

Конфликтология

Аннотация

Целями освоения дисциплины является изучение причин возникновения конфликтов, закономерностей их развития, а также способов и методов завершения и предупреждения конфликтных ситуаций. Формирование и развитие способности к социальному взаимодействию в области управления и регулирования конфликтов в разных сферах жизнедеятельности человека; содействие гармонизации отношений.

Общая трудоемкость дисциплины составляет 4 зачетные единицы, 144 часа.

Содержание дисциплины:

Раздел I. Феноменология социального конфликта.

Тема 1. Понятие социального конфликта. Становление и задачи конфликтологии

Становление конфликтологии как научно-прикладной отрасли знания. Теоретические предпосылки возникновения конфликтологии. Борьба в человеческом обществе: социал-дарвинизм. Функциональная (равновесная) и конфликтная модели общества. Социология конфликта (К. Маркс и Г. Зиммель). Р. Дарендорф и Л. Козер: начало конфликтологии. Философско-социологическая и психологическая традиция изучения конфликтов.

Понятие конфликта. Интерпретация конфликта обыденным сознанием и наукой. Классификация видов конфликтных явлений. Научные определения конфликта. Признаки конфликтов. Соотношение понятий противоречия, разногласия, конфликта.

Современные концепции конфликта. Конфликт как социально-психологическое явление и способ социального взаимодействия.

Тема 2. Структура и динамика социального конфликта

Структурные характеристики конфликта. Содержание конфликта. Участники конфликта, их типологизация. Формы проявления конфликта и основания их типологизации.

Динамические характеристики конфликта. Стадии конфликтного взаимодействия. Продолжительность и интенсивность конфликта, его ритм и интенциональность. Обратимость конфликта. **Структура**, фазы и стадии развития конфликта.

Возможные исходы конфликта. Прекращение конфликта. Усиление и ослабление конфликта, его возможные трансформации. Разрешение конфликта.

Тема 3. Функции социального конфликта

Развитие научных представлений о роли конфликтов в жизни человека, социума. Обыденное сознание о роли конфликтов в жизни человека. Природа и источники конфликтофобии. **Функции** конфликта, их позитивные и

негативные проявления.

Негативные функции конфликта. Снижение уровня сотрудничества и нарушение коммуникационных взаимосвязей в организации. Ослабление ценностно-ориентационного единства социальной группы и нарастание враждебности между ее членами.

Л. Козер о позитивных функциях социального конфликта. Позитивные функции конфликта в организации. Интеграция персонала. Активизация социальных связей. Сигнализация об очагах социальной напряженности. Информационная функция конфликта. Трансформация межличностных и межгрупповых отношений. Креативная функция конфликта. Профилактика разрушительных противоборств. Функциональная инверсия конфликта. Психологические последствия конфликта. Положительные и отрицательные эффекты конфликта. Конфликт и мотивация поведения. Конфликт и депрессия. Конфликт и стресс. Конфликт и суицид.

Тема 4. Причины социального конфликта

Соотношение понятий «причина», «источник», «условия» и «фактор» применительно к детерминации социального конфликта. Источники конфликта: внутренние и внешние, объективные и субъективные. Источники конфликтов, связанные с нарушением организации и стимулированием труда. Хозяйственно-правовые и социально-профессиональные источники конфликтов в организации. **Типология** конфликтов по общественно-политическим, социально-экономическим, морально-психологическим признакам.

Условия и факторы конфликта. Психологические детерминанты конфликта. Критическая жизненная ситуация, ее восприятие и определение. Факторы определения ситуации как конфликтной. Синтез ситуационного и личностного подходов. Источники, объективные и субъективные причины возникновения конфликтных ситуаций в социальной сфере.

Раздел II. Виды социальных конфликтов

Тема 5. Личностные и межличностные конфликты

Понятие личностного конфликта. Теоретические подходы к определению и описанию личностных конфликтов.

Мотивационные конфликты, их источники и типы. Концепция мотивационных конфликтов К. Левина и Н. Миллера. Когнитивные конфликты. Теория когнитивного диссонанса Л. Фестингера.

Рольные конфликты, их основные виды. Внутриличностные противоречия и конфликты. Межличностные конфликты: теоретические подходы к их определению и интерпретации. Межличностные конфликты в различных сферах социального взаимодействия.

Тема 6. Групповые конфликты

Теоретические подходы к определению и интерпретации групповых конфликтов. Позитивные функции внутригрупповых конфликтов (Л. Козер). Концепция внутригрупповых конфликтов К. Левина. Зависимость внутригрупповой ситуации от характера взаимосвязи между членами группы. Отечественные исследования внутригрупповых конфликтов.

Ситуационный подход к исследованию межгрупповых конфликтов. Когнитивные подходы. Позиционные конфликты в межгрупповом взаимодействии.

Тема 7. Организационные конфликты

Особенности и разновидности организационного конфликта. Содержание и формы проявления организационного конфликта, его участники.

Причины организационных конфликтов, источники и условия их возникновения, факторы развития. Объективные и субъективные источники. Внутренние и внешние факторы.

Позиционные конфликты в организации, их генезис и динамика. Деструктивные и конструктивные функции организационного конфликта.

Тема 8. Социально-трудовые конфликты

Специфика социально-трудовых конфликтов, их содержание и формы проявления. Участники социально-трудовых конфликтов. Генезис и динамика социально-трудового конфликта.

Источники и факторы социально-трудовых конфликтов. Внешние и внутренние факторы. Последствия социально-трудовых конфликтов. Проблемы урегулирования социально-трудовых конфликтов. **Социальное** партнерство как форма сотрудничества в решении проблем социально-экономического развития в профилактике конфликтов в области трудовых отношений.

Раздел III. Поведение в конфликте

Тема 9. Модели поведения в конфликте

Мотивы и цели участников конфликтного взаимодействия. Целевая структура социальных ситуаций. Возможные варианты соотношения целей. **Мотивация** конфликтности, взаимосвязь конфликтов и стрессовых состояний. **Стили** конфликтного поведения и способы разрешения конфликтов.

Стратегии и тактики конфликтного взаимодействия. Стратегия поведения в конфликте по К. Томасу. Доминирование, компромисс и сотрудничество. Уход от конфликта и уступчивость. Психологическое влияние в процессе конфликтного взаимодействия. Виды влияния. Способы противостояния психологическому влиянию.

Реакции человека на возникающие проблемы. Рациональное и нерациональное поведение в проблемной ситуации. Типы нерационального поведения.

Тема 10. Сотрудничество в конфликтном взаимодействии

Сотрудничество как способ социального взаимодействия. Приемы конструктивного взаимодействия. Методы установления сотрудничества – методы обращения к интересам, значимым ценностям, значимого содействия, экстремальной поддержки, объективированных предложений, вариативных предложений, перекрестных предложений, посредничества. Методы поддержания сотрудничества – методы соучастия, практической эмпатии, сохранения репутации, взаимного дополнения, исключаемой демонстрации,

разделенных заслуг, психологического настраивания, психологического «поглаживания».

Методы ухода от сотрудничества – методы спасения «лица», отвлекающих контрпредложений, затрудняющих контрпредложений, «объективных обстоятельств», отставляемого шанса, отложенного ответа, «затвора», приемлемых средств, посредничества. Иносказательный метод.

Тема 11. Противоборство в конфликтном взаимодействии

Стратегии поведения противоборствующих сторон. Принципы оптимизации наступательного поведения. Свобода действий. Ограничение свободы действий противника. Использование в собственных целях функций и ресурсов противника. Осведомленность о противнике и предвосхищение его действий. Выбор решающего момента. Дезорганизация. Возможность замещения. Наступательные методы – методы концентрации сил, «ахиллесовой пяты», совершившегося факта, внезапного удара, информационного упреждения, угроз, потенциализации, провокаций.

Оборонительная стратегия. Методы преднамеренных потерь, неожиданного действия, введения в заблуждение, заманивания в ловушку, «проволочек», камуфляжа, слабого звена, расчленения сил противника, «стрелки весов», «отсеков», «бумеранга».

Ослабление противоборства. Правила исключения «ложных образов конфликта», противодействия аккумуляции отрицательных эмоций, смыслового ограничения, локализации, гибкости, исключаемой демонстрации, исключения альтернативы «победитель – побежденный», исключения «потери лица», символических жестов, обращения к прошлому опыту.

Тема 12. Культура конфликтного взаимодействия

Понятие культуры конфликтного взаимодействия. Необходимость и возможность «окультуривания» конфликтного взаимодействия. Актуальные проблемы формирования и развития культуры конфликтного взаимодействия.

Содержание культуры конфликтного взаимодействия. Основные компоненты культуры конфликтного взаимодействия: нормативно-правовой, коммуникативный, психологический, поведенческий, технологический.

Функции культуры конфликтного взаимодействия: герменевтическая, нормативная, мотивационная, коммуникативная, оценочная, селективная. Функции социальной интеграции и дифференциации. Профессиональный и массовый уровни культуры конфликтного взаимодействия.

Критерии культуры конфликтного взаимодействия: перцептивный, когнитивный, ценностно-ориентационный, эмоциональный, оценочный, поведенческий, коммуникативный, рефлексивный, социально-технологический.

Раздел IV. Управление социальным конфликтом

Тема 13. Предупреждение социального конфликта

Проблема предупреждения конфликтов, условия и направления ее разрешения. Возможные способы профилактического воздействия на

конфликтующие стороны: просветительский, уведомляющий, предупреждающий, упреждающий, упорядочивающий, исключаящий, блокирующий. Метод параллельного действия.

Методы предупреждения и урегулирования конфликтов. Методы профилактики конфликтов в организации. Наличие интегрирующих целей. Определенность организационных связей. Баланс прав и обязанностей. Делегирование полномочий. Разнообразие форм поощрения.

Тема 14. Коммуникативная технология регулирования социальных конфликтов

Коммуникативные барьеры как основа социального конфликта. Барьеры социального восприятия. Смысловые барьеры. Барьеры техники и навыков общения. Эмоциональные барьеры. Процессуальные барьеры.

Смысловая оптимизация. Правила исключения двусмысленности терминов, идентификации символов. Методы «смягчения» терминов, рокировки значимых ценностей, смыслового усиления.

Перцептивная оптимизация. Методы психологического «перехвата», психологической «переадресовки», перцептивного отвлечения, перцептивного контраста, перцептивной разрядки, перцептивного обсуждения, оценочного упреждения. Правила психологического противопоставления, исключения «комплекса различия», «первого впечатления».

Эмоциональная оптимизация. Методы эмоциональной рефлексии, ограничения эмоциональных проявлений, «выпускания пара», эмоциональных жестов.

Инструментальная оптимизация. Методы символического разнообразия, информационного резонанса, «по секрету», экспрессии.

Процессуальная оптимизация. Методы «включения в партнера», направленной эмпатии, ролевой имитации, подтверждаемого слушания, самообращения, количественной оптимизации, избыточной информации. Правило «регламента».

Тема 15. Переговорная технология регулирования конфликтов

Технология ведения переговоров. Особенности ведения переговоров в конфликтном взаимодействии. Подготовка переговоров. Стиль ведения переговоров. Стратегии доминирования, покорности, противоборства, сотрудничества. Стиль соперничества. Стиль кооперации. Деловой стиль.

Пути выхода из затруднений в переговорном процессе. Процедура разграничения зон конфликтного взаимодействия. Процедура идентификации интересов. Изобретение вариантов. Методы принятия интегральных решений.

Психологические механизмы переговоров. Регуляция психологической атмосферы на переговорах.

Тема 16. Урегулирование конфликтов с участием третьей стороны

Предпосылки участия третьей стороны в урегулировании конфликта. Формы участия третьей стороны в разрешении конфликта. Условия эффективного участия третьей стороны в урегулировании конфликтов.

Особенности посредничества (медиации) как технологии урегулирования социально-трудовых конфликтов. Стадии посредничества. Принципы и правила посредничества. Компетентность посредника. Условия и перспектива развития посредничества в современной России. **Роль предпринимателей и менеджеров в управлении конфликтами.**

Особенности арбитражной технологии урегулирования социально-трудовых конфликтов. Принципы и правила трудового арбитража, условия его эффективного использования.

Тема 17. Организационно-нормативное и психологическое регулирование конфликтов

Организация управления социально-трудовыми конфликтами. Организационные методы управления конфликтами и стрессами.

Разновидности норм и их роль в урегулировании конфликтов. Образцы документов, применяемых при разрешении конфликтов.

Психотерапия: диалог человека с самим собой. Психологическое консультирование. Групповая психотерапевтическая работа. Взаимодействие психолога и клиента. Проблема метода: от оппозиции к интеграции, от запретов – к свободе.

Основная литература

1. Данакин Н.С., Конев И.В., Коротницкая М.В. Коммуникативная технология: монография / Н.С. Данакин, И.В. Конев, М.В. Коротницкая. – Белгород: Изд-во БГТУ им. В.Г. Шухова, 2007. – 170 с.
2. Конфликтология: учебник / А.Я. Кибанов, И.Е. Ворожейкин, Д.К. Захаров, В.Г. Коновалов. – М.: ИНФРА-М, 2009–302 с.
3. Конев И.В., Сакулин А.В. Арбитражно-посреднические технологии регулирования социальных конфликтов: монография / под ред. Н.С. Данакина. – Белгород: ИП Остащенко А.А., 2008. – 212 с.
4. Политическая конфликтология: учебное пособие. – СПб: Питер, 2008. – 318 с.

Дополнительная литература

1. Анцупов А.Я. Конфликтология: учебник / А.Я. Анцупов, А.И. Шипилов. – СПб.: Питер, 2007. – 490 с.
2. Батыгин Г.С., Подвойский Д.Г. История социологии. – М.: Изд. дом Высшая школа, 2007. – 446 с.
3. Волков Б.С. Конфликтология: учебное пособие / Б.С. Волков, Н.В. Волкова. – М.: Академический проект; Трикста., 2005. – 375 с.
4. Емельянов С.М. Практикум по конфликтологии. – СПб.: Питер, 2005. – 399 с.
5. Емельянов С.М. Практикум по конфликтологии: учебное пособие (Практикум по психологии). – СПб.: Питер, 2009. – 379 с.
6. Зайцева Т.А. Способы управления медийными конфликтами. – БГТУ, 2009. – 124 с.

7. Кильмашкина Т.Н. Конфликтология. Социальные конфликты.– М.: ЮНИТИ,2004. – 287с.
8. Козер Л. Мастера социологической мысли. Идеи в историческом и социальном контексте.– М.: Норма, 2006.– 513 с
9. Конфликтология. – М.:ЮНИТИ,2005.–511 с.
10. Политическая конфликтология: учебное пособие.–СПб:Питер,2008.–318 с.
11. Социальная конфликтология.– М.: Академия, 2002.–332 с.
12. Теоретические основы системного анализа.– М.: Майор, 2006.–591 с.

Справочная и нормативная литература

1. Анцупов А.Я. Словарь конфликтолога. – СПб.: Питер, 2006. – 527 с.
2. Марков Г.Н. Справочник по конфликтологии, общению, менеджменту.– СПб.: Альфа, 2000. – 175 с.
3. Конфликтология. Вопросы–ответы.– М.:ЮНИТИ,2004. – 239 с.
4. Бачинин В.А. Социология: энциклопедический словарь.– СПб: Изд-во Михайлова А.В., 2005.– 287 с.
5. Бачинин В.А. Политология: энциклопедический словарь.– СПб: Изд-во Михайлова А.В., 2005.– 287 с.
6. Аберкомби Н. Социологический словарь: Пер. с англ./ Н.Аберкомби, С.Хилл, Б.С.Тернер. – М.: Экономика, 2004.– 620 с.
7. Социально-экономическое положение Росс 2005 г. вып.12.– М.: Росстат, 2005– 446 с.
8. Социальное положение и уровень жизни населения России 2008: стат. Сб./редкол. А.Е.Суринов, А.Н. Антонова, В.Н.Бобков, Е.С.Заварина. – М.:Росстат, 2008. – 502 с.