МИНОБРНАУКИ РОССИИ
ФГБОУ ВПО «Уральский государственный лесотехнический университет»
Гуманитарный факультет
Кафедра философии

Одобрена:
кафедрой философии
Протокол от 11.01.2012 г. № 5
Зав. кафедрой Новикова О.Н.
Методической комиссией ГФ
Протокол от 22.03 2012 г. № 3
Председатель Бородина Е.В.

Утверждаю
Декан ГФ
Светлова И.Г.
" " 2012 г.

ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ
Б1.ДВ3 КОНФЛИКТОЛОГИЯ

Направление 034600.62 «Рекреация и спортивно-оздоровительный туризм»
Квалификация - бакалавр
Количество зачетных единиц - 3
Трудоёмкость 108 час.

Разработчик программы доц. Каташинских С.Н.

Екатеринбург 2012 г.

СОДЕРЖАНИЕ

1. Пояснительная записка 3
1.1. Введение 3
1.2 Цели и задачи дисциплины 3
1.3 Место дисциплины в структуре подготовки выпускников 3
1.3. Протокол согласования междисциплинарных входов и выходов 5
1.4 Требования к знаниям, умениям и навыкам 6
2. Перечень и содержание разделов учебной дисциплины 7
3. Примерный перечень семинарских занятий 8
4. Перечень самостоятельной работы студентов 9
5. Контроль результативности учебного процесса по дисциплине 9
6. Требования к ресурсам 9
7. Учебно – методическое обеспечение дисциплины 10
8. Приложения 11
9. Лист изменений 12

1. Пояснительная записка

1.1. Введение

Государственный образовательный стандарт высшего профессионального образования по направлению 034600.62 «Рекреация и спортивно-оздоровительный туризм», утверждён Министерством образования и науки Российской Федерации от 24 января 2011 г. №81.

Конфликтология – это учебная дисциплина, исследующая причины, сущность, формы и динамику конфликтов, а также способы их разрешения и предупреждения. Ее объектом является конфликт во всех его формах, а предметом – объективные и субъективные факторы возникновения, развития и разрешения любого конфликта.

Актуальность дисциплины заключается не только в освоении знаний по теории конфликта, но и в выработке практических навыков управления и предупреждения конфликтных ситуаций.

Роль и место данной учебной дисциплины в структуре подготовки выпускников УГЛТУ проявляется в обобщении всех знаний и умений в области психологии общения, психологии управления коллективом, решении трудовых споров, выработке деловых качеств руководителя, способности владеть собой, адекватной реакции на окружающих и социальной адаптации.

Особенности изучения дисциплины предполагают соответствующую структуру курса, включающую: определение типологии конфликта; причины, функции и динамику конфликта; виды внутриличностных конфликтов; конфликты на различных уровнях социальной системы; управленческие и организационные конфликты; общие и частные способы предупреждения и разрешения конфликтов; переговоры и компромисс как способ профилактики конфликтных ситуаций.

Использование технических средств обучения, компьютерного тестирования, деловых игр способствует формированию профессиональных качеств современного специалиста.

Дисциплина изучается в 1 (экзамен) семестре 1 курса.

1.2. Цели и задачи дисциплины. Место дисциплины в учебном процессе.

Цели дисциплины

Психологическое и теоретическое обеспечение различных видов деятельности.

Задачи дисциплины*:*

- структурный и психологический анализ конфликтов,
- познание психологии отношений людей и самопознание,
- установление основных форм конфликтов своеобразия каждой из них.

В результате изучения дисциплины выпускник должен обладать следующими **общекультурными компетенциями (ОК):**

-готовностью уважительно относиться, сохранять и преумножать историческое наследие и культурные традиции (ОК-1);

-способностью закреплять демократические ценности, воспринимать социально-культурные различия и развивать толерантность в поликультурном обществе, способствовать дальнейшему воспитанию патриотических убеждений, сохранению основных социальных ролей, норм и правил (ОК-2);
-способностью совершенствовать и развивать свой интеллектуальный и общекультурный уровень (ОК-4);
-готовностью к социальному взаимодействию, кооперации с коллегами, работе в коллективе (ОК-7);
-готовностью использовать основные положения и методы социальных, гуманитарных и экономических наук при решении социальных и профессиональных задач (ОК-9);

1.3. ПРОТОКОЛ*

согласования междисциплинарных входов и выходов

Обеспечиваемая дисциплина_____

Специальность_____

Специализация_____

Курс_____Семестр_____Трудоёмкость_____

Факультет_____

Кафедра_____

Заведующий кафедрой _____

Преподаватель дисциплины _____

Обеспечивающая дисциплина_Культурология_____

Курс___**I**_____**Семестр**_____**Трудоёмкость**_____

Факультет_____

Кафедра_____философии_____

Заведующий кафедрой___доц. Новикова О.Н.__

Преподаватель дисциплины_____

1. В результате изучения обеспечивающей дисциплины обучающийся должен:

- иметь представление о диалектическом и динамическом развитии мировых цивилизаций и общества в целом

-знать историю мировой культуры, исторические и художественные примеры конфликтных отношений

-уметь выделить общее и особенное в структуре материальных и духовных отношений, находить причинно–следственную связь между предметами и явлениями

2. Прочие согласуемые положения_____

Заведующий кафедрой, на которой читается обеспечивающая дисциплина_____(подпись)

Заведующий кафедрой, на которой читается обеспечиваемая дисциплина _____(подпись)

1.3. Место дисциплины «Конфликтология» в структуре подготовки выпускников определяется тем, что обеспечивающей дисциплиной для нее является культурология, сопутствующие – «Философия».

Сведения
об обеспечивающих, сопутствующих и обеспечиваемых дисциплинах

№	Обеспечивающие	Сопутствующие	Обеспечиваемые
1	Культурология	Философия	

1.4. Требования к знаниям, умениям и навыкам

До начала изучения дисциплины студент должен:

- знать; о существовании противоречия между противоположными частями одного целого
- уметь; находить противоположности
- иметь навыки определения темперамента и характера людей
- иметь представление о противоборстве и конкуренции

После окончания изучения дисциплины студент должен:

- знать; о типах конфликтов и причинах их возникновения
- уметь; определять тип конфликта, его участников и способ его разрешения
- иметь навыки; профилактики и управления конфликтом
- иметь представление; о роли каждого из участников конфликта.

2. ПЕРЕЧЕНЬ И СОДЕРЖАНИЕ РАЗДЕЛОВ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

№ раз-де-ла подра-здела, пункта подпу-нкта	Содержание	Количество часов						Рекомендуемая литература (примечание)
		Аудиторная работа			Самостоятельная работа			
		Очное обучение	Заочное обучение	Сокращённым	Очное обучение	Заочное обучение	Сокращённым	
1	2	3	4	5	6	7	8	9
1	Предмет конфликтологии	2		2	2			1-3
2	Понятие и типология конфликтов	2		2	2			
3	Структура конфликта	2		2	2			
4	Причины и функции конфликтов	2		2	2			
5	Динамика конфликта	4		2	4			
6	Стратегия поведения в конфликте	4		2	4			
7	Внутриличностный конфликт	4		4	4			
8	Межличностный конфликт	4		2	4			
9	Межгрупповой конфликт	4		2	4			
10	Экономические конфликты	4		2	4			
11	Профилактика конфликта	4		2	4			
12	Способы разрешения конфликтов	4		2	4			
13	Переговоры как способ решения конфликта	4		2	4			
14	Межкультурные конфликты	4		2	4			

3. Примерный перечень семинарских занятий

№ п/п	№ раз-де-ла	Наименование семинар-ских занятий	Кол. часов			Рекомендуемая литература
			Очное	Заочное	Сокращ. срок обучения	
1	1	Понятие, структура и типология конфликтов	4			
2	2	Причины и функции конфликтов	2			
3	3	Анализ конфликта	4			
4	4	Поведение в конфликте	4			
5	5	Внутриличностный конфликт	2			
6	6	Виды межличностных конфликтов	4			
7	7	Конфликт и межличностное взаимодействие	4			
8	8	Способы решения конфликтов	4			
9	**9**	Профилактика конфликта	**2**			

4.Перечень самостоятельной работы студентов

Самостоятельная работа студентов (33 ч.) заключается в подготовке к семинарским занятиям, подготовке докладов, написании текущих письменных работ и реферата. Текущий контроль результативности учебного процесса осуществляется на семинарских занятиях и промежуточных аттестаций в течение семестра. Итоговый контроль - экзамен по всему курсу. Имеется блок тестовых занятий.

Вид работы	Содержание работы	Час	Учебно- методическое обеспечение	График выполнения
Домашнее задание по темам семинаров	Чтение литературы, составление конспектов	18	Планы семинарских занятий	1-9-е занятие
Подготовка докладов по темам курса	Аннотирование учебной литературы, составление плана и текста доклада	12	Литература, соответствующая теме доклада	1-9-е занятие
Письменные работы	Концептуальное оформление собственных взглядов	10		В течение всего курса
Написание реферата	Аннотирование учебной литературы, написание реферата	20	Литература, соответствующая теме Реферата	Во втором семестре

Для обеспечения успешной самостоятельной работы студентов планируется проведение еженедельных консультаций в часы, свободные от занятий. В качестве мотивации самостоятельной работы студентов может выступать высокий балл за выполненное задание или доклад

5. Контроль результативности учебного процесса

Вид контроля результативности учебного процесса	Форма контроля	Средства контроля	График
1.Входящий 2.Текущий 3. Итоговый	Тестирование Устный опрос Проверка письменной контрольной работы Зачет	Тест Контрольные вопросы	7-е занятие На каждом занятии

6. Требования к ресурсам

Для успешного изучения дисциплины необходимо оснащение лекционных аудиторий техническими средствами обучения для показа видеоматериалов, слайдов, учебных фильмов.

7. Учебная литература:

Основная

1. Анцупов А.Я., Шипилов А.И. Конфликтология. М.,: ЮНИТИ, 2009, 551 с.
2. Бабосов Е.М. Конфликтология. Минск: Тетра Системс, 2008, 464с.
3. Вишнякова Н.Ф. Конфликтология. Минск: Университетское, 2009, 266с.
4. Ворожейкин И. Е. и др. Конфликтология. М.: Инфра, 2007, 223 с.
5. Громова О.Н. Конфликтология. М.: ЭКМОС, 2008, 319 с.
6. Дмитриев А.В. Конфликтология. М.: Гардарики, 2007, 320 с.
7. Конфликтология: Учебник для вузов / Ратникова В. П. и др. М.: ЮНИТИ, 2008, 500 с.
8. Конфликтология: Учебник для вузов / Аллахвердова О. В. и др. – СПб.: Лань, 2009, 448 с.
9. Конфликтология: Учебное пособие для студентов вузов / Запрудский Ю Гю и др. Ростов на Дону: Феникс, 2007, 320 с.
10. Ратников В.П. Конфликтология. М.: ЮНИТИ, 2008, 512 с.

Дополнительная

1. Здравомыслов А.Г. Социология конфликта: Россия на путях преодоления кризиса. М.: Аспект Пресс, 2007, 316 с.
2. Лебедева М.М. Политическое урегулирование конфликтов. Подходы, решения, технологии: Учебное пособие. М.: Аспект Пресс, 2005, 271 с.
3. Майерс Д. Социальная психология. СПб.: Питер, 2006.
4. Макерова В.В. Проблема конфликтной личности // Екатеринбург, 1998.
5. Макерова В.В. Внутриличностные конфликты (методические указания студентов УГЛТА всех специальностей). Екатеринбург, 1999. с.16. века. М.: Магистр, 1997 с. 47.
6. Молл Е.Г. Менеджмент: организационное поведение. М.: Финансы и статистика, 2008. 157 с.
7. Романенко С.А. история и историки в межэтнических конфликтах в конце XX века. М.: Магистр, 2007. 47 с.
8. Рыданова И.И. Основы педагогики общения. Минск: Беларусская навука, 2008.,319 с.
9. Уткин Э.А. Конфликтология: теория и практика. М.: Экмос, 2005, 272 с.
10. Фонтана Д. Как справиться со стрессом. М., 2005.
11. Леонов Н.И. Конфликтология. Хрестоматия. М.. Воронеж, 2002. с. 304.

1. Методические разработки кафедры

1. Планы семинарских занятий по конфликтологии. УГЛТУ, 2005

2. Конфликтология. Учебно-методический комплекс. Екатеринбург, УГЛТУ, 2009.

Приложение__Ж__ (обязательное)

Учебно-методическое обеспечение дисциплины

№ п/п	Автор, наименование	Год издания	Количество экземпляров в научной библиотеке	Количество обучающихся	Коэффициент книгообеспеченности
	Основная литература				
1	Анцупов А.Я., Шипилов А.И. Конфликтология. М.,: ЮНИТИ,	2009	10	36	0,27
2	Бабосов Е.М. Конфликтология. Минск: Тетра Системс,	2008,09	5	36	0,13
3	Вишнякова Н.Ф. Конфликтология. Минск: Университетское, 2009	2009	5	36	0,13
	Дополнительная литература				

Приложение__И__ (обязательное)
Только для дисциплин ФГОС

Лист контрольных мероприятий
(для выдачи обучающемуся)

Максимально возможный балл по виду учебной работы											
Перечень и содержание модуля учебной дисциплины	Текущая аттестация							Контрольное мероприятие			Итого
	Посещение лекций	практического заданияВыполнение	Выполнение домашних заданий	конспекты	Контрольное мероприятие (тестирование	Работа над эссе	Активность на занятиях	Максимальный балл	Зачет	Защита курсовой работы/проекта	
Понятие, структура и типология конфликтов	0,2-0,4	0,2-0,4	0,4	0,2	0,5-1,5	0,5	0,2-1,2	4,6		-	
Причины и функции конфликтов	0,2-0,4	0,2-0,6	0,2	0,2			0,2-1,2	2,6			
Анализ конфликта	0,2	0,2-0,6	0,2	0,2			0,2-1,2	2,4			
Поведение в конфликте	0,2	0,2 – 0,4	0,2	0,2		0,5	0,2-1,2	2,7			
Внутриличностный конфликт	0,2	0,2-0,6	0,2	0,2			0,2-1,2	2,4			
Виды межличностных конфликтов	0,2	0,2-0,4	0,2	0,2	0,5-1,5		0,2-1,2	3,7			
Конфликт и межличностное взаимодействие	0,2-0,6	0,2-0,6	0,2	0,2		0,5	0,2-1,8	3,9			
Способы решения конфликтов	0,2-0,6	0,2-0,6	0,2	0,2		0,5	0,2-1,8	3,9			
Профилактика конфликта	0,2	0,5	0,2	0,2	0,5-1,5		0,2-1,2	3,8			
Обязательный минимум для допуска к экзамену	1-3	1,8 – 4,7	1-2	1-1,8	1,3-4,5	0,5-2	1-12	7,6 -30	50-100	-	100 – 130

Посещаемость аудиторных занятий оценивается: каждое занятие – 0,2 балла:
100% -3 баллов , 99-95% -2,8 баллов, 94-90% -2,6баллов, 89-85% -2,4 баллов, 84-80% - 2,2баллов, 79-75%-2 баллов, 74-70% - 1,8баллов, 69-65% - 1,6баллов, 64-60% -1,4баллов, 59-55% - 1,2баллов, 54-50% - 1 баллов. При посещении студентом менее 50 % аудиторных занятий баллы за посещаемость не начисляются.

Выполнение практических и домашних творческих заданий. Оценивается от 0,2-0,6 баллов (творческий рейтинг):

домашние творческие задания: (презентации, слайды, творческие коллажи, кроссворды и др.)- 0,2-,04 баллов(0,2 б. - сообщение раскрывающее тематику доклада, 0,4- сообщение подкреплено визуально: рисунки, фото, репродукции)

Активность на занятиях

Активность определяется в процессе текущего контроля, включающего разнообразные формы(устные и письменные ответы, на практических занятиях, участие в дискуссиях, рефераты, доклады и т.д), и определяется 0,2-1,8 баллами.

Для допуска к итоговому контролю (зачет) студент должен набрать от 7,6-30 баллов. При получении максимальной рейтинга (30 баллов) по итогам посещаемости , творческого рейтинга, выполнения всех форм заданий студенту автоматически начисляются 40 баллов за зачет и выставляется оценка зачтено.

Конспекты

Каждый конспект лекции оценивается на 0,2 балла

Контрольные мероприятия

Текущее контрольное мероприятие (тестирование) оценивается от 0,5до 1,5 б. в зависимости от % правильно выполненных заданий: 1,5 б.– 100%, 1 б.- 75%,0,5 б.- 5-% заданий

Зачет

Считается сданным, если студент получил от 55-100 баллов

8.План семинаров

Семинар 1. История возникновения методологии конфликта.
Типология конфликтов.

Вопросы:

1. История развития конфликтологии. Основные конфликтологические идеи.
2. Понятие конфликта. Системный подход к изучению конфликтов.

3. Типология конфликтов.

Семинар 2. Возможности возникновения и протекания национального конфликта.

Вопросы:

1. Характеристика стадий этнического конфликта.
2. Психологические причины этнических конфликтов.
3. Способы урегулирования этнических конфликтов.

Семинар 3. Межличностный конфликт.

Вопросы:

1. Подходы в изучении межличностных конфликтов в отечественной и зарубежной психологии.
2. Виды межличностных конфликтов: взаимно положительные, взаимно отрицательные, односторонне положительно-отрицательные, односторонне положительно-положительные, взаимно противоречивые, обезличенные и взаимно-безразличные, односторонне противоречиво-отрицательные.
3. Психологические признаки межличностного конфликта.
4. Причины возникновения и особенности проявления межличностных конфликтов в семье.
5. Роль тревожности и агрессивности в возникновении конфликтов.
6. Влияние конфликтов на личность и деятельность оппонентов, на их психическое состояние, взаимоотношения, эффективность индивидуальной деятельности.
7. Влияние конфликтов на статусно-ролевое положение непосредственных участников конфликта, их авторитет и отношение к ним со стороны окружающих.

Семинар 4. Межгрупповые конфликты.

Вопросы:

1. Механизм возникновения межгрупповых конфликтов: межгрупповая враждебность, объективный конфликт интересов, внутригрупповой фаворитизм.
2. Трудовой конфликт и его виды.
3. Предмет и причины трудовых конфликтов.
4. Предупреждение трудовых конфликтов и основные пути их разрешения.
5. Внутриполитические конфликты, их сущность и особенности.
6. Пути предупреждения внутриполитических конфликтов.

9. График контрольных мероприятий

Вид контроля результативности учебного процесса	Форма контроля	Средства контроля	График
1. Входящий	Тестирование	Тест	1-е занятие
2. Текущий	Устный опрос Письменный опрос Индивидуальный Фронтальный опрос Взаимоопрос в группе Терминологический диктант Кроссворды Экспресс-опросы	Контрольные вопросы	На каждом занятии
3. Итоговый	Экзамен	Экзаменационные билеты	

10. График самостоятельной работы обучающихся

11. График консультаций

Консультации проводится еженедельно согласно графику и расписанию

Вопросы к зачету (экзамену)

1. Конфликтология, ее предмет и задачи.
2. Научные определения конфликтов.
3. Признаки (содержание) конфликта.
4. Различные подходы к типологии конфликтов.
5. Представления о конфликтах в трудах мыслителей Древнего Мира и в Эпоху Средневековья.
6. Два различных подхода к пониманию природы социального конфликта в Новое время.
7. Теория социал-дарвинизма, ее подход к изучению конфликтов.
8. Функциональная («равновесная») теория конфликта.
9. Основные принципы функционализма.
10. Конфликтная модель устройства общества.
11. Основные тезисы «теории конфликта».
12. Социология конфликта К.Маркса и Г.Зиммеля.
13. Диалектическая теория конфликта Р.Дарендорфа.
14. Конфликтный функционализм Л.Козера.
15. Становление конфликтологии.
16. Изучение конфликтов в отечественной науке.

17. Как сегодня понимаются конфликты.
18. Мотивационные подходы изучения конфликтов.
19. Ситуационные подходы исследования конфликта.
20. Когнитивистские подходы изучения конфликтов.
21. Исследовательские методы познания конфликтологии: структурно–функциональный, процессуально–динамический, метод типологизации.
22. Прогностический и разрешительный методы изучения конфликта.
23. Причины возникновения конфликтов.
24. Основные структурные элементы конфликта.
25. Динамические характеристики конфликта.
26. Конструктивные и деструктивные функции конфликта.
27. Основные стратегии поведения в конфликте.
28. Человеческий фактор в конфликте. Типы конфликтных личностей.
29. Внутриличностный конфликт. Общая характеристика.
30. Межличностный конфликт.
31. Конфликт между личностью и группой.
32. Межгрупповой конфликт.
33. Внутригрупповые конфликты.
34. Социальный конфликт. Общая характеристика.
35. Специфика конфликта в организации.
36. Организационные конфликты.
37. Производственные конфликты.
38. Трудовые конфликты в организации.
39. Инновационные конфликты.
40. Способы и условия предупреждения конфликтов.
41. Стрессоустойчивость как способ предупреждения конфликтов.
42. Общая стратегия и модели переговоров.
43. Основные формы разрешения конфликтов с помощью третьей стороны.
44. «Арбитражная» модель разрешения конфликтов.
45. Функции третьей стороны в конфликте. Основные задачи посредника.
46. Медиаторство. Стратегии и техники медиаторства.
47. Посредничество психолога в разрешении конфликта.
48. Картография конфликта.

Методические рекомендации по самостоятельному изучению дисциплины

1.История формирования конфликтологических идей. Развитие конфликтологии в рамках психологической науки.

Проблема противоречия и конфликта в трудах мыслителей Древнего Мира. Истолкование природы конфликта в Эпоху Средневековья (пагубность конфликта в развитии человечества, установления вечного мира и устранения войны из жизни общества). Религиозные мировоззрения и их отношения к конфликту (христианство, буддизм, индуизм и ислам). Два различных подхода к пониманию природы социального конфликта в Новое время (отражение конфликта в литературе, искусстве, живописи, музыке, танца). Социал-дарвинизм теории Г.Спенсора. Превращение конфликтологии в самостоятельную отрасль научных знаний в XX веке. Современные подходы (теоретико-игровое М. Дойч; теория организационных систем – Р. Блейк, Дж. Мутон; Теория и практика переговорного процесса – Д. Прюитт, Д. Рубин, Р. Фишер, У. Юри). Изучение конфликтов в отечественной науке.

Развитие конфликтологии в рамках психологической науки (З.Фрейд, А.Адлер, К.Хорни, Э.Фромм – психоаналитическое направление; социометрическое - Д. Морено, Э. Дженигс, С.Додд, Г.Гурвич; поведенческое – А.Басс, А.Бандура, Р.Сирс; интеракционистское – Д. Мид, Т. Шибутани, Д. Шпигель).

2.Основные теории конфликтов. Типология конфликтов.

Борьба в человеческом обществе: социал–дарвинизм (проявление социальной борьбы при столкновении интересов, новые нормы и идеи в решении конфликтных притиворечий). Функциональная («равновесная») модель (разрешение конфликтных ситуации в организациях, на производстве, конфликт как процесс сдерживающий развитие общества). «Конфликтная модель» К.Маркс и Г.Зиммель: социология конфликта (поиск эффективных методик разрешения конфликтов на производстве и в обществе). Р. Дарендорф и Л.Козер - начало конфликтологии. Конфликтный функционализм (позитивные функции конфликта, выстраивания теории разрешения конфликтов). Современная теория конфликта. Типология конфликтов М. Дойча.

3.*Понятие и содержание конфликта. Исследовательские методы науки о конфликте.*

Интерпретация конфликта обыденным сознанием и наукой (конфликт как диагностический и формирующий приём, конфликт как диагностическая ситуация, конфликт как основа ситуации учение-обучение). Научные определения конфликтов (Л.А. Петровская, А.Я. Анцупов). Признаки конфликтов (социологический подход Т. Парсон; психологический подход К.Хорни, В.С.Мерлин; социально-психологический подход М. Дойч; деятельстный подход Н.В. Гришин, А.Л. Свенцицкий, Е.С. Кузьмин). Методы изучения конфликта: структурно–функциональный; процессуально–динамический; метод типологизации; прогностический; разрешительный. Программа изучения

конфликтного взаимодействия по В.А. Ядову (методологическая часть, процедурная часть).

4.Структурные и динамические характеристики конфликта. Функции конфликта.

Стороны (участники) конфликта (основные участники, группы поддержки, дополнительные участники); условия конфликта (предконфликтная ситуация, наличие сторон, макро и микро среды); предмет конфликта (основание для понимания несправедливости по М. Дойчу); действия участников конфликта (неосознанные, объективно-осознанные, ложные действия); исход (результат) конфликта (позитивный, негативный, деструктивный). Возникновение объективной конфликтной ситуации (или предконфликтной ситуации); осознание ситуации как конфликтной; конфликтное взаимодействие – инцидент, эскалация, сбалансированное противодействие, завершение конфликта; послеконфликтный период-частичная нормализация отношений, полная нормализация отношений. Явные и скрытые функции конфликта, его противоречивость как социального явления. Позитивные (конструктивные) функции конфликта (общие- способ обнаружения и фиксации проблем и противоречий в обществе; форма разрешения противоречий, снятие социальной напряженности и ликвидации стрессовой ситуации; интегративные, объединительные функции; функция стабилизации социальной системы, возникновение новых норм общения людей. На личностном уровне - самопознание и адекватная самооценка личности, познавательная функция, избавление от нежелательных свойств характера, фактор социализации, адаптации личности, снятие психической напряженности.). Деструктивные функции конфликта (на уровне социальной системы - насильственные методы разрешения; дестабилизация, дезорганизация общества; замедление темпов развития различных сторон общества; дезинтеграция общества, снижение уровня организации системы. На личностном уровне: негативные воздействия на социально-психологический климат группы; разочарование в своих возможностях, деидентификация личности, возможность суицида, циническое отношение к миру). Позитивные (конструктивные) и негативные (деструктивные) результаты конфликта.

5. Внутриличностные конфликты.

Понятие и характеристика внутриличностного конфликта. Основные психологические концепции внутриличностных конфликтов (Карен Хорни - проблема соперничества, Э. Фромм - проблема утраты самоидентичности).

Виды внутриличностных конфликтов: 1) конфликт потребностей, конфликт между потребностью и социальной нормой, конфликт социальных норм (Кричевский Р. и Дубовская Е.М.), 2) Анцупов А.Я. и Шипилов А.И(классификация конфликта на основе анализа ценностно мотивационной сферы личности). Причины и последствия внутриличностного конфликта: а) внутренние причины, коренящиеся в противоречиях самой личностиф; б)внешние причины, обусловленные положением личности в социально группе; в) внешние причины, обусловленные положением личности в обществе; г) последствия конструктивные и деструктивные). Предупреждение и

разрешение внутриличностных конфликтов (механизмы психологической защиты: отрицание, проекция, регрессия, замещение, подавление, интеллектуализация, реактивное образование, компенсация). Последствия внутриличностного конфликта: а) конструктивные – функциональные, продуктивные; б) деструктивные – прекращение развития личности, начало деформации; снижение активности и эффективности деятельности; психическая подавленность тревожность, зависимость от других; появление агрессии или покорности в качестве защитной реакции; разрушение смыслообразующих жизненных ценностей и утрата самого смысла жизни.

6. Конфликты в организации.

Специфика конфликта в организации (объективная – субординационный характер отношений, интенсивность совместной деятельности, деятельность в системе «человек-человек», предметно-деятельностное содержание межличностных отношений, высокая объективная конфликтность звена «непосредственный начальник-подчинённый», разбалансированность рабочего места, рассогласованность связей между рабочими местами в организации, сложность социальной и профессиональной адаптацией, недостаточная обеспеченность по объективным условиям управленческих решений; субъективная – низкая культура общения, недобросовестное выполнение обязанностей подчиненных, стремление руководителя утвердить свой авторитет любой ценой, неэффективность выбранного стиля руководства, напряжённость между руководителями и подчиненными, психологические особенности участников взаимодействия).

Организационные конфликты (социально-технические, социально-экономические, административно-управленческая, внеформальные, социально-психологические, социально- культурные). Метод поэтапных действий в урегулировании социально-трудовых коллективах (институализация, легитимизация, структурирование, редукция).

Производственные конфликты (ситуации деятельности, критические ситуации, экстремальные ситуации по Б. Шведину).

Трудовые конфликты в организации (между трудовым коллективом и администрацией; между администрацией и профкомом; между трудовыми коллективами разных организаций; между трудовым коллективом и профкомом; между трудовым коллективом и руководителем отрасли; меду трудовыми коллективами и органами управлением государством).

Инновационные конфликты (межличностный инновационный конфликт – организационно-управленческие причины, социально-психологические причины, инновационные причины, ситуативные причины, личностные причины).

Особенности управления конфликтами в организации (симптоматика, диагностика, прогнозирование, профилактика, разрешение, урегулирование, ослабление, предупреждение).

7. Социальные конфликты.

Понятие социального конфликта .

Конструктивные функции (оптимизирование межличностных отношений в группе; способствование поиску продуктивных решений и проблем; зондирование общественного мнения, коллективных настроений; активизации социальной жизни группы) и негативные функции конфликта (ослабление ценностного единства группы; ухудшение социально- психологического климата в группе; ухудшение качества совместной деятельности; нарушение сложившейся системы взаимоотношений в коллективе; разрушение традиций общения в группе; формирование установки на приемлемость насильственных действий; способствование деструктивному лидерству в коллективе; способствование ухудшению качеству совместной деятельности) в развитии социума. Внутренние причины и внешние факторы, определяющие состояние конфликта. Борьба как всепоглощающее состояние взаимодействий в социуме. Внутренние и внешние факторы, снижающие или усиливающие уровень борьбы, противостояния социальных сил в обществе.

Социальный конфликт как явление, как социальный факт и как социальная форма разрешения противоречий. Межэтнический конфликт, его причины (уровень национального самосознания, наличие критической массы проблем оказывающих давление на все стороны национального бытия; наличие политических сил способных использовать два первых фактора. Факторы анализа причин межэтнического конфликта (этно-психологический конфликт; социо-культуральные различия, социально-экономический и политический конфликты). Разрешения межэтнических конфликтов (тактические, оперативные, стратегические). Подходы к разрешению конфликта (институциональный, инструментальный). Политический конфликт (внутриполитический и межгосударственный). Виды внутриполитических конфликтов (классовые внутриполитические конфликты, конфликты между политическими партиями и общественно-политическими движениями, конфликты между различными группировками за лидерство в государстве партии, этнические конфликты с политической окраской). Пути предотвращении межгосударственных конфликтов (интернационализация жизни мирового сообщества, строгое соблюдение всеми государствами принципа мирного сосуществования, снижение уровня военного противостояния, усиление роли межпровительсвенных организаций). Пути предотвращения внутриполитических конфликтов (социальное и политическое маневрирование, политическое манипулирование, интеграция контрэлиты, ослабление системной оппозиции, силовое давление).

8. Основы предупреждения конфликта.

Способы и условия предупреждения конфликтов (устранение объективных условий, устранение организационно-управленческих факторов, устранение социально-психологических причин и устранение личностных причин).

Нормы деловой этики и предупреждение конфликтов (компетентное руководство; толерантность; принятие неконфликтного управленческого решения; создание позитивной прогностической модели; создание модели целей).

Стрессоустойчивость как способ предупреждения конфликтов (снятие

информационных перегрузок; реальное оценивание своих возможностей; неконфликтное поведение; профессионализм деятельности).

Снижение агрессии в конфликте по М.С. Миримановой (пассивный, активный и логический способы).

Основные способы ответа на агрессию (ответная атака, просьбы и мольба, логический обоснованный спор).

Приёмы снижения агрессивности оппонента в споре (разрядка вопроса, перевод вопроса на другой предмет, снижение значимости вопроса, затягивание ответа на вопросы, предание вопросу бессмысленного характера).

9. Методы разрешения конфликтов.

Трудности разрешения конфликтов (неформальный метод; метод формализации; метод локализации; метод индивидуализации; метод информации; метод выгодного контраста). Урегулирование конфликта, затухание конфликта, устранение конфликта, перерастание в другой конфликт, исход конфликта.

Переговоры: типология (переговоры о продлении действующих решений, переговоры о нормализации, переговоры о создании новых условий, переговоры по достижению побочных эффектов, переговоры о перераспределении, переговоры о совместном решении); функции (информационная, коммуникативная, регуляция и координация деятельности, контроля, отвлечения внимания, пропаганды, проволочек); стратегии и тактические приемы ведения переговоров (согласование целей интересов, стремление к взаимному доверию сторон, эмпатия, обеспечение баланса власти и взаимного контроля сторон).

Посредничество: формы участия третьей стороны (открытая позиция, закрытая позиция, подчеркивание общности, подчеркивание позиций); модели и оценка эффективности посреднической деятельности (уточнение интересов концепции позиций, обсуждение взглядов и предложений, согласование позиций и выработка договорённости).

Картография конфликта. Модели развития конфликтного взаимодействия: сотрудничество, кооперация, конкуренция (по Н.В. Гришиной)

Посредничество психолога в разрешении конфликтов (согласование целей и интересов, стремление к взаимному доверию сторон, рефлексия, эмпатия, обеспечение баланса власти и взаимного контроля сторон). Психологические условия успешных переговоров (достижение компромисса, личностный фактор, нейтральность, безоценочность, стимулирование сотрудничества, конфиденциальность, работа с процессом, процедурный характер деятельности по Е. Егоровой, Д. Рубину, М. Лебедевой).

Методические рекомендации по выполнению самостоятельной работы по дисциплине «Конфликтология».

Цель самостоятельной работы студентов заключается в глубоком полном усвоении учебного материала и развития навыков самообразования. Это позволяет реализовать:

-познавательный компонент высшего образования (усвоение необходимой суммой знаний по данной дисциплине, способность самостоятельно пополнять их);

-развивающий компонент высшего образования (выработка навыков аналитического и логического мышления, способность профессионально оценивать ситуацию и находить правильное решение);

-воспитательный компонент высшего образования (формирование профессионального сознания, развитие общего уровня личности).

Самостоятельная работа студента предполагает:

-работу с текстами, нормативными материалами, первоисточниками, дополнительной литературой, сведениями интернета, проработкой конспектов лекций;

-написание докладов, рефератов, курсовых и дипломных работ, составление графиков, таблиц, схем;

-участие в семинарах, научно-практических конференциях;

-подготовку к зачётам и экзаменам.

При проведении самостоятельной работы важным для студентов является возможность углубления в методологию дисциплины посредством выполнения творческих работ в индивидуальном режиме на основе особенностей образовательных потребностей каждого. Задания для самостоятельной работы должны отвечать содержанию предлагаемой дисциплины и быть направленными на развитие личностных качеств студентов, на формирование поисково-исследовательской и аналитико-познавательной деятельности. Для этого предлагается перечень контрольных вопросов и заданий позволяющий качественно подготовиться к практическому занятию, проявить свои интересы к различным аспектам тематики (приготовить доклад, составить таблицу, схему, написать эссе, сделать анализ дополнительной литературы).

При подготовке дискуссии, диспутов, выступлений студент формирует навыки публичного выступления, состязательского общения, умение входить в контакт при наличии экстремальной ситуации (неожиданные вопросы, сложность выдерживания сопротивления, иногда уход от решения ситуации).

При подготовке докладов, написании рефератов формируется внутренняя потребность в развитии собственных потенциалов, степень желания осваивать новые знания, личностно и профессионально развиваться.

№	Вид работы	Содержание работы	Знания, умения, навыки, получаемые в результате его выполнения	Методика выполнения	Методы контроля результативности СРОб	Учебно-методическое обеспечение	График выполнения
1	написание реферата	Аннотирование учебной литературы по теме	-знать характерные черты конфликта -основные понятия термины, -уметь структурировать материал; -иметь навык работы с информационным источником	1.Ознакомление с информ. источником 2. Структурирование работы: -введение -теоретич. часть -заключение -список литер -приложение	Защита реферата	Литерат. по теме	9 – 10 занятие
2	домашнее задание	-написание доклада, сообщения; -подготовка к семинарам по теме	-знать основные типы конфликтов; -уметь выделить главное, сравнивать, анализировать материал; -иметь навык обобщения материала	1. Работа с информацион источниками; 2. Составление плана, доклада, сообщения; 3. Теоретическое изложение материала	-анализ выполнения задания; -устный опрос; -письменный опрос.	Литерат. по теме	1 –10 занятие
3	домашнее задание	Подготовка к контрольным мероприятиям по дисциплине	-знать основные понятия и способы решения конфликтов; -уметь находить черты сходства и различия в социальных, экономических и политических конфликтах; -иметь навык обобщения и анализа материала.	Изучение учебной литературы по теме	Проверка контрольной работы	Литерат. по теме	В течение семестра
4	домашнее задание	Составление планов, тезисов, сравнительной таблицы, тестов, кроссвордов	-знать основные понятия, термины, закономерности функционирования конструктивных конфликтов; --уметь выделить главное, сравнивать, анализировать материал;	1.Изучение учебной литературы. 2. Составление плана. 3. Написание тезисов. 4. Заполнение сравнительной таблицы,	Анализ выполнения задания. Взаимоконтроль	Литерат. по теме	1-10 занятие

			-иметь навыки структурирования материала	5.Разработка тестов, 6. Выполне-ние кроссвор-да			

Методические рекомендации по выполнению научной работы по дисциплине

Требования к реферату

Реферат – одна из форм работы студента дневного отделения, которую он должен выполнить в течение изучения дисциплины. Объем реферата в пределах 20 страниц формата А – 4.

Цель работы над рефератом – привлечение студентов к научной работе. Задачи написания реферата – показать понимание автором проблемы, его умение анализировать, делать обобщения, выводы.

Реферат должен включать:

- титульный лист с указанием вуза и факультета, фамилии, инициалов студента, название темы работы, учебной дисциплины, места (города) и года написания;
- содержание работы;
- введение;
- основная часть;
- заключение;
- список использованной литературы;
- приложения.

Во введении обосновываются актуальность темы, ставится проблема, формулируется цель и задача реферата.

В основной части раскрывается содержание сформулированной во введение проблемы. Основная часть состоит из нескольких (как правило, двух – трех) вопросов. План может быть выстроен в проблемном или хронологическом ключе. Каждый вопрос заканчивается выводами.

Важно, чтобы при приведении цифровых и фактических данных, высказываний выдающихся личностей, цитат из научных исследований и учебников автор делал соответствующую ссылку на использованный источник (внизу страницы или в конце работы).

В заключении заключение следует подвести итоги, сделать обобщение полученных результатов, сформулировать основные выводы по теме реферата.

В списке литературы использованные источники перечисляются по алфавиту. Библиографическое описание книг и сноски должны соответствовать требованиям ГОСТа.

В приложение выносятся таблицы, отдельные документы, иллюстрации. В этом случае в тексте делаются также ссылки на приложения.

Примерная тематика рефератов

1. Описание конфликтной проблематики в философско-социологической традиции.
2. Функциональная («равновесная») модель устройства общества и его структуры.
3. Конфликтная модель устройства общества и его структуры.
4. Идеи Р. Дарендорфа и Л. Козера: концептуальная основа современной парадигмы конфликта.
5. Исследования конфликтов в отечественной науке.
6. Когнитивистские подходы: конфликт, как когнитивный феномен.
7. Основные психологические концепции внутриличностных конфликтов.
8. Виды внутриличностных конфликтов. Причины и последствия внутриличностного конфликта.
9. Предупреждение и разрешение внутриличностных конфликтов.
10. Специфика конфликта в организации, психологические условия его разрешения.
11. Организационные конфликты, особенности их проявления.
12. Производственные конфликты как возможность реорганизации производственного процесса.
13. Трудовые конфликты в организации, специфика их решения.
14. Инновационные конфликты в педагогическом процессе.
15. Особенности управления конфликтами в старших классах школы.
16. Конфликт в больших социальных группах.
17. Разрешение конфликта. Конструктивные и деструктивные процессы.
18. Основоположники научной конфликтологии.
19. Основы теоретико-игрового подхода к понятию конфликта.
20. Конфликтное взаимодействие.
21. Типы конфликтных личностей.
22. Структурные характеристики конфликтов.
23. Стили поведения в конфликтах.
24. Предупреждение и разрешение внутриличностных конфликтов.
25. Социальный конфликт. Общая характеристика.
26. Правила предупреждения конфликтов.
27. Стрессоустойчивость как способ предупреждения конфликтов.
28. Группы конфликтогенных причин и способы воздействия на них в целях профилактики конфликтов.
29. Психоаналитическая работа с конфликтами

Варианты индивидуальных заданий самостоятельной работы

1. В чем состоит проблема конфликта в трудах мыслителей Древнего Мира?
2. Как истолковывается природа конфликта в Эпоху Средневековья?
3. Какие подходы к пониманию природы социального конфликта определились в эпоху Нового времени?
4. Составить таблицу этапов становления конфликтологии. Представить ее на обсуждение.
5. Подготовить дискуссию по проблемам изучения конфликтов в отечественной науке.
6. Как развивалась конфликтология в рамках психологической науки.
7. Как социал – дарвинисты определяют с помощью теории конфликта борьбу в обществе.
8. К. Маркс, Г. Зимель: Социология конфликта (доклад).
9. В чём отличие функциональной модели от конфликтной модели (дискуссия).
10. Основоположники научной конфликтологии (доклад, реферат).
11. В чём особенность теории позитивно-функционального конфликта (выступление).
12. Основы теоретико-игрового подхода к понятию конфликта (реферат, доклад).
13. Современный взгляд на теорию конфликта (выступление).
14. Д. Рубин, Р. Фишер, Д. Прюитт и их теория «переговорного процесса» (выступление).
15. Теоретические подходы изучения конфликтов (доклад).
16. Перечислите признаки конфликтов (составьте таблицу).
17. Дайте научные определения конфликтов и определите отличия их (доклад).
18. В чём отличия понятия конфликта с помощью обыденного сознания от научного определения (дискуссия).
19. «Можно ли жить без конфликта» (сочинение-размышление).
20. Составьте таблицу классификации видов конфликтных явлений (определите их своеобразие).
21. На конкретном примере исследовать методы изучения конфликтов (выступление)
22. Перечислите принципы научного исследования конфликтных ситуации и укажите их значение (выступление).
23. Возникновение конфликтов: оценка ситуации (выступление).
24.Возникновение конфликтов: выбор стратегии реагирования (выступление).

25.Конфликтное взаимодействие (доклад, реферат).
26. Типы конфликтных личностей (составить таблицу конфликтных личностей, привести примеры участия их в конфликте, реферат).
27. Структурные характеристики конфликтов (выступление, реферат).
28. Каковы функции конфликтов? (выступление).
29. Стили поведения в конфликтах (реферат, дискуссия)
30. Четырехшаговый метод преобразования конфликта в сотрудничество (деловая игра).
31. Затушеванный конфликт (привести пример позитивного решения конфликта).
32. Внутриличностный конфликт (составить классификацию мотивов данного конфликта).
33. Эссе «Мой внутренний конфликт» (по книге К. Хорни «Наши внутренние конфликты»).
34. Составить классификацию концепций внутриличностных конфликтов (таблица).
35. Определите виды внутриличностных конфликтов, природу их появления (таблица, выступление).
36. Каковы причины возникновения внутриличностного конфликта (таблица, выступление).
37. Угроза последствий внутриличностного конфликта для личности (дискуссия).
38. Предупреждение и разрешение внутриличностных конфликтов (выступление, реферат).
39. Специфика конфликта в организации (доклад).
40. Определите виды организационных конфликтов (выступление).
41. Организационные конфликты (решение деловой ситуации).
42. В чём специфика инновационных конфликтов? (дискуссия).
43. Разрешение инновационного конфликта (решение практической ситуации).
44. Проблемы конфликтов между руководителями и членами организации (дискуссия на конкретном примере).
45. В чём особенности управления конфликтами в организации? (дискуссия).
46. Выбор альтернативных решений методом мозговой атак.
47. Социальный конфликт. Общая характеристика (доклад, реферат).
48. Составьте перечень позитивных и негативных функций социального конфликта (таблица, выступление).
49. Какие внутренние и внешние факторы определяют состояние конфликтов? (таблица)
50. Ваше понимание конфликта как постоянной борьбы в социуме (сочинение- размышление, дискуссия).
51. Перечислите факторы снижающие или усиливающие противостояние сил в обществе (выступление, таблица).
52. Эссе «Шаг к гармонии» (по книге Ч. Ликсона «Конфликт, 7 шагов к миру»).

53.Способы и условия предупреждения конфликтов (таблица, выступление).
54. Контактное общение, использование его в преодолении конфликта (выступление).
55. Приемы и способы снятия конфликтных напряжений (на примере конкретной ситуации).
56. Приведите примеры смягчения конфликтной ситуации под воздействием норм деловой этики (дискуссия).
57. Стрессоустойчивость как способ предупреждения конфликтов (выступление, реферат)
58. Какие трудности возникают при профилактике конфликтов? (дискуссия).
59. Группы конфликтогенных причин и способы воздействия на них в целях профилактики конфликтов (таблица, реферат).
60. Переговоры: типология, функция, стратегии и тактические приёмы ведения переговоров (деловая игра).
61. Структура решения конфликта со взятием заложников (на конкретном примере).
62. Посредничество: формы участия третьей стороны, модели и оценка эффективности посреднической деятельности (решение практической ситуации).
63. Посредничество психолога в разрешении конфликта (выступление приглашённого психолога).
64. Составите картографию предложенных конфликтных ситуаций.
65. Психоаналитическая работа с конфликтами (реферат, выступление).
66. Поведенческая психотерапия (доклад, обмен опытом).
67. Работа с конфликтами в гуманистической психологии (доклад).
68. Негативные способы ведения конфликтов (привести примеры).

Словарь основных терминов по курсу «Конфликтологии»

Авторитарность - социально- психологическая характеристика личности, отражающая ее стремление максимально подчинить своему влиянию партнеров по взаимодействию и общению.

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

Антагонизм – непримиримое противоречие.

Арбитр – третья сторона в конфликте.

Аффект – сильное и относительно кратковременное нервно-психическое возбуждение – эмоциональное состояние, связанное с резким изменением важных для субъекта жизненных обстоятельств.

Внутренняя установка – субъективное восприятие личностью своего статуса в группе.

Внутриличностный конфликт – это конфликт внутри психического мира личности, представляющий собой столкновение ее противоположно направленных мотивов.

Варианты — множество позиций (готовых решений), предлагаемых одновременно одной из сторон для расширения возможностей взаимовыгодного решения, принципиально переговорное использование позиций при вариативном подходе к реализации интереса. Варианты — множество возможных позиций в контексте интереса.

Верования — здесь не религиозные представления, а вообще любые представления человека о мире, о себе, любые принципы и выводы, на которых мы основываем оценки событий и принятие решений.

Границы конфликта – внешне структурно-динамические пределы конфликта по числу участников; по территории, на которой происходит конфликт; по продолжительности конфликта.

Групповая атрибуция – объяснение позитивного поведения своей группы внутренними причинами, а чужой группы – внешними обстоятельствами, и, соответственно, наоборот.

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

Групповые нормы - правила регуляции членов группы, выработанные в результате совместной групповой деятельности и общения.

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

Динамика конфликта – ход развития конфликта по этапам и фазам.

Игра в конфликтологии — взаимодействие по определенным правилам и с определенной целью, с исходным принципом и установленными ролями

участников (аналог — спортивные и тому подобные игры). Представление конфликта как игры позволяет перевести стереотипы поведения в осознанные правила и работать над усовершенствованием или изменением конфликтного взаимодействия в конструктивную сторону.

Интерес — то, что побуждает человека занимать и отстаивать позиции. Интересы, с точки зрения взаимодействия, делятся на четыре типа: **противоположные, разные, дополнительные и общие**. Та или иная **позиция** всегда выражает и конкретизирует удовлетворение какого-либо **интереса**.

Институционализация конфликта – установление четких норм и правил конфликтного взаимодействия, определение рабочих групп и комиссий по управлению конфликтом.

Инцидент — конкретное взаимодействие участников конфликта, в котором конфликт приобретает более или менее явную, материализованную, форму.

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

Конфликт – столкновение противоположно направленных целей, интересов, позиций, мнений или субъектов взаимодействия.

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

Конфликты в организации – это конфликта, возникающие между субъектами социального взаимодействия внутри организации.

Конформизм – приспособленчество, пассивное принятие чужой точки зрения, неоправданная уступка в конфликте.

Конфронтация – стиль конфликтного поведения, по своей направленности ориентирован на то, чтобы, действуя активно и самостоятельно, добиваться осуществления собственных интересов без учета интересов других сторон, непосредственно участвующих в конфликте, а то и в ущерб им.

Манипуляция – это вид психологического воздействия, искусное исполнение которого ведет к скрытому возбуждению у другого человека намерений, не совпадающих с его актуально существующими желаниями.

Медиаторы – профессиональный посредник (третья сторона) в переговорах по разрешению конфликта.

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

Мотивы конфликта – это внутренние побудительные силы, подталкивающие субъектов социального взаимодействия к конфликту.

Несогласие – это отказ определенных субъектов или объектов управления от предписанных шаблонов и норм поведения.

Образ конфликтной ситуации – субъективное отражение предмета конфликта в сознании субъектов конфликта.

Переговор – процесс взаимосогласованных действий сторон урегулирования конфликта с целью установления меры соответствия и меры несоответствия их позиций.

Политические конфликты - это противоборство субъектов социального взаимодействия на основе противоположных политических интересов, взглядом и целей, обусловленных положением и ролью в системе власти.
Посредник – третья сторона в переговорном процессе по поводу конфликта, обеспечивающая конструктивное обсуждение проблемы.
Предмет конфликта – то, из-за чего возник конфликт.
Предупреждение конфликта – деятельность, которую субъект конфликта осуществляет с целью не допускать возникновения конфликта.
Позиция — высказывание, невербальный сигнал, поступок, поведение, которые воспринимаются как — или действительно обозначают — окончательное безвариативное решение («приговор») по какому-либо вопросу, проблеме. Вербальные высказывания позиций обычно имеют утвердительную форму. Главные признаки позиции — однозначность и завершенность.
Правило — осознанный повторяющийся способ действия или мышления в повторяющихся ситуациях. Осознанное повторяющееся регулирование поведения или мышления в повторяющихся (схожих) ситуациях и обстоятельствах или для решения повторяющихся (схожих) задач. Обычно правило предполагает простое повторение раз найденного или выученного алгоритма, но возможны правила критического и творческого отношения к ситуации.
Принцип — наиболее общее правило для определенного класса ситуаций, на основе которого строятся остальные правила для данных ситуаций и задач.
Проблема — это недостижение цели при использовании прошлого опыта и знаний, это столкновение с трудностями, ошибками, неудачами в решении новых или вроде бы привычных задач. Проблемы проявляются как в количественных, так и в качественных «барьерах», вдруг возникающих на вашем пути. Количественно проблемные «барьеры» выражаются в заметном увеличении времени и различных затрат для достижения целей при одновременной неуверенности в успехе, а качественно — в появлении новых вопросов и в осознании новых противоречий.
Прогнозирование конфликта – вид деятельности субъекта управления, направленной на выявление причин конфликта в его скрытом развитии.
Противоборство – взаимодействия субъектов, характеризующееся нанесением взаимного ущерба.
Разрешение конфликта – вид деятельности субъекта управления, связанной с завершение конфликта.
Регулирование конфликта – вид деятельности субъекта управления, направленный на ослабление и ограничение конфликта, обеспечение его развития в сторону разрешения.
Соперничество – стратегия поведения в конфликтной ситуации, характеризуется стремлением одержать победу над соперником.
Сотрудничество – стратегия поведения в конфликте, характеризующаяся стремлением противоборствующих сторон совместными усилиями разрешить возникшую проблему.

Социальная напряженность – психологическое состояние людей, причинами которого является неудовлетворенность существующим положением дел или ходом развития событий.
Статус – реальное положение личности в системе внутригрупповых отношений, степень его авторитетности.
Стимулирование конфликта – это вид деятельности субъекта управления, направленный на провокацию, вызов конфликта.
Структура конфликта – совокупность устойчивых элементов конфликта, образующих целостную систему.
Смыслориентационные рамки (фреймы) — осознанные или неосознанные способы рассмотрения и восприятия реальности, включающие субъективную интерпретацию и субъективное конструирование элементов, на деле отсутствующих в объективной или социальной реальностях.
Соотношение позиции и интереса: они выделяются относительно ситуации и друг друга. Интерес — это более широкая и общая позиция, а позиция — это конкретизированная реализация интереса. Позиция может отражать взаимодействие нескольких интересов, а интерес может реализовываться в некотором множестве различных позиций (вариантов).
Стереотип — неосознанное правило, неосознанное повторяющееся поведение в повторяющихся или похожих ситуациях (условный рефлекс, стереотип, шаблон).
Третейский судья – наиболее авторитарная роль, изучающая проблему, выносит решение, которое не оспаривается.
Ультиматум – требования, предъявляемые одним из участников конфликта другому в категоричной форме с указанием конкретных сроков выполнения этих требований и угрозой применения мер воздействия в случае отказа.
Управление конфликтом – целенаправленное, обусловленное объективными законами воздействие на динамику конфликта в интересах развития или разрушения той социальной системы, к которой имеет отношение данный конфликт.
Установка конфликтная – предрасположенность и готовность действовать на предполагаемом конфликте определенным образом.
Уступка – стратегия поведения в конфликте, характеризуется стремлением уйти от конфликта при восприятии предмета конфликта как несущественного для себя и значимого для соперника.
Уход – стратегия поведения в конфликте, характеризуется стремлением уйти от конфликта при восприятии предмета конфликта в качестве несущественного как для себя, так и для соперника.
Экономические конфликты - это противоборство субъектов социального взаимодействия на основе противоположных экономических интересов, обусловленных положением и ролью в системе общественных отношений.
Ценности — наиболее общие и важные мировоззренческие интересы и ориентиры.

Тренировочные задания по курсу «КОНФЛИКТОЛОГИЯ»

В тренингах и лекционных курсах по конфликтологии в самом начале обычно предлагаются несколько простых упражнений, которые позволяют выявить и сделать предметом обсуждения ошибочные представления о конфликте.

Упражнение 1. Что я делаю и какие эмоции переживаю в конфликте

Задание тоже простое, но уже индивидуализированное: слушателям предлагается записать, что они чаще всего делают, когда сами попадают в конфликт, и какие эмоции чаще всего при этом испытывают. В зависимости от характера группы и вида занятий описание действий будет более или менее приукрашенным, а вот эмоции будут перечислены более реалистично, и преобладают среди них опять же негативные или неприятные.

Упражнение 2. От чего сможет уйти Колобок…

После первых двух упражнений подробная рефлексия не проводится, только фиксируются результаты. Затем предлагаются еще два вопроса. Первый имеет несколько вариантов, на каждый из которых можно получить разные ответы от одной и той же аудитории:

Можно ли прожить без конфликтов?

Можно ли научиться бесконфликтному общению?

Можно ли уйти от конфликта(ов)?

На второй и третий вопросы положительные ответы будут встречать чаще, чем на первый, а на третий вопрос чаще, чем на второй, хотя более внимательный анализ этих вопросов позволяет утверждать, что все они об одном и том же — можно ли отделить себя от конфликта?

Второй вопрос имеет два равнозначных варианта, и ответ на них любой аудитории очевидно предрешен:

Можно ли прожить, не сталкиваясь с проблемами, затруднениями, противоречиями и с различиями интересов и позиций других людей?

Можно ли научиться избегать или легко преодолевать проблемы, затруднения, противоречия и различия интересов и позиций других людей?

Во всех аудиториях уверенно звучит отрицательный ответ, хотя на второй вариант возможны редкие положительные ответы, которые дают те участники, которые увлечены какими-нибудь фантастическими «технологиями надежного решения любых проблем».

Конфликт — это столкновение… с самим собой

После описанных вводных упражнений стоит, наконец, вспомнить, что слово «конфликт» — латинское и переводится как «столкновение». И тут возникает очередной и вполне резонный вопрос: а столкновение чего (или кого) с чем (или с кем)?

Во многих словарях и учебниках авторы, особенно не задумываясь над уже привычными выражениями, отвечают, что конфликт — это столкновение интересов, мнений и действий людей и организаций (так, кстати, часто отвечают и участники тренингов или учебных курсов). Но ведь в реальности социальной жизни сталкиваются только люди, которые и являются носителями

и распорядителями интересов, мнений и действий — сами по себе интересы, мнения и действия ни с чем столкнуться не могут, а если даже и столкнутся, то никоим образом не смогут на это столкновение отреагировать.

Столкновение для человека — это всегда некоторое затруднение, препятствие для дальнейшего движения, действия, существования. Какие же главные виды столкновений можно выделить в человеческой жизни?

Во-первых, это всякого рода затруднения в достижении каких-то целей, в удовлетворении каких-то желаний, в решении каких-то задач. Например, вы хотите получать более высокую зарплату, чем в настоящее время, но для этого надо или получить дополнительное образование, или выделиться деловыми качествами среди коллег, или открыть собственное дело. Есть цель, есть варианты задач, решение которых приведет вас к этой цели. Но на любом из выбранных путей вас могут поджидать (наверняка поджидают) проблемы — те затруднения, которые вырастают как из необходимости делать что-то новое, непривычное, неизвестное именно для вас лично, так и из сложного характера самой задачи и той деятельности, с которой она связана.

Конкретная задача может оказаться серьезной проблемой, а может быть решена, как говорится, и одним махом. Но само по себе столкновение с проблемой — это не конфликт. Скажем, вы сидите за сложным ежегодным отчетом в условиях цейтнота — срок сдачи слишком близок для спокойной и размеренной работы, да еще в очередной раз изменились требования к его оформлению и содержанию. Отчет становится проблемой, но вряд ли вы станете всем жаловаться, что у вас возник конфликт с отчетом. Вы будете думать, скорее всего, о предстоящих конфликтах с начальником, который не получит вовремя и в надлежащем виде отчет, и с членами семьи, которые не получат ожидаемые подарки на ваши премиальные к Новому году. И еще вы будете раздражать сами себя своей неуспешностью и профессиональным провалом.

Вот тут-то и возникает второй вид затруднений/проблем — вы сами, точнее, столкновение с собственной ограниченностью, невсесилием, невсезнанием, невсеумением и т.д. И вот то, что вы чувствуете по поводу обнаружения своих слабых мест и что вы с этими открытиями делаете, и составляет конфликт в точном смысле. Нужно сразу же добавить, что у конфликта есть и межличностная/межгрупповая составляющая — когда несовершенство одного человека или любой группы людей сталкивается с таким же несовершенством другого человека и любой другой группы людей. Другая составляющая внешней стороны конфликта — это переживания и действия человека, связанные с тем, что под угрозой оказываются его социальные качества и социальные измерения (оценки).

Конфликт, таким образом, — это проблемы с образом «Я», с самовосприятием в двух типах «зеркал» — индивидуальном и социальном.

Это особый тип проблем и особый целый мир процессов и явлений внутренней жизни человека, но с такими внешними проявлениями, которые мы легко путаем с характером или с деловыми качествами личности, а также с процессом решения действительно внешних задач и проблем.

Для понимания этой проблемы в понимании конфликта попробуем использовать аналогию с картинкой и с механизмом создания картинки. В качестве первого примера можно выбрать часовой циферблат с бегущими на его фоне стрелками («картинка») и часовой механизм, приводящий их в движение (механизм создания картинки). Но это мир механики. А как соотносятся «картинка» и «механизм картинки» в социальной жизни?

Представим, что мы смотрим футбольный матч впервые в жизни, при этом вообще не зная еще, что такое спорт и, в частности, игровые виды спорта (такой «марсианский» взгляд интересно использовал создатель трансактного анализа Эрик Берн, автор известной книги «Игры, в которые играют люди»). Мы можем в результате подумать, что это драка за мяч (кстати, вспомните старика Хоттабыча из детской сказки, тоже впервые увидевшего футбол и одарившего всех футболистов по мячу, чтобы они из-за него не ссорились, и то, как трудно было Вольке объяснить ему, для чего тут столько народа собралось). Но если мы познакомимся с культурными нормами и привычками, с традицией спортивных игр и с их специфическими правилами, то обнаружим огромный «подземный» пласт, на поверхности которого и окажутся два с лишним десятка здоровых мужиков, гоняющихся за одним небольшим мячиком. Футбольное поле с игроками — «картинка», а культура, традиции, нормы и правила — «механизм картинки».

Поскольку в обыденных представлениях мы ориентируемся именно на явные внешние проявления конфликта (ссоры, скандалы, войны), т.е. на «картинку», то эта видимая сторона предопределяет и восприятие, и объяснение конфликта прежде всего как скандала и ссоры. Но описание поведения не дает прямого доступа к причинам и существенным странностям такого скандального поведения, которое слишком часто вступает в противоречие с разумными интересами и целями (это к вопросу о популярном определении конфликта как столкновения интересов).

Если же мы допустим, что параллельно столкновению интересов и деловым проблемам разворачивается специфическая драма конфликта, т.е. драма подрыва самооценки, опасений, страхов, разочарований — и попыток от них защититься или преодолеть, тогда становится довольно просто перечислить, какие же основные проблемы составляют внутреннюю суть конфликта для личности. Они хорошо представлены в пятифакторной модели российского конфликтолога Б. И. Хасана.

КОНТРОЛЬНО-ИЗМЕРИТЕЛЬНЫЕ МАТЕРИАЛЫ ПО ДИСЦИПЛИНЕ

Тесты остаточного контроля знаний

1. Конфликт - это

А. Стиль поведения, способствующий разрешению спорных ситуаций.

Б. Неурегулированное разногласие между людьми.

В. социальное явление, противоборство взаимосвязанных, но преследующих свои цели двух или более сторон.

2. Конфликтология - это

А. Современное направление в исследовании межличностных отношений.

Б. Область научного знания о природе, причинах, видах и динамики конфликтов, методах их предупреждения и способах разрешения.

В. Наука, изучающая принципы функционирования живых систем.

3. Конфликтогены - это

А. Слова или действия, которые могут привести к конфликту.

Б. Компоненты, из которых состоит конфликт.

В. Это биологические структуры, отвечающие за предрасположенность человека к конфликтам.

4. Границы конфликта - это

А. Внешние пределы в пространстве и во времени, а также относительно той социальной системы, в масштабах которой возникает и развивается конфликтное столкновение.

Б. Движение конфликтного столкновения, стадии и фазы его развития.

В. Знание основных параметров конфликтного столкновения с целью управленческого влияния на противостоящие стороны.

5. Диагностика конфликта - это

А. Внешние пределы в пространстве и во времени, а также относительно той социальной системы, в масштабах которой возникает и развивается конфликтное столкновение.

Б. Движение конфликтного столкновения, стадии и фазы его развития.

В. Знание основных параметров конфликтного столкновения с целью управленческого влияния на противостоящие стороны.

6. Динамика конфликта - это

А. Внешние пределы в пространстве и во времени, а также относительно той социальной системы, в масштабах которой возникает и развивается конфликтное столкновение.

Б. Движение конфликтного столкновения, стадии и фазы его развития.

В. знание основных параметров конфликтного столкновения с целью управленческого влияния на противостоящие стороны.

7. Инцидент - это

А. Совокупность элементов конфликтного столкновения.

Б. Основная причина конфликтного столкновения.

В. Столкновение взаимодействующих сторон, означающее перевод конфликтной ситуации в конфликт.

8. Предмет конфликта - это

А. Совокупность элементов конфликтного столкновения.
Б. Основная причина конфликтного столкновения.
В. Столкновение взаимодействующих сторон, означающее перевод конфликтной ситуации в конфликт.
9. Структура конфликта - это
А. Совокупность элементов конфликтного столкновения.
Б. Основная причина конфликтного столкновения.
В. Столкновение взаимодействующих сторон, означающее перевод конфликтной ситуации в конфликт.
10. Локальный конфликт - это
А. Противоборство, в которое вовлечена часть персонала предприятия.
Б. Разногласие между отдельными группами или подразделениями организации.
В. Столкновение взаимодействующих лиц, вызываемое условиями общения и совместной деятельности.
11. Межгрупповой конфликт - это
А. Противоборство, в которое вовлечена часть персонала предприятия.
Б. Разногласие между отдельными группами или подразделениями организации.
В. Столкновение взаимодействующих лиц, вызываемое условиями общения и совместной деятельности.
12. Межличностный конфликт - это
А. Противоборство, в которое вовлечена часть персонала предприятия.
Б. Разногласие между отдельными группами или подразделениями организации.
В. Столкновение взаимодействующих лиц, вызываемое условиями общения и совместной деятельности.
13. Митинг - это
А. Временный добровольный отказ работников от выполнения трудовых обязанностей.
Б. Массовое собрание.
В. Патрулирование группой демонстрантов или бастующих в районе проведения демонстрации.
14. Пикетирование - это
А. Временный добровольный отказ работников от выполнения трудовых обязанностей.
Б. Массовое собрание.
В. Патрулирование группой демонстрантов или бастующих в районе проведения демонстрации.
15. Забастовка - это
А. Временный добровольный отказ работников от выполнения трудовых обязанностей.
Б. Массовое собрание.
В. Патрулирование группой демонстрантов или бастующих в районе проведения демонстрации.

ПРИЛОЖЕНИЕ 4

Матрица контроля текущей и итоговой результативности учебного процесса по дисциплине:
“Конфликтология”

№ раздела	Наименование раздела	Вид и форма учебных занятий, вид, метод и средство контроля							
		аудиторные				Самостоятельные			
		лекции		практич. занятия		курсов. проекта.		Реферат	
		текущ	итог	текущ	итог	текущ	итог	текущ	Итог
		Конт.посещ	зачет	Конт.посещ	Тестир	Конт.график	Защита	Конт.-график	Защита
1	Понятие, структура и типология конфликтов	Бланк уч.	Ответ на вопрос, тест	Бланк уч.	+	-	-	-	-
2	Причины и функции конфликтов	Бланк уч.	тест	Бланк уч	+	-	-	-	-
3	Анализ конфликта	Бланк уч.	опрос, тест	Бланк уч.	Тест			Бланк уч.	опрос
4	Поведение в конфликте	Бланк уч.	тест	Бланк уч.	+	-	-	Бланк уч.	опрос
5	Внутриличностный конфликт	Бланк уч.	Опрос, тест	Бланк уч.	Тест	Бланк уч	опрос	Бланк уч.	опрос
6	Виды межличностных конфликтов	Бланк уч.	тест	Бланк уч.	Тест	Бланк уч	опрос	Бланк уч.	опрос
7	Конфликт и межличностное взаимодействие	Бланк уч.	тест	Бланк уч.	Тест	Бланк уч	опрос	Бланк уч.	опрос
8	Способы решения конфликтов	Бланк уч.	тест	Бланк уч.	Тест	Бланк уч	опрос	Бланк уч.	опрос
9	Профилактика конфликта	Бланк уч.	тест	Бланк уч.	Тест	Бланк уч	опрос	Бланк уч.	опрос