

МИНОБРНАУКИ РОССИИ

федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение  
высшего профессионального образования  
Уральский государственный лесотехнический университет

Кафедра философии

С.Н. Каташинских

# КОНФЛИКТОЛОГИЯ

Методические указания по изучению курса «Конфликтология» для  
студентов всех специальностей

Екатеринбург

2013

Печатается по рекомендации методической комиссии гуманитарного факультета. Протокол №     от

Редактор

Оператор

---

Подписано в печать

Поз.

Плоская печать

Формат 60x84 1/16

Тираж 100 экз.

Заказ

Печ.л. 1,16

---

Редакционно-издательский отдел УГЛТУ

Отдел оперативной полиграфии УГЛТУ

## **Введение**

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 следующие задачи: умение определять тип конфликта; причины, функции и динамику конфликта; виды внутриличностных конфликтов; знание конфликтов 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.

## **Методические рекомендации по выполнению семинарских занятий**

Семинар – вид аудиторной совместной деятельности, осуществляемой в форме практики мышления, речи и письма. На семинаре студент отвечает на вопросы; уточняет, дополняет и обобщает ответы других; участвует в ролевых играх, дискуссиях; выступает с обобщением, докладом. Достоинством семинара является дискуссионная форма усвоения материала, сотрудничество в обсуждении проблем, интеллектуальная состязательность.

При подготовке к семинару сначала следует прочесть конспект лекции по теме занятия, затем изучить учебную и справочную литературу (учебник, учебные пособия, словари, энциклопедии), после чего – первоисточники.

Литературу необходимо конспектировать и давать сжатые письменные ответы на вопросы семинара. Такие ответы пригодятся при подготовке к зачету. В них следует отразить содержание главных понятий и связь между ними, дать собственную оценку тем или иным концепциям, выявить связь изучаемого вопроса с современностью, с будущей профессиональной деятельностью. Текст выступления на семинаре должен быть написан самим студентом (уже переработанный). Выступления, на которых студент ограничивается только чтением уже опубликованного текста, преподавателем не учитывается.

По пропущенным занятиям студент отчитывается в устной или письменной форме.

Преподаватель оценивает подготовку студента к семинарам по следующим критериям: наличие конспектов, лекций; понимание главных понятий и связей между ними; умение мыслить самостоятельно, логично, последовательно, доказательно; приводить примеры, проводить аналогии.

### **Методические рекомендации для самостоятельного изучения 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, танце). Социал-дарвинизм теории Г.Спенсера. 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 притворений). Функциональная («равновесная») модель (разрешение конфликтных ситуаций в организациях, на производстве, конфликт как процесс сдерживающий развитие общества). «Конфликтная модель» К.Маркса и Г.Зиммеля: 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; деятельностный подход Н.В. Гришин, А.Л. Свенцицкий, Е.С. Кузьмин). Методы изучения конфликта: структурно–функциональный; процессуально–динамический; метод типологизации; прогностический; разрешительный.

4. Структурные и динамические характеристики конфликта. Функции конфликта.

Стороны 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; 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 личности; б) внешние причины, обусловленные положением личности в социальной 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 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», разбалансирован-

ность 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-управленческие, 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; между трудовыми коллективами и органами управления государством).

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

### 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 качества 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-культурные 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 предотвращения межгосударственных конфликтов (интернационализация жизни мирового сообщества, строгое соблюдение всеми государствами принципа мирного сосуществования, снижение уровня военного противостояния, усиление роли межправительственных 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, обеспечение баланса власти и взаимного контроля сторон). Психологические условия успешных переговоров (достижение компромисса, личностный фактор, нейтральность, стимулирование сотрудничества, конфиденциальность, работа с процессом, процедурный характер деятельности по Е. Егоровой, Д. Рубину, М. Лебедевой).

## **Методические рекомендации по выполнению самостоятельной работы по дисциплине «Конфликтологии»**

При подготовке докладов, написании рефератов формируется внутренняя потребность в развитии собственного интеллектуального потенциала, степень желанья осваивать новые знания, лично и профессионально развиваться.

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 введении 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.

## **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).
- Структурные характеристики конфликтов (выступление, реферат).
28. Каковы функции конфликтов? (выступление).
29. Стили поведения в конфликтах (реферат, дискуссия)
30. Четырёхшаговый метод преобразования конфликта в сотрудничество (деловая игра).
31. Затухающий 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. Составьте 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).

## Учебная литература

1. Анцупов А.Я., Шипилов А.И. Конфликтология. М.,: ЮНИТИ, 2009, 551 с.
2. Бабосов Е.М. Конфликтология. Минск: Тетра Системс, 2011, 464с.
3. Вишнякова Н.Ф. Конфликтология. Минск: Университетское, 2009, 266с.
4. Ворожейкин И. Е. и др. Конфликтология. М.: Инфра, 2010, 223 с.
5. Громова О.Н. Конфликтология. М.: ЭКМОС, 2008, 319 с.
6. Дмитриев А.В. Конфликтология. М.: Гардарики, 2011, 320 с.
7. Здравомыслов А.Г. Социология конфликта: Россия на путях преодоления кризиса. М.: Аспект Пресс, 20010, 316 с.
8. Конфликтология: Учебник для вузов / Аллахвердова О. В. и др. – СПб.: Лань, 2009, 448 с.
9. Конфликтология: Учебник для вузов / Ратникова В. П. и др. М.: ЮНИТИ, 2012, 500 с.
10. Конфликтология: Учебное пособие для студентов вузов / Запрудский Ю Г. и др. Ростов на Дону: Феникс, 2011, 320 с.
11. Лебедева М.М. Политическое урегулирование конфликтов. Подходы, решения, технологии: Учебное пособие. М.: Аспект Пресс, 2011, 271 с.
12. Леонов Н.И. Конфликтология. Хрестоматия. М.. Воронеж, 2009. с. 304.

13. Молл Е.Г. Менеджмент: организационное поведение. М.: Финансы и статистика, 2008. 157 с.
14. Ратников В.П. Конфликтология. М.: ЮНИТИ, 2010, 512 с.
15. Романенко С.А. история и историки в межэтнических конфликтах в конце XX века. М.: Магистр, 2011. 47 с.
16. Уткин Э.А. Конфликтология: теория и практика. М.: Экмос, 2010, 272с
17. Фонтана Д. Как справиться со стрессом. М., 2009.

## Дополнительная литература

1. Глазл Ф. Конфликтменеджмент. Настольная книга руководителя и консультанта. Калуга: «Духовное познание», 2011. – 516 с.
2. Конфликтология / Под ред. А. С. Кармина. СПб.: Лань, 2010. – 448 с.
3. Мастенбрук У. Управление конфликтными ситуациями и развитие организации: Пер. с англ. — М.: ИНФРА-М, 2010. – 256 с.
4. Ромек В. Г. Тренинг уверенности в межличностных отношениях.– СПб.: Речь, 2009.– 175 с.
5. Рубин Дж., Пруйт Д., Ким Хе Сунг. Социальный конфликт: эскалация, тупик, разрешение. – СПб.: Прайм-ЕВРОЗНАК, 2011. – 352 с.
6. Смит М. Тренинг уверенности в себе. Пер. с англ. – СПб.: 2000, Речь.
7. Фишер Р., Юри У. Путь к согласию, или переговоры без поражения/ Пер. с англ. А. Гореловой. М.: Наука, 2010. – 158 с.
8. Хасан Б. И. Конструктивная психология конфликта. – СПб.: Питер, 2009. – 250 с.

## Словарь основных терминов по курсу «Конфликтология»

**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.

**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 конфликты, 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.

**Переговоры** – 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, взглядов 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 возникает конфликт.

**Предупреждение конфликта** – деятельность, которую субъект конфликта осуществляет с целью не допускать возникновения конфликта.

**Позиция** — высказывание, невербальный сигнал, поступок, поведение, которые воспринимаются как окончательное решение 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 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.

**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 завершением 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.

**Стереотип** — неосознанное правило, неосознанное повторяющееся поведение в повторяющихся или похожих ситуациях (условный рефлекс, стереотип, шаблон).

**Третьейский 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 противостояние субъектов социального взаимодействия на основе противоположных экономических интересов, обусловленных положением и ролью в системе общественных отношений.

## **Планы семинарских занятий**

### **Тема 1. Конфликтология как наука**

1. Предмет и задачи конфликтологии.
2. Предпосылки возникновения и развития конфликтологии.
3. Основные этапы развития конфликтологии.

#### *Темы рефератов и докладов*

1. Роль конфликта в античном мире.
2. Основные концепции конфликта в эпоху Новое время: пессимистическая Гоббса и оптимистическая Руссо.
3. Теоретические основы конфликтологии: К. Маркс, М. Вебер, Г. Зиммель, Т. Парсонс, Л. Козер.
4. Психологические аспекты конфликта З. Фрейда и К. Юнга.
5. История отечественной конфликтологии.
6. Конфликтология в системе наук.
7. Психологическое и математическое моделирование конфликтов.

#### Литература

1. Анцупов А.Я. Эволюционно-междисциплинарная теория конфликта. Ижевск, 2011.
2. Мириманова М. С. Конфликтология: учебник. - М.: Академия, 2010.
3. Гришина Н.В. Психология конфликта. СПб: Питер, 2011.
4. Фрейд З. Введение в психоанализ: Лекции. М.: Наука, 2009.
5. Юнг К. Психологические типы. Минск: Попурри, 2010.

### **Тема 2. Причины и функции конфликтов**

1. Типология конфликтов.

2. Объективные факторы и личностные причины возникновения конфликтов.
3. Сравнительный анализ конструктивных и деструктивных функций конфликта.

*Темы рефератов и докладов*

1. Классификация причин конфликтов.
2. Организационно-управленческие причины конфликтов.
3. Социально-психологические причины конфликтов.
4. Функциональный и дисфункциональный конфликт.
5. Двойственный характер функций конфликта.

Литература

1. Аллахвердова О.В. Конфликтология. СПб.: Лань, 2009.
2. Вишнякова Н.Ф. Конфликтология. Минск: 2010.
3. Дмитриев А.В. Социальный конфликт. М.: Гард, 2011.
4. Кильмашкина Т.Н. Конфликтология: социальные конфликты. М.: ЮНИТИ, 2009.
5. Хасан Б.И. Конструктивная психология конфликта. С-Пб., 2010.

### **Тема 3. Динамика конфликта**

1. Структура конфликта.
2. Объект и предмет конфликта.
3. Основные периоды и этапы развития конфликта.

*Темы рефератов и докладов*

1. Характеристика предконфликтной ситуации.
2. Инцидент как этап развития открытого конфликта.
3. Условия и способы эскалации конфликта.
4. Постконфликтный синдром.
5. Динамика среднемесячной частоты конфликтов в различных социальных группах в течение года.

Литература

1. Ворожейкин И.Е. Конфликтология. М.: 2010.
2. Громова О.Н. Конфликтология. М.: ЭКМОС, 2011.
3. Конфликтология: хрестоматия / сост. Н.И. Леонов. М., 2009.
4. Мириманова М.С. Конфликтология. М., 2010.
5. Степанов Е.И. Конфликты в современной России (проблемы анализа и регулирования). М.: 2010.

### **Тема 4. Поведение в конфликте**

1. Типы конфликтной личности.
2. Стратегия поведения в конфликте: избегание, соперничество, приспособление, компромисс, сотрудничество.
3. Гендерные, возрастные, характерологические факторы конфликта.

*Темы рефератов и докладов*

1. Конкуренция как вид конфликтного поведения.
2. Гендерные различия как фактор конфликта.
3. Манипуляция как условие возникновения конфликта.
4. Характер человека как причина конфликта.
5. Роль коммуникативных барьеров в возникновении конфликтов.
6. Потери и искажения информации в процессе общения как причина конфликта.
7. Формирование «образа врага» в конфликте.

Литература

1. Берн Э. Игры, в которые играют люди. Люди, которые играют в игры. СПб.: Социальная литература, 2010.
2. Егидес А. Лабиринты общения. М.: Филинь, 2009.
3. Иванова Е.Н. Иду на конфликт. «Разнимательная» конфликтология. СПб., 2003.
4. Леонград, К. Акцентуированные личности. Ростов-н/Д: Феникс, 2009.
5. Леонов Н.И. Конфликты и конфликтное поведение. Методы изучения. Учеб. Пособие. СПб.: Питер, 2010.
6. Ликсон Ч. Конфликт. СПб., 2003.
7. Ратников В.П. Конфликтология. М., 2008.

## **Тема 5. Внутриличный конфликт**

1. Основные виды внутриличного конфликта.
2. Причины и особенности переживания внутриличного конфликта.
3. Последствия и условия предупреждения внутриличного конфликта.

*Темы рефератов и докладов*

1. Конфликт между сущностью и существованием личности (З. Фрейд и Э.Фромм).
2. Образ жизни как фактор внутриличного конфликта.
3. Позитивные и отрицательные последствия конфликта.
4. Механизмы психологической защиты личности.
5. Конструктивная роль внутриличного конфликта.

Литература

1. Каменская В.Г. Психологическая защита и мотивация в структуре конфликта. СПб: Детство-пресс, 2009.
2. Мириманова М.С. Конфликтология. М.: Академия, 2009.
3. Психология и психоанализ характера. Самара: Бахрах, 2011.
4. Фромм Э. Иметь или быть? М.: Прогресс, 2012.
5. Хасан Б. И. Конструктивная психология конфликта. СПб: Питер, 2009.

## **Тема 6. Виды межличностных конфликтов**

1. Структура, элементы и функции межличностного конфликта.
2. Виды межличностных конфликтов.
3. Управление межличностными конфликтами.

### *Темы рефератов и докладов*

1. Взаимосвязь межличностных конфликтов с внутриличностным.
2. Ролевые конфликты.
3. Семейный конфликт.
4. Виды конфликтов в учебном процессе.

### Литература

1. Аронсон Э. Социальная психология. Психологические законы поведения человека в социуме. СПб.: Прайм Еврознак, 2008.
2. Баныкина С.В. Конфликтологическая компетентность педагога. Астрахань. 2011.
3. Богданов Е.И. Психология личности в конфликте. Калуга: КГПУ, 2009.
4. Держач А.А. Управление развивающим общением: психолого – педагогические и акмеологические основы. М.: РАГС, 2009.
5. Почепцов Г.Г. Психологические войны. М.: Ваклер, 2010.

## **Тема 7. Конфликты в организации**

1. Специфика конфликта в организации.
2. Типология межгрупповых конфликтов.
3. Особенности управления организационными конфликтами.

### *Темы рефератов и докладов*

1. Организационные конфликты.
2. Трудовые и производственные конфликты.
3. Инновационные конфликты.
4. Политические и этические конфликты.
5. Экономический конфликт.

### Литература

1. Анцупов А.Я. Конфликтология. М.: ЮНИТИ, 2011.
2. Левин К. Разрешение социальных конфликтов. СПб: Речь, 2010.
3. Климов Е.А. Конфликтующие реальности в работе с людьми. М., 2011.
4. Зигерт В., Ланг Л. Руководить без конфликтов. М.: Экономика, 2010.
5. Рубин Д. Социальный конфликт. М., 2011.

## **Тема 8. Способы решения конфликтов**

1. Условия и факторы завершения конфликтов.
2. Стратегии и способы разрешения конфликтов.
3. Компромисс как универсальный способ решения конфликтов.

### *Темы рефератов и докладов*

1. Тактика избегания конфликта и метод насилия.
2. Завершения конфликта с помощью третьей стороны.
3. Переговоры как способ решения конфликта.
4. Проблема «цены конфликта»: выигрыш и проигрыш.
5. Тактика взаимного выигрыша.

### Литература

1. Васильев Н.Н. Тренинг преодоления конфликтов. СПб: Речь, 2009.
2. Лебедева М.М. Вам предстоит переговоры. М.: Экономика, 2011.
3. Ликсон Ч. Конфликт: семь шагов к миру. СПб: Питер, 2007.
4. Панарин И.Н. Информационная война и мир. М.: ОЛМА-ПРЕСС, 2010.

## **Тема 9. Предупреждение конфликтов**

1. Прогнозирование и профилактика конфликтов.
2. Технология предупреждения конфликтов.
3. Предупреждение межгосударственных конфликтов.

### *Темы рефератов и докладов*

1. Сотрудничество как универсальный способ предотвращения конфликтов.
2. Тактические приемы профилактики конфликтов.
3. Роль юмора как средства предупреждения конфликта.
4. Психологические факторы нормализации стресса.
5. Специфика протекания межгосударственных конфликтов.
6. Толерантность как фактор профилактики конфликтов.

### Литература

1. Авдеев В.В. Психотехнология решения проблемных ситуаций. М., 2008.
2. Кузьмин И.А. Психотехнологии и эффективный менеджмент. М., 2011.

3. Лурия А.Р. Природа человеческих конфликтов: объективное изучение дезорганизации поведения человека. М.: Когнито-Центр, 2009.
4. Ратников В.П. Конфликтология. М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2011.
5. Светлов В.А. Конфликт, модели, решения, менеджмент. СПб., 2010.

## Вопросы к зачету

1. Предмет и задачи конфликтологии.
2. Различные подходы к типологии конфликтов.
3. Представления о конфликтах в трудах мыслителей Древнего Мира и в Эпоху Средневековья.
4. Конфликтная модель устройства общества.
5. Социология конфликта Г.Зиммеля, Р.Дарендорфа, Л.Козера.
6. Мотивационные и ситуационные подходы изучения конфликтов.
7. Причины возникновения конфликтов.
8. Основные структурные элементы конфликта.
9. Динамические характеристики конфликта.
10. Конструктивные и деструктивные функции конфликта.
11. Основные стратегии поведения в конфликте.
12. Внутриличностный конфликт. Общая характеристика.
13. Межличностный конфликт.
14. Конфликт между личностью и группой.
15. Межгрупповой конфликт.
16. Внутригрупповые конфликты.
17. Социальный конфликт. Общая характеристика.
18. Специфика конфликта в организации.
19. Трудовые конфликты в организации.
20. Межгосударственный конфликт.
21. Этнический конфликт.
22. Инновационные конфликты.
23. Ролевые конфликты.
24. Общее и особенное в семейном конфликте.
25. Особенности гендерных конфликтов.
26. Способы и условия предупреждения конфликтов.
27. Стрессоустойчивость как способ предупреждения конфликтов.
28. Общая стратегия и модели переговоров.
29. Основные формы разрешения конфликтов с помощью третьей стороны.
30. Функции третьей стороны в конфликте. Основные задачи посредника.