтной ситуации (и без того всегда субъективный) носит характер групповых взглядов, мнений, оценок.

2 Члены конфликтующих групп воспринимают друг друга по схеме «Мы - Они».

3 Неадекватное групповое сравнение. В групповых мнениях своя группа всегда оценивается выше.

4 Групповая атрибуция. Позитивное поведение своей группы и негативное поведение чужой группы объясняется внутренними причинами. А, соответственно, негативное поведение своей группы и позитивное поведение чужой группы объясняются внешними обстоятельствами.

5 Агрессия. В межгрупповых конфликтах индивид склонен вести себя более агрессивно, нежели в случае, когда от него требуется принятие индивидуального решения. Причины заключаются в так называемом эффекте толпы, который с

одной стороны обеспечивает «заразительность агрессии», а с другой заметно снижает чувство персональной ответственности за происходящее. В группе всегда существует лидер, на которого, по мнению рядовых в случае наказания и будет направлена энергия. Поэтому ответственность за свое поведение заметно снижается.

К межгрупповым конфликтам относятся трудовой конфликт, межэтнический конфликт и внутривнутриполитический конфликт.

Вопросы для самопроверки

- 1 Групповые конфликты: понятие и классификация.
- 2 Типы конфликтов в организации.
- 3 Психология межгруппового конфликта.
- 4 Факторы влияния группы на индивида.
- 5 Специфика межгрупповых конфликтов.

Литература: [1, с.47-53], [4, с.167-175].

Тема 1.5 Сущность и социальная структура трудового конфликта

Обучающийся должен знать:

- понятие «трудовой конфликт»;
- типы трудовых конфликтов;
- причины возникновения и особенности протекания трудовых конфликтов;
- факторы, определяющие сложность трудового конфликта;
- формы разрешения трудового конфликта.

Содержание учебного материала

Определение «трудовой конфликт». Причины возникновения трудовых конфликтов. Открытые и закрытые типы трудовых конфликтов. Критерии типологизации трудовых конфликтов. Определение понятия «разрешение трудового конфликта». Факторы, определяющие сложность трудового конфликта. Методы погашения трудового конфликта. Формы разрешения трудового конфликта: реорганизация, трансформация, отвлечение, дистанцирование, игнорирование, подавление.

Методические указания

Трудовой конфликт - это противоречие организационно-трудовых отношений, принимающее характер прямых социальных столкновений между индивидами и группами работников. Не всякие организационно-трудовые противоречия создают конфликтную ситуацию.

Трудовой конфликт имеет негативные последствия:

– усиление враждебности, увеличение доли недоброжелательных высказываний и взаимных оценок, ухудшение социального самочувствия и самосознания людей в трудовой среде;

– свертывание деловых контактов, предельная формализация общения, отказ от открытых коммуникаций;

– падение мотивации к труду и фактических показателей трудовой деятельности;

– ухудшение взаимопонимания и ненормальные, установочные разногласия во взаимодействиях, переговорах, контактах;

– умышленное сопротивление желаниям, действиям и мнениям других; поведение по принципу противоречия; демонстративное бездействие, невыполнение взаимных обязательств из принципа;

– умышленное и целенаправленное деструктивное поведение, т.е. установка на разрушение и подрыв определенных общих связей, организации, культуры и традиций;

– разрушение положительной социальной идентификации, неудовлетворенность принадлежностью к данной трудовой группе, организации;

– фактические потери времени, отвлечение от работы или не использование благоприятной ситуации добиться чего-либо из-за борьбы и споров; субъективное переживание сил и энергии на вражду и конфронтацию;

– усложнение каких-либо проблем.

Трудовой конфликт рассматривается и в позитивном плане, так как благодаря ему, решаются многие задачи, устраняются негативные явления.

Позитивные функции трудового конфликта:

1 Информационная.

2 Социализации.

3 Нормализация морального состояния.

4 Инновационная.

Причины трудовых конфликтов:

1 Проблемы распределительных отношений. Это наиболее вероятный фактор конфликтных ситуаций на производстве. Индивиды и группы конфликтуют чаще всего из-за присвоения каких-либо благ и ценностей:

– из-за распределения благ (справедливо - несправедливо);

– из-за перераспределения уже присвоенных, полученных благ;

– из-за принципа распределения благ.

2 Сложности функционального взаимодействия. Это скрытая причина трудового конфликта. Конфликтующими сторонами оказываются индивиды и группы, включенные в единые функциональные отношения, связанные дифференциацией и кооперацией трудовой деятельности.

3 Ролевые противоречия. Конфликтные ситуации в организационно-трудовых отношениях часто создаются людьми (индивидами и группами), играющими ту или иную роль, т.е. происходит ролевой конфликт. У него два аспекта - объективный и субъективный.

4 Деловые разногласия. Конфликт основывается на разности професси-

онального мышления, расхождений во взглядах на то, как нужно организовать работу, как правильно решать проблемы производства, какими должны быть нормы взаимоотношений.

5 Раздел вины, ответственности.

6 Лидерство. Трудовой конфликт на основе лидерства может протекать как, борьба:

- за власть и господство;
- за занятость, сохранение собственной работы;
- за наставничество;
- за выполнение престижных ролей.

7 Ненормальные условия труда. Они являются раздражителем, приводят к враждебным настроениям среди работников, нетерпимости к любым проблемам.

8 Несовместимость. В организационно-трудовой сфере проявляются следующие случаи несовместимости:

- в опыте, квалификации, образовании;
- в экономической психологии и отношении к труду.

9 Возрастной состав организации:

– молодому работнику иногда свойственно переоценивать свои способности, недооценивать опыт старших.

– опытные старшие работники не оказывают помощи молодым, особенно в период адаптации.

– опытные старшие работники иногда недооценивают способности молодых.

– молодежь не всегда понимает некоторые специфические сложности и потребности работников старшего поколения, их консерватизм (старшие абсолютизируют свои знания и опыт; часто считают, что они во всем правы), слабую способность воспринимать новое.

– работники старшего поколения иногда ревностно относятся к «слишком быстрой» карьере молодых, их достижениям

10 Социальные различия. Трудовые конфликты в организациях могут провоцироваться различиями между людьми сословно-классового, расового, этнического, религиозного, политического характера.

Разрешение трудового конфликта - это процесс или целенаправленная деятельность, снимающая его причины и последствия. Разрешимость трудового конфликта зависит от степени его сложности.

Факторы, определяющие сложность трудового конфликта:

1 Масштаб конфликта. Он определяется: общим количеством участвующих в конфликте, количеством позиций в конфликте.

2 Длительность конфликтной ситуации. Разрешимость конфликта в его начальной стадии может быть более проста, чем в поздней. Это объясняется тем что конфликт еще не получил характера личной вражды, невелики разрушительные последствия конфликта.

3 Новизна или стандартность конфликта. Если подобный трудовой конфликт уже имел место ранее, то его повторение будет происходить в менее

острой форме.

4 Объективные или субъективные причины конфликта. Технология разрешения конфликтов по объективным причинам более сложна, так как здесь требуются организационно-трудовые изменения.

5 Субъективные характеристики конфликтующих сторон. Если участники конфликта обладают опытом, культурой, образованы, они способны лучше и быстрее увидеть решение проблемы, найти способы наилучшего поведения в конфликте.

Типы разрешения конфликта:

– автономный, когда стороны способны снять проблемы самостоятельно, в границах собственных задач и функций;

– общеорганизационный, когда трудовой конфликт может быть разрешен только, в результате организационных изменений;

– самостоятельный, когда стороны сами решают проблему, опираясь на собственные возможности, желания и способности;

– публичный, когда в разрешении конфликта участвуют окружающие, они сочувствуют, советуют, одобряют или осуждают;

– административный, когда урегулирование происходит только в результате вмешательства и соответствующих решений администрации.

Формы разрешения трудового конфликта:

1 Реорганизация.

2 Информирование.

3 Трансформация.

4 Отвлечение.

5 Дистанцирование.

6 Игнорирование.

7 Подавление.

8 Конформное предпочтение.

Негативные поведенческие явления в конфликте:

– драматизация конфликта - преувеличение конфликтующими сторонами значимости своих притязаний, последствий их не реализации;

– установка на конфликт как самоцель - превращение конфликта в игру, отношение к компромиссу как к потере достоинства;

– эксплуатация, конфликта, т.е. заинтересованность в нем как условии достижения каких-то целей;

– персонализация конфликта - придание объективной проблеме личного характера и значения.

Вопросы для самоконтроля

1 Определение «трудовой конфликт».

2 Причины возникновения трудовых конфликтов.

3 Критерии типологизации трудовых конфликтов.

4 Определение «разрешение трудового конфликта».

5 Факторы, определяющие сложность трудового конфликта.

6 Методы разрешения трудового конфликта.

7 Формы разрешения трудового конфликта.

Литература: [1, с.47-53], 14, с. 167-175].

Радел 2 Диагностика и предупреждение конфликтов

Тема 2.1 Структура и основные элементы конфликта

Обучающийся должен

знать:

- внутреннюю структуру конфликта;
- причины конфликта;
- функции конфликта.

Содержание учебного материала

Структура конфликта. Конфликтное взаимодействие и противоборство сторон. Элементы конфликта. Субъекты и участники конфликта. Прямые и косвенные участники конфликта, их роль в возникновении, развитии и устранении конфликтов. Влияние ранга, социального статуса, силы и окружающей среды на возникновение конфликта. Объекты конфликта, виды объектов. Причины конфликтов. Позитивные и негативные функции конфликтов.

Методические указания

Конфликтное взаимодействие предполагает противоборство сторон, т.е. действия, направленные друг против друга.

В основе конфликта лежат лишь те противоречия, причиной которых являются несовместимые интересы, потребности и ценности. Форма столкновений - насильственная или ненасильственная - зависит от множества факторов, в том числе и от наличия реальных условий и возможностей (механизмов) ненасильственного разрешения конфликта и целей, преследуемых субъектами противоборства.

Социальный конфликт- это открытое противоборство, столкновение двух и более субъектов и участников социального взаимодействия, причинами которого являются несовместимые потребности, интересы и ценности.

Субъект конфликта - это активная сторона, способная создать конфликтную ситуацию и влиять на ход конфликта в зависимости от своих интересов.

Участник конфликта может сознательно принять участие в конфликте, а может случайно или помимо своей воли быть вовлеченным в конфликт.

Также необходимо различать прямых и косвенных участников конфликта. Последние представляют определенные силы, преследующие в чужом конфликте свои интересы.

Понятие «сторона конфликта», предполагает включение как прямых, так и косвенных участников конфликта. Иногда косвенных участников называют третьей стороной или третьим участником.

Ранг- это позиция, занимаемая одним из субъектов конфликта по отношению к противоположающейся стороне.

Способ определения рангов оппонентов:

1 Оппонент первого ранга - человек, выступающий от своего собственного имени и преследующий свои собственные интересы.

2 Оппонент второго ранга - отдельные индивиды, защищающие групповые интересы.

3 Оппонент третьего ранга - структура, состоящая из непосредственно взаимодействующих друг с другом групп.

4 Высший ранг - государственные структуры, выступающие от имени закона.

В реальном конфликте каждая из сторон стремится понизить ранг противника и повысить свой собственный.

Социальный статус- это общее положение личности или социальной группы в обществе, связанное с определенной совокупностью прав и обязанностей. Статус может оказывать значительное влияние на позицию того или иного субъекта и участника в реальном конфликте.

Сила в конфликте - это возможность и способность сторон конфликта реализовать свои цели вопреки противодействию противника. Она включает всю совокупность средств и ресурсов, как непосредственно задействованных в противоборстве, так и потенциальных.

Окружающая среда состоит из физической среды (географических, климатических, экологических и других факторов) и социальной среды (определенных социальных условий, в которых развивается конфликт).

Объект, т. е. конкретная причина, мотивация, движущая сила конфликта. Все объекты подразделяются на три вида:

1 Объекты, которые не могут быть разделены на части, владеть ими совместно с кем-либо невозможно.

2 Объекты, которые могут быть разделены в различных пропорциях между участниками конфликта.

3 Объекты, которыми оба участника конфликта могут владеть совместно. Это ситуация «мнимого конфликта».

Выявление основного объекта - неременное условие успешного решения любого конфликта.

Причины конфликтов:

1 Неадекватная самооценка и неадекватные представления людей. У каждого человека формируется свой «Я – образ», свой набор представлений о себе. На основе этого индивид строит свои отношения с окружающими его людьми, осуществляет самооценку. Если какая-либо информация не соответствует его «Я - образу», то человек может игнорировать эту информацию, даже если она объективна. Неадекватные представления о себе создают

психологические барьеры и порождают конфликтное поведение.

2 Несоответствие социальных ролей. Причиной конфликтов может стать несовместимость ролей, которые необходимо выполнить человеку в данный момент. Различные представления нескольких индивидов о содержании одной и той же роли, выполняемой одним из них, также приводит к конфликтам.

3 Групповая дискриминация. Представляет деление на своих и чужих и приводит к пренебрежительному отношению к чужим, чем оправдываются нападки на них.

4 Ограниченность распределяемых ресурсов. Ресурсом может быть любой объект конфликта.

Позитивные функции:

- разрядка напряженности между конфликтующими сторонами;
- информационная и связующая функция;
- сплочение и структурирование организации;
- стимулирование к изменениям и развитию;
- диагностическая функция.

Негативные функции:

– большие эмоциональные и материальные затраты на разрешение конфликтов;

– исключение из коллектива, увольнение сотрудников, снижение производительности труда или обучения, ухудшение эмоционально–психологического климата в коллективе;

– уменьшение степени сотрудничества между сторонами в будущем или полное прекращение такового;

– неадекватное восприятие своей группы по отношению к другим группам, представление о другой группе как о враге;

– утверждение духа конфронтации в организации или в обществе в целом, придание большого значения борьбе и победе в конфликте, чем решению реальных проблем.

Вопросы для самопроверки

- 1 Определение конфликта.
- 2 Социальный конфликт и его особенности.
- 3 Субъект и участники конфликта.
- 4 Объект конфликта.
- 5 Причины и функции конфликта.

Литература: [1, с.29-47], [4, с.39-69].

Тема 2.2 Динамика конфликта

Обучающийся должен
знать:

- стадии развития социального конфликта;

- стадии разрешения конфликта;
- критерии конструктивного разрешения конфликта.

Содержание учебного материала

Стадии развития социального конфликта: предконфликтная, развитие конфликта и завершение конфликтной ситуации. Фазы развития предконфликтной ситуации. Инцидент, как формальный повод для начала непосредственного столкновения. Фазы в развитии конфликта. Стратегии внешнего проявления конфликтного поведения. Стадия разрешения конфликта. Критерии конструктивного разрешения конфликта.

Методические указания

В социальном конфликте выделяют стадии развития:

- 1 Предконфликтная стадия.
- 2 Собственно конфликт.
- 3 Разрешение конфликта.

Схематично течение конфликта можно отразить следующим образом: начальная фаза, фаза подъема, пик конфликта, фаза спада.

Предконфликтная ситуация - это рост напряженности в отношении между потенциальными субъектами конфликта, вызванный определенными противоречиями. Но противоречия не всегда перерастают в конфликт. Лишь те противоречия, которые осознаются потенциальными субъектами конфликта как несовместимые, ведут к обострению социальной напряженности.

Социальная напряженность. Характерные причины, вызывающие рост социальной напряженности:

- реальные ущемления интересов, потребностей и ценностей людей;
- неадекватное восприятие изменений, происходящих в обществе или отдельных социальных общностях;
- неверная или искаженная информация о тех или иных (реальных или мнимых) фактах, событиях.

Социальная напряженность, представляет собой психологическое состояние людей и до начала конфликта носит латентный (скрытый) характер. Наиболее характерным проявлением социальной напряженности выступают групповые эмоции.

Накопление неудовлетворенности существующим положением дел или ходом развития событий ведет к росту социальной напряженности. Предконфликтную стадию можно условно разделить на три фазы развития:

1 Возникновение противоречий по поводу определенного спорного объекта; рост недоверия и социальной напряженности; предъявление односторонних или взаимных претензий; уменьшение контактов и накопление обид.

2 Обвинение противника в нежелании решать спорные вопросы «справедливыми» методами; замыкание на своих собственных стереотипах; появление предубежденности и неприязни в эмоциональной сфере.

3 Разрушение структур взаимодействия; переход от взаимных обвинений к угрозам; рост агрессивности; формирование «образа врага» и установка на борьбу.

Таким образом, конфликтная ситуация постепенно трансформируется в открытый конфликт. Для того, чтобы конфликт стал реальным, необходим инцидент.

Инцидент - формальный повод, случай для начала непосредственного столкновения сторон.

Стадия развития конфликта. Начало открытого противоборства сторон является результатом конфликтного поведения, под которым понимают действия, направленные на противостоящую сторону с целью захвата, удержания спорного объекта или принуждения оппонента к отказу от своих целей или к их изменению.

Выделяют три основные фазы в развитии конфликта на этой стадии:

1 Переход конфликта из латентного состояния в открытое противоборство сторон. Борьба ведется пока ограниченными ресурсами и носит локальный характер. На этой фазе еще существуют реальные возможности прекратить открытую борьбу и решить конфликт иными методами.

2 Дальнейшая эскалация противоборства. Для достижения своих целей и блокирования действий противника вводятся новые ресурсы сторон. Конфликт становится все более неуправляемым и непредсказуемым.

3 Конфликт достигает своего апогея и принимает форму тотальной войны с применением всех возможных сил и средств. На этой фазе конфликтующие стороны как бы забывают истинные причины и цели конфликта. Главной целью противоборства становится нанесение максимального урона противнику.

Оценка оппонента происходит по следующим направлениям:

- мотивы расцениваются как подлые и низменные;
- действия рассматриваются как несправедливые и социально не одобряемые или неприемлемые;
- позиция как ненормативная, нецелесообразная, ошибочная, бездоказательная;
- операционная составляющая работает по одному из вариантов: это удары ниже пояса, он делает только то, что мне во вред, он намеренно так поступает;
- восприятие оппонента происходит с преобладанием черных красок: гиперболизация негативных черт, что приводит к созданию образа врага.

Стратегии внешнего проявления конфликтного поведения:

1 Сотрудничество, когда участники конфликта приходят к альтернативе, полностью удовлетворяющей интересы обеих сторон.

2 Соперничество (противодействие), т.е. стремление добиться удовлетворения своих интересов в ущерб другим людям. Соперничество предполагает максимальный учет своих интересов и потребностей и применяется тогда, когда надо быстро разрешить проблему в свою пользу.

3 Избегание, для которого характерно как отсутствие стремления к кооперации, так и отсутствие тенденций к достижению собственных целей.

4 Приспособление, означающее уступчивость в противовес

сотрудничеству, принесение в жертву собственных интересов ради другого.

5 Компромисс, реализующийся в частном достижении целей партнеров ради условного равенства.

Завершение конфликта - это окончание конфликта независимо от причин, по которым он возник.

Завершение конфликта может происходить несколькими путями:

1 Полное прекращение конфликта путем взаимного примирения сторон на какой-либо основе.

2 Прекращение конфликта вследствие победы одной из сторон.

3 Ослабление конфликта почти до полного примирения на основе взаимных уступок или уступок одной из сторон.

4 Трансформация конфликта путем перерастания его в новый конфликт, который затмевает первый, или перерастания в перманентную конфликтную ситуацию.

5 Постепенное затухание конфликта на основе самопроизвольного течения.

6 Механическое уничтожение конфликта.

Основными формами завершения конфликта являются:

Разрешение конфликта - это совместная деятельность его участников, направленная на прекращение противодействия и решение проблемы, которая привела к столкновению. Конфликт можно разрешить на любой стадии, и до конфликтных действий дело может не дойти. Этапы разрешения конфликта:

1 Установление действительных участников конфликтной ситуации.

2 Выявление мотивов, целей, способностей, особенностей характера, профессиональную компетентность участников конфликта.

3 Изучение существовавших до конфликтной ситуации межличностных отношений участников конфликта.

4 Определение истинной причины возникновения конфликта.

5 Изучение намерений, представлений конфликтующих сторон о способах разрешения конфликта.

6 Выявление отношений к конфликту лиц, не участвующих в конфликтной ситуации, но заинтересованных в его позитивном разрешении.

7 Определение и применение способов разрешения конфликтной ситуации, которые были бы адекватны характеру ее причин, учитывали бы особенности лиц, вовлеченных в конфликт, носили бы конструктивный характер, соответствовали бы целям улучшения межличностных отношений и способствовали бы развитию коллектива.

Урегулирование конфликта отличается тем, что в устранении противоречия между его сторонами принимает участие третья сторона. Ее участие возможно как с согласия противоборствующих сторон, так и без него.

Для урегулирования конфликта необходимо проанализировать конфликтную ситуацию, а затем и предпринимать необходимые действия:

- выяснить причины, а не поводы конфликта;

- определить зоны конфликта, т.е. включенность определенных сил (следует разграничить деловые стороны конфликта от межличностных сторон);
- выяснить мотивы вступления людей в конфликт;
- при анализе конфликтных ситуаций необходима беспристрастность.

Урегулирование конфликтов предполагает:

- повышение открытости и взаимного доверия конфликтующих сторон;
- налаживание их прямых контактов друг с другом;
- организацию открытого, непредвзятого обсуждения и совместного анализа сложившейся ситуации;
- воздействие на конфликтующие стороны в интересах урегулирования конфликта.

Затухание конфликта - это временное прекращение противодействия при сохранении основных признаков конфликта и напряженных отношений между его участниками. Конфликт переходит из «явной» формы в скрытую.

Устранением конфликта- это такое воздействие на него, в результате которого ликвидируются основные структурные элементы конфликта.

Устранение конфликта применяется, когда существуют ситуации, которые требуют быстрых и решительных воздействий на конфликт (угроза насилия, гибели людей, дефицит времени или материальных возможностей).

Перерастание в другой конфликт случается тогда, когда в отношениях сторон возникает новое, более значимое противоречие и происходит смена объекта конфликта.

Критериями конструктивного разрешения конфликта являются степень разрешения противоречия, лежащего в основе конфликта, и победа в нем правого оппонента.

Важно, чтобы при разрешении конфликта было найдено решение проблемы, из-за которой он возник. Чем полнее разрешено противоречие, тем больше шансов для нормализации отношений между участниками, меньше вероятность перерастания конфликта в новое противоборство.

Вопросы для самопроверки

- 1 Характеристика предконфликтной ситуации.
- 2 Характеристика стадии развития конфликта.
- 3 Характеристика стадии разрешения конфликта.
- 4 Стратегии внешнего проявления конфликтного поведения.
- 5 Основные формы завершения конфликта: разрешение конфликта.
- 6 Основные формы завершения конфликта: урегулирование конфликта.
- 7 Основные формы завершения конфликта: затухание конфликта.
- 8 Основные формы завершения конфликта: устранение конфликта.
- 9 Основные формы завершения конфликта: перерастание в другой конфликт.
- 10 Конструктивные способы разрешения конфликта.

Литература: [1,с.94-101; с.137-143], [4,с.75-80; с.90-97].

Тема 2.3 Разрешение конфликтных ситуаций

Обучающийся должен
знать:

- пути завершения конфликта;
- этапы разрешения конфликта;
- объективные условия профилактики конфликта;
- объективно-субъективные условия профилактики конфликтов
- социально-психологические условия профилактики конфликтов.

Содержание учебного материала

Определение «завершение конфликта». Пути завершения конфликта. Формы завершения конфликта. Этапы разрешения конфликта. Особенности урегулирования конфликта с применением метода третьего лица. Затухание конфликта и его последствия. Применение метода устранения конфликта. Перерастание конфликта в другой. Прогнозирование и профилактика конфликтов.

Методические указания

Стадия разрешения конфликта

Завершение конфликта - это окончание конфликта независимо от причин, по которым он возник.

Завершение конфликта может происходить несколькими путями:

1 Полное прекращение конфликта путем взаимного примирения сторон на какой-либо основе.

2 Прекращение конфликта вследствие победы одной из сторон.

3 Ослабление конфликта почти до полного примирения на основе взаимных уступок или уступок одной из сторон.

4 Трансформация конфликта путем перерастания его в новый конфликт, который затмевает первый, или перерастания в перманентную конфликтную ситуацию.

5 Постепенное затухание конфликта на основе самопроизвольного течения.

6 Механическое уничтожение конфликта.

Основными формами завершения конфликта являются:

Разрешение конфликта - это совместная деятельность его участников, направленная на прекращение противодействия и решение проблемы, которая привела к столкновению. Разрешение конфликта предполагает активность обеих сторон по преобразованию условий, в которых они взаимодействуют, по устранению причин конфликта.

Этапы разрешения конфликта:

1 Установление действительных участников конфликтной - ситуации.

2 Выявление мотивов, целей, способностей, особенностей характера, профессиональную компетентность участников конфликта.

3 Изучение существовавших до конфликтной ситуации межличностных отношений участников конфликта.

4 Определение истинной причины возникновения конфликта.

5 Изучение намерений, представлений конфликтующих сторон о способах разрешения конфликта.

6 Выявление отношений к конфликту лиц, не участвующих в конфликтной ситуации, но заинтересованных в его позитивном разрешении. Определение и применение способов разрешения конфликтной ситуации, которые были бы адекватны характеру ее причин, учитывали бы особенности лиц, вовлеченных в конфликт, носили бы конструктивный характер, соответствовали бы целям улучшения межличностных отношений и способствовали бы развитию коллектива.

Урегулирование конфликта отличается тем, что в устранении противоречия между его сторонами принимает участие третья сторона. Ее участие возможно как с согласия противоборствующих сторон, так и без него.

Для урегулирования конфликта необходимо проанализировать конфликтную ситуацию, а затем и предпринимать необходимые действия:

- выяснить причины, а не поводы конфликта;
- определить зоны конфликта;
- выяснить мотивы вступления людей в конфликт;
- при анализе конфликтных ситуаций необходима беспристрастность.

Затухание конфликта - это временное прекращение противодействия при сохранении основных признаков конфликта и напряженных отношений между его участниками. Конфликт переходит из «явной» формы в скрытую.

Затухание конфликта происходит в результате:

- истощения ресурсов обеих сторон, необходимых для борьбы;
- потери мотива к борьбе, снижения важности объекта конфликта;
- переориентации мотивации сторон.

Устранением конфликта - это такое воздействие на него, в результате которого ликвидируются основные структурные элементы конфликта.

Устранение конфликта применяется, когда существуют ситуации, которые требуют быстрых и решительных воздействий на конфликт.

Перерастание в другой конфликт случается тогда, когда в отношениях сторон возникает новое, более значимое противоречие и происходит смена объекта конфликта.

Прогнозирование, профилактика и предупреждение - это те виды управляющих воздействий, которые целесообразны на ранних этапах возникновения социальных противоречий. Чем раньше обнаружена проблемная ситуация социального взаимодействия, тем меньше усилий необходимо приложить для ее эффективного разрешения.

Профилактика конфликтов заключается в такой организации жизнедеятельности субъектов социального взаимодействия, которая исключает или сводит к минимуму вероятность возникновения конфликтов между ними.

Цель профилактики конфликтов - создание таких условий деятельности и взаимодействия людей, которые минимизировали бы вероятность возникновения или деструктивного развития противоречий между ними.

Условия профилактики конфликтов.

К объективным условиям профилактики конфликтов они относят:

1 Создание благоприятных условий жизнедеятельности людей.

2 Разработка правовых и других нормативных процедур разрешения типичных предконфликтных ситуаций.

3 Справедливое и гласное распределение материальных благ. Если справедливо и гласно распределять материальные блага, то число и острота конфликтов заметно сокращается.

4 Успокаивающая материальная среда, окружающая человека. На состояние организма и психику человека влияет в конечном итоге вся материальная среда, с которой он взаимодействует.

Объективно-субъективные условия профилактики конфликтов:

1 Структурно-организационные условия связаны с оптимизацией как структуры организации (цех, завод, фирма), так и структуры социальной группы.

2 Функционально-организационные условия связаны с оптимизацией функциональных взаимосвязей между структурными элементами организации и работниками (четкое разделение функциональных обязанностей, отсутствие их дублирования).

3 Личностно-функциональные условия связаны с профессионально умелым подбором, оценкой и расстановкой кадров.

4 Ситуативно-управленческие условия связаны с уровнем управленческой компетентности руководителя, что обычно проявляется в принятии руководителем оптимальных управленческих решений, в выборе и реализации эффективного стиля управления, в грамотной оценке результатов деятельности сотрудников.

Социально-психологические условия профилактики конфликтов:

1 Баланс ролей. Когда партнер принимает отводимую ему роль, то ролевого конфликта не происходит. Психологически наиболее комфортной ролью для человека является роль старшего. Но эта роль потенциально наиболее конфликтна, поскольку именно она чаще всего не устраивает партнера. Наиболее благоприятным для предупреждения ролевого конфликта является взаимодействие с окружающими на равных.

2 Баланс взаимозависимости в решениях и действиях. Каждый стремится делать то, что он хочет и когда хочет. Однако свобода каждого из нас не может обеспечиваться за счет свободы тех, с кем мы взаимодействуем. Поэтому если человек считает свою зависимость от нас большей, чем он может допустить, это может служить причиной конфликтного поведения с его стороны.

3 Баланс взаимных услуг. Человек осознанно или подсознательно фиксирует услуги, которые оказал, и те, которые оказали ему. Нарушение баланса взаимных услуг во взаимодействии диады людей чревато напряженностью в их взаимоотношениях и возможным конфликтом.

4 Баланс ущерба. Деструктивное чувство мести, присущее человеку, может проявляться в поддержании баланса ущерба. При нанесении человеку какого-либо ущерба, он пытается ответить тем же тому, от кого пострадал.

5 Сбалансированность самооценки и внешней оценки. В процессе социального взаимодействия люди постоянно оценивают друг друга. Человеку свойственна самооценка своего поведения и результатов деятельности. Наиболее интенсивно процесс взаимооценки идет в диаде «начальник-подчиненный». Оценивая себя и результаты своей деятельности, человек в качестве основы оценки чаще выбирает положительные стороны своей личности и то, что ему удалось сделать в результате работы. При оценке работы начальником чаще оценивается то, что подчиненному не удалось сделать по сравнению с идеалом, нормативными требованиями к деятельности.

6 Баланс ответственности. Любая ситуация, в которой один из партнеров берет на себя либо слишком большую, либо слишком малую ответственность, может привести к конфликту.

Вопросы для самопроверки

- 1 Основные формы завершения конфликта.
- 2 Разрешение конфликта.
- 3 Урегулирование конфликта.
- 4 Затухание конфликта.
- 5 Устранением конфликта.
- 6 Перерастание в другой конфликт.
- 7 Прогнозирование, профилактика и предупреждение конфликтов.
- 8 Условия профилактики конфликтов.
- 9 Объективные условия профилактики конфликтов.
- 10 Объективно-субъективные условия профилактики конфликтов.
- 11 Социально-психологические условия профилактики конфликтов.

Литература: [1, с. 137-143], [4, с.90-97].

Раздел 3 Управление конфликтами

Тема 3.1 Управление конфликтами и стрессами

Обучающийся должен:

знать:

- определение понятий «стресс» и «дистресс»;
- динамику стрессового реагирования;
- методы нейтрализации стрессов.

Содержание учебного материала

Определение понятий «стресс» и «дистресс». Фазы реагирования на стрессовые ситуации. Последствия воздействия стрессов на человека. Методы

нейтрализации стрессов.

Методические указания

Слово «стресс» в переводе с английского означает «напряжение». В научный оборот этот термин введен в 1936 г. выдающимся канадским физиологом Гансом Селье, разработавшим общую концепцию стресса как приспособительной реакции организма на воздействие экстремальных факторов (стрессо- генов).

По определению Г. Селье, стресс - это неспецифический ответ организма на любое предъявленное ему требование, и этот ответ представляет собой напряжение организма, направленное на преодоление возникающих трудностей и приспособление к возросшим требованиям.

В динамике стрессового реагирования Г. Селье видит три фазы:

- реакцию тревоги, проявляющуюся в срочной мобилизации защитных сил и ресурсов организма;
- фазу сопротивления, позволяющую организму успешно справляться с вызвавшими стресс воздействиями;
- фазу истощения, если слишком затянувшаяся и чересчур интенсивная борьба приводит к снижению адаптационных возможностей организма и его способности сопротивляться разнообразным заболеваниям.

Стресс - это защитный механизм управления поведением человека в целях поддержания его выживания. Объективно стресс проявляется в мобилизации нервной, иммунной и сердечно-сосудистой и мышечной систем. Субъективно стресс переживается в первую очередь, как состояние напряженности.

Стресс - обязательный компонент жизни. Стресс может не только понизить, но и повысить устойчивость организма к негативным факторам. Для разведения этих полярных функций стресса Г. Селье предложил различать собственно стресс, как необходимый организму механизм преодоления неблагоприятных внешних воздействий, и дистресс, как состояние, безусловно вредное для здоровья. (Слово «дистресс» переводится как «истощение», «несчастье».)

Таким образом, стресс - это напряжение, мобилизующее, активизирующее организм для борьбы с источником негативных эмоций, а дистресс - это чрезмерное напряжение, понижающее возможности организма адекватно реагировать на требования внешней среды.

Состояние дистресса фактически соответствует третьей из выделенных Г. Селье фаз стрессового реагирования. Именно с ней и надо бороться. Точнее - стараться не допустить перехода стресса в дистресс. Сам же по себе стресс - это вполне нормальная реакция.

Признаки рабочего стресса варьируются в зависимости от особенностей рабочего окружения, а также от того, как долго работник находился под воздействием инициатора стресса и насколько интенсивен был этот «индуктор». К типичным симптомам рабочего стресса относятся:

- бессонница;
- потеря умственной концентрации;
- постоянное чувство тревоги и напряжение;

- нежелание выходить на работу;
- депрессия;
- раздражительность и разочарованность в жизни;
- семейные конфликты;
- ряд физических заболеваний, таких как болезни сердечно-сосудистой и пищеварительной систем, мигрень, проблемы со спиной.

Причины, вызывающие рабочие стрессы

- 1 Ненадежность работы.
- 2 Чрезмерно высокие требования к исполнению рабочего задания.
- 3 Экспансия технологий.
- 4 Культура рабочего места.
- 5 Личные и семейные проблемы.

Для снижения уровня стресса необходимы организационные изменения в сторону улучшения рабочих условий:

- урегулирование нагрузки на работника в соответствии с его способностями и ресурсами;
- совершенствование дизайна рабочего места, позволяющего обеспечивать стимул и содействие работнику в реализации своего мастерства;
- определение роли работника в трудовом процессе и установление границ его ответственности;
- предоставление работнику возможности участвовать в принятии решения и эффективно воздействовать на рабочий процесс;
- улучшение коммуникабельности, исключение неуверенности в карьерном росте;
- обеспечение содействия в решении социальных взаимоотношений среди работников;
- организацию школ переподготовки, совместимых с возможностями и ответственностью работника.

Вопросы для самопроверки

- 1 Определение «стресс».
- 2 Фазы реагирования в стрессовой ситуации.
- 3 Определение «дистресс».
- 4 Методы нейтрализации стресса.

Литература: [1, с.80-87], [4, с.190-198].

Тема 3.2 Методы управления конфликтами

Обучающийся должен
знать:

- методы управления конфликтами;
- способы управления конфликтами.

Содержание учебного материала

Методы управления конфликтами: внутриличностные методы, структурные методы, межличностные методы, переговоры, ответные агрессивные действия.

Способы управления конфликтами: уход от конфликта, подавление конфликта, управление конфликтом.

Методические указания

Управление конфликтами - это процесс целенаправленного воздействия на персонал организации с целью устранения причин, породивших конфликт, и приведения поведения участников конфликта в соответствие со сложившимися нормами взаимоотношений.

Методы управления конфликтами.

Внутриличностные методы воздействуют на отдельную личность и состоят в правильной организации своего собственного поведения, в умении высказать свою точку зрения, не вызывая защитной реакции со стороны оппонента. Этот метод позволяет человеку отстоять свою позицию, не превращая оппонента в противника.

Структурные методы воздействуют преимущественно на участников организационных конфликтов, возникающих из-за неправильного распределения функций, прав и ответственности, плохой организации труда, несправедливой системы мотивации и стимулирования работников. К таким методам относят:

- разъяснение требований к работе;
- использование координационных механизмов;
- разработка или уточнение общеорганизационных целей позволяет объединить усилия всех сотрудников организации, направить их на достижение выдвинутых целей;
- создание обоснованных систем вознаграждения.

Межличностные методы управления конфликтами – это методы, в которых принимают участие минимум две стороны и каждая из сторон выбирает форму поведения для сохранения своих интересов с учетом дальнейшего возможного взаимодействия с оппонентом.

Принуждение означает попытки заставить принять свою точку зрения любой ценой. Тот, кто пытается это сделать, не интересуется мнением других. Силь принуждения может быть эффективным в ситуациях, где руководитель имеет значительную власть над подчиненными.

Решение проблемы означает признание различия во мнениях и готовность ознакомиться с иными точками зрения, чтобы понять причины конфликта и найти путь действий, приемлемый для всех сторон.

Переговоры. Как метод решения конфликтов, переговоры представляют собой набор тактических приемов, направленных на поиск взаимоприемлемых для конфликтующих сторон решений.

Для того чтобы переговоры стали возможными, необходимо выполнение определенных условий: существование взаимозависимости сторон, участвующих

в конфликте; отсутствие значительного различия в возможностях (полномочиях) участников конфликта; соответствие стадии развития конфликта возможностям переговоров; участие в переговорах сторон, которые могут принимать решения в сложившейся ситуации.

Ответные агрессивные действия - методы, являющиеся крайне нежелательными для преодоления конфликтных ситуаций. Применение этих методов приводит к разрешению конфликтной ситуации с позиции силы, в том числе с использованием грубой силы, насилия.

Существуют три направления (способа) управления конфликтами: уход от конфликта, подавление конфликта и собственно управление конфликтом.

1 Уход от конфликта. Преимущество такого метода состоит в том, что решение принимается, как правило, оперативно. Этот метод применяется в случае ненужности данного конфликта, когда он не подходит к ситуации, сложившейся в организации, или очень высоки издержки возможного конфликта.

К уходу от конфликта не следует прибегать в тех случаях, когда очень важна проблема, лежащая в его основе, или при наличии перспективы достаточно длительного существования основ данного конфликта.

2 Подавление конфликта предполагает использование следующих методов:

– метод скрытых действий применяется в случаях, когда: стечение обстоятельств делает невозможным открытый конфликт; отсутствует желание иметь дело с открытым конфликтом из-за боязни потери имиджа; невозможно по тем или иным причинам вовлечение противоположной стороны в активное противодействие; дисбаланс сил, отсутствие паритета в ресурсах сталкивающихся сторон подвергает более слабую сторону повышенному риску или вызывает излишние издержки;

– метод быстрого решения. Суть его в том, что решение по проблеме, вызвавшей конфликт, принимается в самые короткие сроки, почти мгновенным соглашением. Это становится возможным в случаях: острого дефицита времени для принятия обстоятельного решения; существенного изменения одной из сталкивающихся в конфликте сторон своей позиции под влиянием аргументации другой стороны; взаимного желания конфликтующих сторон участвовать в поиске более приемлемых вариантов соглашений; когда конфликтная ситуация не является остро противостоящей интересам сторон; уверенности сторон в том, что скорое решение резко снижает издержки по сравнению с другими сценариями конфликта.

3 Для управления конфликтом наиболее рациональным и оправданным является использование всего управленческого механизма воздействия на конфликтную ситуацию и поведение участников конфликта.

Общие рекомендации по воздействию на конфликтную ситуацию:

1 Признать существование конфликта, т.е. наличие противоположных целей, методов у оппонентов, определить самих участников конфликта.

2 Определить возможность переговоров.

3 Согласовать процедуру переговоров: оговорить сроки, место, процедуру

ведения переговоров, время начала совместного обсуждения.

4 Выявить круг вопросов, составляющих предмет конфликта.

5 Разработать варианты решений.

6 Принять согласованное решение.

7 Реализовать принятое решение на практике. В тех случаях, когда процесс совместных действий заканчивается только принятием проработанного и согласованного решения, а дальше ничего не происходит и не меняется, такое положение может вызвать другие, более сильные и продолжительные конфликты. Причины, вызвавшие первичный конфликт, не исчезают, а только усиливаются из-за невыполненных обязательств.

Вопросы для самопроверки

1 Определение «Управление конфликтами».

2 Методы управления конфликтами: внутриличностный метод.

3 Методы управления конфликтами: структурные методы.

4 Методы управления конфликтами: межличностный метод.

5 Методы управления конфликтами: принуждение.

6 Методы управления конфликтами: переговоры.

7 Три способа управления конфликтами: уход от конфликта, подавление конфликта и собственно управление конфликтом.

Литература: [1, с.137-143; 173-184], [4, с.201-221].

Раздел 4 Технологии разрешения конфликтов

Тема 4.1 Конфликтный медиаторинг

Обучающийся должен
знать:

- определение «медиация»;
- принципы медиации;
- функции медиатора;
- типы медиаторов.

Содержание учебного материала

Определение понятия «Медиация». Принципы медиации. Виды медиаторов: официальные, неофициальные. Случаи применения медиации. Конфликты, разрешаемые в суде. Функции медиатора. Пять типов медиаторов. Тактики воздействия медиатора на стороны.

Методические указания

Медиация (от лат. mediatio) - посредничество. Во всем мире медиация является одной из самых популярных форм урегулирования споров. Медиация позволяет уйти от потери времени в судебных разбирательствах, от

дополнительных и непредсказуемых расходов, процесс медиации является частным и конфиденциальным.

Медиация - это процесс, в котором нейтральная третья сторона, медиатор, помогает разрешить конфликт, способствуя выработке добровольного соглашения (или самоопределения) между конфликтующими сторонами. Медиатор облегчает процесс общения между сторонами, понимания позиций и интересов, фокусирует стороны на их интересах и ищет продуктивное решение проблемы, предоставляя возможность сторонам прийти к своему собственному соглашению.

Принципы медиации:

1 **Беспристрастность.** Медиатор должен проводить медиацию беспристрастно и справедливо. В любое время, если медиатор не способен проводить процесс в беспристрастной манере, он обязан прекратить медиацию.

2 **Конфиденциальность.** Медиатор должен обеспечить разумные ожидания сторон в отношении конфиденциальности.

3 **Добровольность.** Медиация - добровольный процесс, он основан на стремлении сторон достигнуть честного и справедливого соглашения.

В качестве медиаторов могут выступать кто угодно. Существуют, однако, группы людей, которые, в силу их статуса, относятся к официальным медиаторам:

- межгосударственные организации (ООН);
- государственные правовые институты (арбитражный суд, прокуратура);
- государственные специализированные комиссии (например, по урегулированию забастовок);
- представители правоохранительных органов (участковый в бытовых конфликтах);
- руководители структур по отношению к подчиненным;
- общественные организации (профсоюзы);
- профессиональные медиаторы-конфликтологи;
- социальные психологи.

Неофициальные медиаторы, к которым можно обратиться за помощью в силу их образования или большого опыта:

- представители религиозных организаций;
- психологи;
- социальные педагоги;
- юристы.

Медиация необходима в следующих случаях:

1 Когда необходимо прийти к тому или иному решению в результате переговоров и закрепить его документально.

2 Когда между сторонами есть договоренности, которые они не могут раскрывать третьим лицам (а тем более в суде) и хотят сохранить конфиденциальность.

3 Когда раздражение и эмоции препятствуют эффективному общению сторон.

4 Когда стороны ограничены временными рамками и экономят средства.

5 Когда стороны хотят оставаться в партнерских или добрых отношениях.

Конфликты, которые необходимо разрешать в суде:

1 Когда необходимо публичное оглашение спора, конфликта.

2 Когда одна из сторон хочет использовать суд для наказания другой стороны.

3 Когда существует необходимость судебного контроля за поведением одной из сторон после вынесения решения.

4 Когда спор включает в себя уголовные и конституционные вопросы.

Функции медиатора:

1 Оценщик конфликтов - в этой роли медиатор должен изучить все измерения спора с точек зрения обеих (или всех) спорящих сторон.

2 Активный слушатель - в этой роли медиатор должен слушать активно, с тем, чтобы усвоить как содержательную, так и эмоциональную составляющую.

3 Беспристрастный организатор процесса.

4 Генератор альтернативных предложений - в этой роли медиатор может помочь спорщикам найти иные решения, которые, в конечном итоге, могут послужить спасению репутации стороны.

5 Расширитель ресурсов - медиатор снабжает участников спора информацией или помогает им разыскать необходимую информацию.

6 Испытатель реалистичности и выполнимости - в этой роли медиатор выступает как бы «адвокатом дьявола» - защищает менее приемлемую позицию или позицию другой стороны, испытывая аргументированность каждой позиции, отстаиваемой стороной в ходе спора.

7 Помощник в выработке сторонами окончательной договоренности - в этой роли медиатор должен удостовериться, что спорщики точно и ясно понимают все условия соглашения об урегулировании.

8 Обучающий процессу партнерских переговоров - в этой роли медиатору надо учить стороны думать, действовать и вести переговоры с установкой на сотрудничество.

Выделяют пять типов медиаторов:

– «третейский судья» - обладает максимальными возможностями для решения проблемы. Он изучает проблему всесторонне и его решение не обжалуется;

– «арбитр» - то же самое, но стороны могут не согласиться с его решением и обратиться к другому;

– «посредник» - нейтральная роль. Обладает специальными знаниями и обеспечивает конструктивное разрешение конфликта. Но окончательное решение принадлежит оппонентам;

– «помощник» - организует встречу, но не участвует в обсуждении;

– «наблюдатель» - своим присутствием в зоне конфликта смягчает его течение.

Первые два стиля называют высокоавторитарными. Они выгодны, если требуется скорое решение. Если конфликт не слишком напряжен, предпочтительны последние три способа.

Тактики воздействия медиатора на стороны

- тактика поочередного выслушивания;
- директивное воздействие;
- сделка;
- давление на одного из оппонентов;
- челночная дипломатия.

Вопросы для самопроверки

- 1 Определение «медиация».
- 2 Принципы медиации.
- 3 Категории медиаторов.
- 4 Случаи использования медиации.
- 5 Функции медиации.
- 6 Типы медиаторов.
- 7 Тактики воздействия медиаторов.

Литература: [1, с.152-160], [4, с.217-221].

Тема 4.2 Стадии проведения медиаторинга

Обучающийся должен
знать:

- стадии и технологии проведения медиаторинга.

Содержание учебного материала

Стадии и технологии проведения медиаторинга: формирование структуры и доверия; анализ фактов и выявление проблем; поиск альтернатив; переговоры и принятие решения; составление итогового документа; правовая процедура и утверждение соглашения; выполнение, пересмотр и коррективы соглашения.

Методические указания

Стадии и технологии проведения медиаторинга.

1 Формирование структуры и доверия. Эта стадия закладывает ту основу взаимоотношений, которая будет соблюдаться на протяжении всего медиаторского процесса. Медиатор должен потратить значительное количество времени и усилий для того, чтобы процесс медиации стал понятным и приемлемым для участников.

В первой стадии медиации выделяется несколько последовательных позиций (шагов), которые могут сокращаться или варьироваться в зависимости от специфики ситуации.

2 Анализ фактов и выявление проблем. Для того, чтобы приемлемое решение было принято, все участники должны иметь равный объем информации и хорошо понимать действительные проблемы. Задача медиатора на второй стадии - выявить все имеющиеся проблемы, поскольку большинство конфликтов имеет, как известно, комплексный характер. Причем, нужно добиться не только

личных мнений о тех или иных проблемах, но и совместного понимания и формулирования участниками существа конфликта.

Здесь медиатор выступает как бы в двух ролях: гида, показывающего, на что стоит обратить внимание; и протоколиста, который: фиксирует мнения. Из огромного потока информации он извлекает и записывает короткие тезисы, которые могут быть быстро прочтены, обсуждены и усвоены.

3 Поиск альтернатив. После обзора всех проблем и определения среди них главных медиатор приглашает участников высказаться по поводу путей их решения и фиксирует высказывания. Затем делается следующий шаг - анализ предложений на предмет их соответствия некоторым критериям.

На данной стадии медиатор выполняет две важные задачи:

- помочь участникам лучше сформулировать те предложения, которые у них уже есть;
- стимулировать их к поиску новых предложений, которые могли бы удовлетворить всех лучше, чем предыдущие.

4 Переговоры и принятие решения. Главной задачей данной стадии является кооперация участников, нацеливание их на совместную работу. Слишком длинный список предложений для обсуждения и выбора в ряде случаев затрудняет принятие решения и, следовательно, должен быть максимально сокращен.

Роль медиатора на данном этапе заключается в том, чтобы представить участникам те предложения, которые уже были выработаны, и рассказать о процедурах и технологиях, способных помочь принятию эффективного решения. Далее медиатор контролирует организационно-технологическую сторону переговоров, в то время как разговор по содержанию ведут сами участники.

5 Составление итогового документа. Функция этой стадии производство документа (плана или соглашения), в котором были бы четко изложены принятые участниками решения, их текущие намерения и варианты поведения в будущем.

Медиатор организывает составление плана, уточняет формулировки, записывает принятые решения и стимулирует внесение в итоговый документ пунктов, которые говорили бы о возможности его корректировки в случае тех или иных изменений.

Проект плана или соглашения раздается всем участникам с тем, чтобы в преддверии следующей сессии они могли еще раз обдумать его и сделать свои поправки. Важно заметить, что зачастую стороны согласны с пунктами по существу, однако их не устраивают зафиксированные в документе слова - соответственно, медиатор должен позаботиться о том, чтобы план или соглашение были бы приемлемы и в стилистическом смысле.

Идеальное итоговое соглашение - это равноправные законные практические, удовлетворяющие интересы, прочные обязательства с которыми согласны все конфликтующие стороны и которые выработаны в результате успешных переговоров с позиций сотрудничества.

Особое внимание следует уделить процедуре подписания совместно разработанного и принятого сторонами документа.

Прочное итоговое соглашение. Соглашение может считаться прочным тогда, когда в процессе работы над ним и в самом тексте соглашения присутствуют следующие составляющие:

- 1 Процедурное удовлетворение.
- 2 Психологическое удовлетворение.
- 3 Удовлетворение по существу.

Отчет по переговорам. По окончании переговоров их участники обычно готовят отчет. Важно не только достигнутое соглашение, но и то, как проходили переговоры, каковы были предложения партнеров и их реакция на ваши предложения, что не вошло в итоговый документ, но может представлять интерес для дальнейшей работы.

6 Правовая процедура и утверждение соглашения.

7 Выполнение, пересмотр и коррективы соглашения. Стороны начинают работать в соответствии с достигнутыми договоренностями. Однако пункты этих договоренностей могут переосмысливаться, ситуация - меняться, могут возникать непредвиденные (форс-мажорные) обстоятельства. Во всех этих случаях будет лучше, если стороны не ограничатся спонтанной реакцией, а заранее предусмотрят возможность новых встреч, согласовании и обсуждений.

Стадии 6 и 7 могут отсутствовать совсем (если принятое соглашение исчерпывает проблему и касается только участников медиации), либо проводиться сторонами самостоятельно, без участия посредника.

Вопросы для самопроверки

- 1 Стадия 1 - формирование структуры и доверия.
- 2 Стадия 2 - анализ фактов и выявление проблем.
- 3 Стадия 3 - поиск альтернатив.
- 4 Стадия 4 - переговоры и принятие решения.
- 5 Стадия 5 - составление итогового документа.
- 6 Стадия 6 - правовая процедура и утверждение соглашения.
- 7 Стадия 7 - выполнение, пересмотр и коррективы соглашения.

Литература: [1, с.101-110].

Тема 4.3 Нормативное регулирование конфликтов

Обучающийся должен

знать:

- этапы переговорного процесса;
- стратегии и тактики в переговорном процессе;
- разновидности норм и их роль в урегулировании конфликтов.

Содержание учебного материала

Основные этапы переговорного процесса. Варианты посредничества. Основные модели поведения в переговорном процессе и дайте их характеристику.

Определение понятия «манипуляция». Манипуляции, основанные на правилах приличия. Манипуляции, направленные на унижение оппонента. Основные стратегии и тактики в переговорном процессе. Разновидности норм и их роль в урегулировании конфликтов.

Методические указания

Нормы, обеспечивая предсказуемость поведения членов коллектива, позволяют каждому стандартно реагировать на ситуации, не задумываясь, не рискуя попасть в неловкое положение самому или поставить в него других. С этой точки зрения нормы оказываются фактором стабилизации отношений, избавляют человека от тревог и неопределенности.

Утверждение единых для групп норм поведения и отношения к окружающему обеспечивается механизмом формирования и развития неформальной группы.

Одновременно с процессом формирования норм усиливается групповое давление. Группа начинает применять негативные санкции в отношении тех членов, которые в своем поведении отклоняются от групповых норм. Сначала нарушитель получает косвенные сигналы неодобрения, а затем нарушителю открыто выражают недовольство и требуют соблюдения групповых правил и традиций.

Групповые нормы, касающиеся неформального общения, складываются, как правило, стихийно. Они представляют собой стандартные правила поведения, которых придерживаются участники группы.

Нормативное регулирование конфликтов делает систему более стабильной, определяет долговременный порядок, разрешение конфликтов и тем самым является эффективным средством функционирования развитых организационно-экономических систем.

Наибольшее значение при регулировании конфликтов имеют нравственные нормы поведения людей. Нравственные нормы обычно нигде не записаны и вообще четко не сформулированы. Обращение к ним в практике урегулирования конфликтов встречается еще редко.

Важными для управления конфликтами являются нормы права, которые закреплены в законах и других актах, санкционированных государством.

Правовая норма имеет несколько каналов воздействия на поведение людей:

- информационное воздействие, т.е. норма, предлагает индивидууму варианты поведения, одобряемые государством, предупреждает о последствиях того или иного поступка;
- ценностное воздействие, т.е. норма, декларирует ценности, признаваемые обществом и государством;
- принудительное воздействие, т.е. 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.

Считается, что переговоры целесообразно вести только с теми силами, которые имеют власть в сложившейся ситуации и могут повлиять на исход события.

Группы, чьи интересы затрагиваются в конфликте:

– первичные группы - затронуты их личные интересы, они сами участвуют в конфликте, но не всегда от этих групп зависит возможность успешного ведения переговоров,

– вторичные группы - затронуты их интересы, но эти силы не стремятся к открытому проявлению своей заинтересованности, их действия скрыты до определенного времени. Могут существовать еще и третьи силы, также заинтересованные в конфликте, но еще более скрытые.

Основные правила ведения дискуссии:

- 1 Правило выслушивания.
- 2 Правило равенства.
- 3 Процедурное правило.
- 4 Правило безоценочных суждений.
- 5 Правило переговорной комнаты.

Этапы переговорного процесса:

1 Подготовительный этап. На этом этапе осуществляется сбор информации о содержании конфликта, об участниках конфликтного взаимодействия, анализируются причины, последствия, варианты решения.

2 Начало переговоров. На этом этапе осуществляется взаимный обмен информацией. Участники конфликта высказывают свои позиции, оценивают ситуацию, предлагают варианты решения проблемы.

3 Поиск приемлемого решения. На этом этапе обсуждаются варианты решения проблемы, уточняются позиции и мотивы субъектов конфликта, прорабатываются компромиссные варианты, пути движения к консенсусу.

4 Завершение переговоров. На этом этапе уточняются детали договора, определяются сроки выполнения обязательств, распределяются обязанности, устанавливаются формы контроля.

Все это, как правило, находит свое отражение в принятом в качестве документа соглашении.

В процессе деловых переговоров нередко возникают ситуации, называемые манипуляциями, которые приводят к тому, что неосознанно или невольно совершаются поступки, преследующие цели исключительно противников.

Манипуляции - это ситуации, в которых на человека оказывают определенное давление, помогающее использовать его в чужих целях.

Виды манипуляций:

Манипуляции, направленные на унижение оппонента:

1 Указание на то, что окружающие не поймут или не простят вашего решения. Ожидаемая реакция - пробудить чувство опасности и неуверенности.

Способ противодействия: выразить возмущение тем, что партнер опускается до таких методов.

2 Демонстрация исключительного упрямства и самоуверенности. Ожидаемая реакция - заставить оппонента быть просителем, показать, что его методы неуспешны. Способ противодействия: отнестись скептически.

3 Постоянное подчеркивание того, что «ваши аргументы не выдерживают никакой критики». Ожидаемая реакция - пробудить чувство бессилия и ощущения, что и другие аргументы окажутся несостоятельны. Способ противодействия: сообщить оппоненту, что он не совсем правильно вас понял.

4 Использование стратегии «Милый и подлый». То есть, быть дружелюбным и вместе с тем постоянно возмущаться. Ожидаемая реакция - напугать оппонента, породить неуверенность в себе, дезориентировать. Способ противодействия: с прохладой отнестись как к дружелюбию, так и возмущению оппонента.

5 Демонстрация зависимости оппонента. Хотя на деле он зависит гораздо в меньшей степени. Ожидаемая реакция - завоевать авторитет и заставить оппонента усомниться в себе настолько, чтобы он не был в состоянии сохранить занятую позицию. Способ противодействия: продолжать задавать критические вопросы, реагировать демонстративно хладнокровно.

Манипуляции, основанные на «правилах приличия» и «справедливости»:

1 Патетическая просьба «войти в положение». Ожидаемая реакция - вызвать благосклонность и великодушие. Способ противодействия: не брать на себя обязательств.

2 Создается видимость того, что позиция оппонента слишком сложна для понимания. Ожидаемая реакция - принудить партнера раскрыть больше информации, чем надо. Способ противодействия: спросить о том, что именно неясно.

3 Партнер изображает из себя «слишком делового», делая вид, что существующие проблемы несущественны. Ожидаемая реакция: создать у вас установку, что идет диалог двух умудренных опытом людей, которым не пристало осложнять друг другу жизнь. Способ противодействия: твердо указать на то, что есть много препятствий для решения проблемы.

4 Авторитетные заявления, ссылки на экспертов и на «очевидные факты». Ожидаемая реакция - вызвать у вас страх показаться глупым, некомпетентным и неконструктивным. Способ противодействия: заявить, что некоторые очень важные аспекты еще не были приняты во внимание.

Вопросы для самопроверки

1 Формирование единых групповых норм поведения в неформальных группах.

2 Нравственные нормы поведения людей при регулировании конфликтов.

3 Каналы воздействия на поведение людей правовыми нормами.

4 Основные этапы переговорного процесса.

5 Манипуляции, основанные на правилах приличия.

6 Манипуляции, направленные на унижение оппонента.

Литература: [1, с. 188-192].

4 Вопросы к зачету, экзамену

1 История развития научных представлений о конфликтологии.

2 Современное состояние науки «Конфликтология».

3 Внутриличный конфликт. Теория психологического поля, фрустрация.

4 Внутриличный конфликт и защитные механизмы.

5 Межличностный конфликт: особенности, динамика, стили поведения в конфликте.

6 Межличностный конфликт: стили поведения в конфликте, косвенные методы урегулирования конфликта.

7 Групповые конфликты. Понятие и классификация.

8 Конфликты в организации.

9 Межгрупповой конфликт.

10 Трудовой конфликт. Причины возникновения и особенности протекания.

11 Формы разрешения трудовых конфликтов.

12 Конфликт как социальный феномен общественной жизни.

13 Причины и функции конфликтов.

14 Динамика конфликта: предконфликтная ситуация.

15 Динамика конфликта: развитие конфликта.

16 Динамика конфликта: послеконфликтная ситуация.

17 Особенности прогнозирования и профилактики конфликтов. Объективные условия профилактики конфликтов.

18 Особенности прогнозирования и профилактики конфликтов. Субъективные условия профилактики конфликтов.

19 Особенности прогнозирования и профилактики конфликтов. Объективно-субъективные условия профилактики конфликтов.

20 Особенности прогнозирования и профилактики конфликтов. Социально-психологические условия профилактики конфликтов.

21 Методы диагностики конфликта. Психологические тесты, применяемые для диагностики конфликтности личности.

22 Методы диагностики конфликта. Неспецифические методы исследования межличностных конфликтов в малых группах.

23 Методы диагностики конфликта. Отечественные методы исследования конфликтов.

24 Управление конфликтами и стрессами. Определение понятия «стресс». Динамика стрессового реагирования.

25 Дистресс и его негативное влияние на личность.

26 Методы нейтрализации стрессов.

27 Методы управления конфликтами: внутриличностный и структурный методы.

28 Методы управления конфликтами: межличностный метод.

29 Методы управления конфликтами: внутриличностный и межличностный методы.

30 Методы управления конфликтами: принуждение, переговоры.

31 Способы управления конфликтами: уход от конфликта.

32 Способы управления конфликтами: подавление конфликта.

33 Способы управления конфликтами: собственно управление конфликтом.

34 Определение понятия «медиация». Принципы медиации.

35 Категории медиаторов. Случаи использования медиации.

36 Функции медиации. Типы медиаторов.

37 Типы медиаторов. Тактики воздействия медиаторов.

38 Стадии проведения медиаторинга. Формирование структуры и доверия. Анализ фактов и выявление проблем.

39 Стадии проведения медиаторинга. Поиск альтернатив. Переговоры и принятие решения.

40 Стадии проведения медиаторинга. Составление итогового документа. Правовая процедура и утверждение соглашения. Выполнение, пересмотр и коррективы соглашения.

41 Формирование единых групповых норм поведения в неформальных группах.

42 Влияние группового давления на формирование норм группы.

43 Нравственные нормы поведения людей при регулировании конфликтов.

44 Каналы воздействия на поведение людей правовыми нормами.

5 Варианты контрольных работ

Вариант 1

- 1 Понятие и природа конфликта. Сущность и основные признаки конфликта.
- 2 Конфликты в социальной сфере: понятие, специфика, типология.

Вариант 2

- 1 Участники конфликта и их характеристика.
- 2 Проявления внутриличностного конфликта: фрустрация, стресс.

Вариант 3

- 1 Функции конфликтов.
- 2 Влияние возрастных кризисов на возникновение конфликтных ситуаций.

Вариант 4

- 1 Причины конфликтов.
- 2 Переговоры: общая стратегия и модели переговорного процесса.

Вариант 5

- 1 Структура конфликта.
- 2 Медиация как особый вид переговорного процесса, его преимущества и недостатки.

Вариант 6

- 1 Объект и предмет конфликта, их взаимосвязь.
- 2 Семейные конфликты.

Вариант 7

- 1 Основные типологии социальных конфликтов.
- 2 Влияние внутриличностного конфликта на эффективность профессиональной деятельности.

Вариант 8

- 1 Динамика конфликта: основные элементы и их характеристика.
- 2 Межэтнические конфликты.

Вариант 9

- 1 Внутриличностный конфликт и суицидальное поведение.
- 2 Завершение конфликта: насилие, разъединение, примирение.

Вариант 10

- 1 Конфликтное взаимодействие оппонентов как стадия развития конфликта.
- 2 Межгрупповые конфликты.

Вариант 11

- 1 Роль конфликтов в развитии человека и общества.
- 2 Значение темперамента человека на его конфликтность.

Вариант 12

- 1 Понятие и основные формы завершения конфликта.
- 2 Конфликт поколений.

Вариант 13

- 1 Малая социальная группа как субъект группового конфликта.
- 2 Техника посреднической деятельности в конфликте.

Вариант 14

- 1 Конфликт в организации, его специфика.
- 2 Организация переговорного процесса. Этапы переговорного процесса.

Вариант 15

- 1 Конфронтация и инцидент в динамике конфликта.
- 2 Предупреждение конфликтов и стресса.

Вариант 16

- 1 Основные типы конфликтов. Проблема классификации.
- 2 Значение характера человека на его конфликтность.

Вариант 17

- 1 Урегулирование конфликтов с участием третьей стороны.
- 2 Стресс и его последствия для человека.

Вариант 18

- 1 Понятие социального конфликта, его типология.
- 2 Технология общения в конфликтной ситуации.

Вариант 19

- 1 Возникновение и формирование конфликтной ситуации.
- 2 Источники внутриличностного конфликта: З. Фрейд и А. Адлер.

Вариант 20

- 1 Объективные и субъективные факторы возникновения конфликтов.
- 2 Понятие группового конфликта. Типология по составу участников.

Вариант 21

- 1 Конфликтология как наука. Понятие конфликта. Природа конфликта.
- 2 Управление конфликтом. Факторы, влияющие на конструктивный и деструктивный характер развития конфликта.

Вариант 22

- 1 Сущность конфликта, объект и предмет конфликтологии. Основные цели и задачи конфликтологии.
- 2 Основные правила предупреждения конфликтов.

Вариант 23

- 1 Межличностный конфликт.
- 2 Основные типы поведения в конфликтной ситуации.

Вариант 24

- 1 Классификация конфликтов.
- 2 Ошибки общения, приводящие к конфликту.

Вариант 25

- 1 Структура конфликта.
- 2 Поведение в конфликте: Э. Берн и Э. Шостром.

Вариант 26

- 1 Внутриличностные конфликты.
- 2 Переговорный процесс как способ разрешения конфликтов.

Вариант 27

- 1 Стили поведения в конфликтной ситуации.
- 2 Источники внутриличностного конфликта: К.-Г. Юнг и Э. Эриксон.

Вариант 28

1 Особенности развития воззрений на конфликт в древние времена (Конфуций, Гераклит, Платон, Демокрит, Аристотель)

2 Пути разрешения конфликтов между личностью и группой.

Вариант 29

1 История развития конфликтологии как науки.

2 Роль права в предупреждении, регулировании и разрешении конфликтов.

Вариант 30

1 Трудовые конфликты, пути их разрешения.

2 Технологии и способы предупреждения и разрешения организационно-управленческих конфликтов.

6 Литература

Основная

1 Анцупов А.Я., Шипилов А.И. Конфликтология. - СПб: Питер, 2023. – 560 с.

2 Ворожейкин И.Е., Кибанов А.Я., Захаров Д.К. Конфликтология. Учебник. - М.: ИНФА, 2023. – 301 с.

3 Бунтовская Л.Л. Конфликтология: учебное пособие для среднего профессионального образования / - 2-е изд., перераб. и доп. - М: Юрайт, 2023. - 144 с.

4 Мариновская И.Д., Цветков В.Л. Конфликтология. Учебное пособие. - М.: Щит-М, 2020.

5 Лопарев А. В., Знаменский Д. Ю. Конфликтология: учебник - 2-е изд., испр. и доп. - М: Юрайт, 2023. - 298 с.

Дополнительная

1 Берн Э. Игры, в которые играют люди. Люди, которые играют в игры. - СПб.: Питер, 2020.

2 Дмитриев А.В., Кудрявцев В.Н. Введение в общую теорию конфликта. - М., 2021.

3 Ершов А.А. Личность и коллектив: межличностные конфликты в коллективе и их разрешение. - СПб.: Питер, 2020.

4 Кашапов М.М. Основы конфликтологии: учебное пособие/ - 2-е изд., испр. и доп. – М.: Юрайт, 2023. - 116 с.

5 Леонов Н.И. Психология конфликта: методы изучения конфликтов и конфликтного поведения -3-е изд., перераб. и доп. – М.: Юрайт, 2023. - 264 с.

6 Распопова Н.И. Медиация. – М.: Юрайт, 2023. - 222 с.

7 Черкасская Г.В. Управление конфликтами: учебник и практикум. - 3-е изд., перераб. и доп. – М.: Юрайт, 2023. - 236 с.

8 Чернова Г.Р. Конфликтология: учебное пособие для среднего профессионального образования - 2-е изд., испр. и доп. - Мю: Юрайт, 2023. - 203 с.

Адреса ресурсов Интернета

1 Практическая конфликтология в России [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <http://conflictology.spb.ru>

2 Мир психологии [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <http://psychology.net.ru/>

3 Библиотека конфликтолога [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <http://conflict-studies.ru/about>

4 Дополнительные материалы по конфликтологии [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <https://4brain.ru/conflictology/dopolnitelnye-materialy.php>.