

Е.В. Желнина

# СОЦИОЛОГИЯ КОНФЛИКТА

Учебно-методическое пособие



Министерство образования и науки Российской Федерации  
Тольяттинский государственный университет  
Гуманитарно-педагогический институт  
Кафедра «Журналистика и социология»

Е.В. Желнина

## **СОЦИОЛОГИЯ КОНФЛИКТА**

Учебно-методическое пособие

Тольятти  
Издательство ТГУ  
2013

УДК 316.688 (075.8)

ББК 60.56я73

Ж517

Рецензенты:

д. соц. н., профессор

Поволжской академии государственной службы

им. П.А. Столыпина *Ю.И. Тарский;*

к. соц. н., доцент Тольяттинского государственного университета

*А.В. Ростова.*

**Ж517** Желнина, Е.В. Социология конфликта : учеб.-метод. пособие / Е.В. Желнина. — Тольятти : Изд-во ТГУ, 2013. — 127 с. : обл.

Учебно-методическое пособие содержит описание, построение и технологию работы, рекомендации по изучению курса «Социология конфликта», знакомит с основными темами курса, а также системой специальных понятий и категорий. В пособие включены задания и тесты для работы студентов как на практических занятиях, так и самостоятельно.

Предназначено для студентов направления подготовки 040100.62 «Социология» очной формы обучения.

УДК 316.688 (075.8)

ББК 60.56я73

Рекомендовано к изданию научно-методическим советом Тольяттинского государственного университета.

ISBN 978-5-8259-0703-1 © ФГБОУ ВПО «Тольяттинский  
государственный университет», 2013

## ВВЕДЕНИЕ

На современном этапе развития российского общества появилась необходимость более глубокого осмысления возникающих в нём социальных конфликтов. Социальный конфликт так или иначе становится ключевым, непреодолимым явлением в жизни современного человека. В него постоянно включается значительная часть населения многих стран мира. Различного рода потребности людей, дефицитность и неделимость существующих материальных и нематериальных ресурсов, индивидуальные убеждения и ценности – вот неполный список причин, из-за которых разгораются всевозможного рода противодействия во многих сферах жизнедеятельности общества: в культуре, политике, экономике, религии, государстве. В круг проблем, изучаемых социологией конфликта, входят вопросы о роли и месте конфликтов в жизни общества, их социальных функциях и задачах, поводах и причинах, путях их разрешения и способах выхода из кризисных состояний.

Социология конфликта исследует конфликт как социальный феномен, отвлекаясь в силу специфики своего предмета и задач от прочих характеристик данного явления. Социология анализирует прежде всего социальные признаки, причины и следствия конфликта и использует имеющиеся или разрабатывает новые социологические категории для их описания и объяснения. Исследование природы, движущих сил и функций социальных конфликтов, объяснение их связи с общественным прогрессом и регрессом, разработка методологии получения нового знания о конфликтах и технологий его использования для усиления преобразовательного потенциала общества – в этом состоит назначение социологии конфликта.

**Цель курса** – дать студентам целостное представление о теории и практике исследования конфликтов и консенсуса, урегулирования и завершения конфликта как разновидности социальных взаимодействий и коммуникации. Среди **задач** курса можно обозначить следующие:

- дать представление о социологии конфликта как науке и учебной дисциплине;
- изучить различные виды социальных конфликтов, их отличительные признаки и варианты проявления;

- научить использовать теоретический материал для анализа структуры и динамики социального конфликта;
- познакомить с основными стратегиями и тактиками поведения в конфликте, а также способами разрешения конфликтных ситуаций.

### **Требования к уровню освоения дисциплины**

У студента, прослушавшего курс социологии конфликта, должны сформироваться следующие компетенции.

Код	Наименование компетенции
<b>1. Общекультурные компетенции</b>	
ОК-1	Способность к восприятию, обобщению, анализу информации, постановке цели и выбору путей ее достижения
ОК-2	Умение логически верно, аргументированно и ясно строить устную и письменную речь
ОК-3	Готовность к кооперации с коллегами, к работе в коллективе
ОК-7	Умение критически оценивать свои достоинства и недостатки, намечать пути и выбирать средства развития достоинств и устранения недостатков
ОК-8	Осознание социальной значимости будущей профессии, обладание высокой мотивацией к выполнению профессиональной деятельности
ОК-9	Способность использовать основные положения и методы гуманитарных и социально-экономических наук при решении профессиональных задач
ОК-10	Способность анализировать социально значимые проблемы и процессы
<b>2. Профессиональные компетенции</b>	
<b><i>В научно-исследовательской деятельности</i></b>	
ПК-1	Способность применять в профессиональной деятельности базовые и профессионально-профилированные знания и навыки по основам социологической теории и методам социологического исследования
<b><i>В производственно-прикладной деятельности</i></b>	
ПК-4	Способность и готовность использовать знание методов и теорий социальных и гуманитарных наук при осуществлении экспертной, консалтинговой и аналитической деятельности
ПК-5	Умение использовать социологические методы исследования для изучения актуальных социальных проблем, идентификации потребностей и интересов социальных групп
ПК-6	Способность участвовать в разработке предложений и рекомендаций по решению социальных проблем, механизмов согласования интересов социальных групп и общностей, опираясь на профессиональные социологические знания

Код	Наименование компетенции
<b><i>В проектной деятельности</i></b>	
ПК-8	Умение обрабатывать и анализировать данные для подготовки аналитических решений, экспертных заключений и рекомендаций
ПК-9	Способность и готовность к планированию и осуществлению проектных работ в области изучения общественного мнения, организации работы маркетинговых служб
<b><i>В организационно-управленческой деятельности</i></b>	
ПК-10	Способность использовать базовые теоретические знания, практические навыки и умения для участия в научных и научно-прикладных исследованиях, аналитической и консалтинговой деятельности
ПК-11	Способность применять методы сбора, обработки и интерпретации комплексной социальной информации для решения организационно-управленческих задач, в том числе находящихся за пределами непосредственной сферы деятельности
<b><i>В педагогической деятельности</i></b>	
ПК-12	Способность и умение использовать полученные знания в преподавании социологических дисциплин (знание основ социально-экономических и гуманитарных дисциплин)
<b>3. Профессионально-специализированные компетенции</b>	
ПСК-1	Умение классифицировать социальные конфликты, определять типы конфликтных личностей
ПСК-2	Умение определять наиболее эффективную стратегию решения конфликта
ПСК-3	Выявление причин возникновения конфликта

По окончании курса «Социология конфликта» **студенты должны:**

✓ **иметь представление** о становлении, развитии, перспективах и методологии социологии конфликта как науки и учебной дисциплины;

✓ **знать:**

- определение конфликта, подходы к нему как к социальной системе, составляющей социальные отношения;
- основные этапы возникновения и протекания конфликта;
- социальные функции конфликта;
- основные структурные компоненты социальных конфликтов;
- организационные и социальные технологии разрешения конфликтов;
- тенденции социально-групповой динамики в области конфликтологии;

- основные понятия и категории конфликта и консенсуса;
- объективные и субъективные основания конфликтности и сотрудничества в процессе социальных взаимодействий;
- основные концепции макро- и микросоциологии конфликта и согласия;
- цели, функции конфликтов и методы их предотвращения, использования, урегулирования и завершения;

✓ *уметь:*

- ориентироваться в подходах социологического анализа социального конфликта, демонстрировать их понимание;
- использовать концептуальное знание в анализе конфликтных ситуаций;
- строить выводы и рекомендации по обеспечению бесконфликтной совместной работы социальной общности (группы);
- анализировать структуры и способы налаживания социальных взаимодействий конфликтного и конвенционального характера;
- использовать технологии урегулирования конфликтов;
- оценивать тенденции развития конфликтов глобального, регионального, локального уровня в современных условиях;

✓ *владеть навыками* социологического анализа информации, характеризующей состояние и процессы в сфере управления социальным конфликтом.

**Обоснование курса.** Содержание курса соответствует требованию Федерального государственного образовательного стандарта по дисциплине «Социология конфликта». Курс ориентирован на максимальную самостоятельность студента.

### **Методические указания к практическим занятиям**

Практические занятия по курсу «Социология конфликта» призваны синтезировать знания, полученные студентами на лекциях и в ходе их самостоятельной работы. Проблемы, выносимые для обсуждения на практические занятия, носят многоплановый характер и зачастую не имеют однозначного решения. Студент должен продемонстрировать не только свою компетентность по проблематике занятия, но и умение профессионально оценивать точки зрения разных авторов, излагать собственные суждения и взгляды.

Подготовку к любому из практических занятий следует начать с анализа основных понятий и теоретических позиций по данной теме. Как правило, они изложены в лекциях и библиографическом списке (основная литература). В списке дополнительной литературы названы работы, в которых конкретизируется и детализируется теоретическая информация по теме. Самостоятельная проработка студентами теоретических вопросов, презентация докладов и эссе на практическом занятии может быть успешно дополнена решением различных заданий, тестов и кейсов. Используя различные техники и приемы проведения практических занятий с опорой на теоретический материал (просмотр кинофильма, чтение исторического материала, кейс-стади), можно оживить и наглядно представить в действии значимость социологии конфликта в решении проблем, стоящих перед каждым человеком в его повседневной жизни. Кроме того, практические занятия, проходящие в активной форме, способствуют лучшему усвоению теоретического материала.

Формы практических занятий в рамках учебного курса «Социология конфликта»:

- круглый стол;
- ролевая игра;
- кейс-стади.

### **Задания по учебному курсу**

Для повышения эффективности процесса изучения материалов учебного курса «Социология конфликта» и получения итоговой оценки об уровне его освоения студенту необходимо выполнить следующие задания.

1. Подобрать статьи по проблематике социологии конфликта (15 позиций).

*Пример оформления*

№ п/п	Автор, название	Выходные данные статьи	Аннотация
1	С.Л. Прошанов. Социальный конфликт в трудах российских социологов XX века	Социологические исследования. – 2007 – № 12. – С. 23–27	Статья посвящена разъяснению проблем социальных конфликтов в трудах российских социологов в период с 1910 по 1914 год

2. Составить словарь специальных терминов и понятий по социологии конфликта (5–7 понятий и терминов по каждой теме учебного курса).

*Пример оформления*

**Социальный конфликт** – способ развития и завершения значимых противоречий, возникающих в процессе социального взаимодействия, заключающийся в соперничестве субъектов конфликта, сопровождающийся негативными эмоциями по отношению друг к другу. (Источник информации: Аберкромби Н., Хилл С., Тернер Б.С. Социологический словарь. – М.: Экономика, 2004. – С. 515.)

3. Написать эссе по проблематике социологии конфликта.

4. Пройти контроль уровня усвоения учебных материалов посредством тестирования. В курсе «Социология конфликта» предусмотрено две процедуры тестирования в соответствии с учебными модулями.

# Тема 1. КОНФЛИКТ КАК ФЕНОМЕН ОБЩЕСТВЕННОЙ ЖИЗНИ. СОЦИОЛОГИЯ КОНФЛИКТА КАК НАУКА И УЧЕБНАЯ ДИСЦИПЛИНА

## *Учебные вопросы*

1. Конфликт как общественный феномен.
2. Социология конфликта как наука и учебная дисциплина.
3. Проблема конфликта в зарубежных и отечественных социологических теориях.

Изучив данную тему, **студент должен:**

***иметь представление*** о конфликте как социальном феномене;

***знать:***

- определение, признаки, сферы возникновения социальных конфликтов;
- основные категории социологии конфликта;

***уметь:***

- объяснить социальный конфликт с позиций различных теоретических концепций и теорий;
- раскрыть сущность и последствия социального конфликта;

***владеть навыками*** анализа основных признаков социального конфликта.

## **Методические рекомендации по изучению темы**

При освоении темы необходимо:

*изучить учебный материал по теме лекции:*

1. Емельянов, С.М. Практикум по конфликтологии / С.М. Емельянов. – 2-е изд., доп. и переработ. – СПб. : Питер, 2004. – С. 24–26, 258–264.
2. Кильмашкина, Т.Н. Конфликтология: социальные конфликты : учеб. пособие для вузов / Т.Н. Кильмашкина. – М. : ЮНИТИ-ДАНА, 2004. – С. 5–12.
3. Поршанов, С.Л. Социология конфликта в России: история, теория, современность / С.Л. Поршанов. – М. : Изд-во ЛКИ, 2008. – С. 8–62, 64–123.

4. Зеркин, Д.П. Основы конфликтологии : курс лекций [Электронный ресурс] / Д.П. Зеркин // Цифровая библиотека по философии. – Ростов н/Д : Феникс, 1998. – С. 38–48. – URL : <http://filosof.historic.ru/books/item/f00/s00/z0000904/st000.shtml>;

*акцентировать внимание* на практической значимости изучения социальных конфликтов для эволюционного и инновационного развития общества;

*ответить на контрольные вопросы:*

1. Что подразумевается под понятием «социальный конфликт»? Чем социальный конфликт принципиально отличается от конфликта вообще?
2. Каковы предпосылки выделения социологии конфликта в отдельную самостоятельную область научного знания? Назовите период и инициатора данного процесса.
3. Укажите объект и предметную область социологии конфликта.
4. Какими методами пользуется социология конфликта при изучении социальных конфликтов?
5. Какая из приведенных концепций социального конфликта кажется вам наиболее плодотворной в настоящее время?

*выполнить тест по материалу лекции.*

1. Гераклит говорил, что конфликты – это... общественной жизни.

- а) отклонение от нормальной
- б) неперемное условие
- в) обычная составляющая
- г) негативный показатель оценки

2. Укажите четыре основных признака социального конфликта.

- а) негативные эмоции участников конфликта
- б) две и более противоборствующие стороны
- в) наличие несовместимых или взаимоисключающих целей
- г) применение насилия для достижения своих целей
- д) дефицит ресурсов
- е) иерархические отношения участников конфликта
- ж) позиционный признак

3. Кто ввел в научный оборот термин «социология конфликта»?

- а) Макс Вебер
- б) Ральф Дарендорф
- в) Георг Зиммель
- г) Эмиль Дюркгейм

4. Адам Смит во главу угла отношений между людьми ставил...

- а) моральные законы
- б) экономические интересы
- в) политические пристрастия
- г) религиозную веру

5. Сформулируйте определение. Социальный конфликт – это способ развития и завершения значимых противоречий, возникающих в процессе (А), заключающийся в (Б) субъектов конфликта и сопровождающийся их (В) по отношению друг к другу.

- а) компромиссе
- б) социального взаимодействия
- в) позитивными эмоциями
- г) символического интеракционизма
- д) негативными эмоциями
- е) соперничестве
- ж) противодействию

6. Ученый, выдвинувший идею о конфликтах из-за распределения дефицитных ресурсов, – это...

- а) Георг Зиммель
- б) Карл Маркс
- в) Герберт Спенсер
- г) Макс Вебер

7. Философ, отвергавший идеи социал-дарвинизма из-за наличия в обществе конкуренции за социальный статус, – это...

- а) Карл Поппер
- б) Томас Мальтус
- в) Карл Маркс
- г) Ральф Дарендорф

8. Какие две функции выполняют в обществе социальные конфликты (Л. Козер)?

- а) предотвращают окостенение социальной системы
- б) открывают дорогу инновациям
- в) позволяют обнаружить «плохих» для общества личностей
- г) особой ценности для общества не представляют

9. Что является объектом изучения социологии конфликта?

- а) различного рода конфликты
- б) конфликты, протекающие в животном сообществе
- в) проявления конфликтных взаимодействий
- г) конфликты, протекающие в обществе

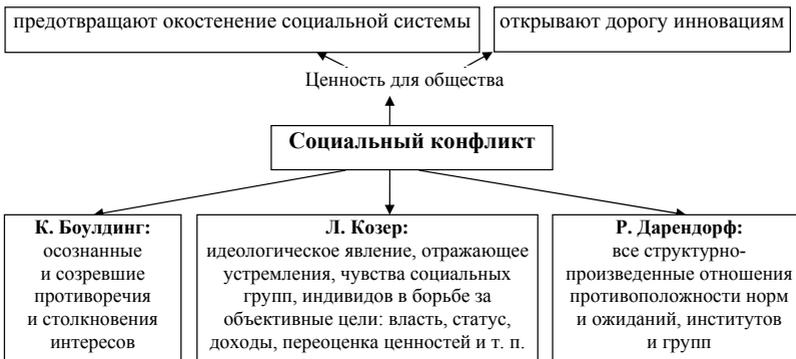
10. Когда социология конфликта стала самостоятельным направлением социологической науки?

- а) в XVIII веке
- б) XIX веке
- в) XX веке
- г) XXI веке

 **Ключевые слова:** конфликт, социальный конфликт, общество, противоречие, ресурсы, дефицит, взаимодействие, социология конфликта, социальный статус, ценности, эволюционная теория, социальный дарвинизм, социальная солидарность, психологические факторы.

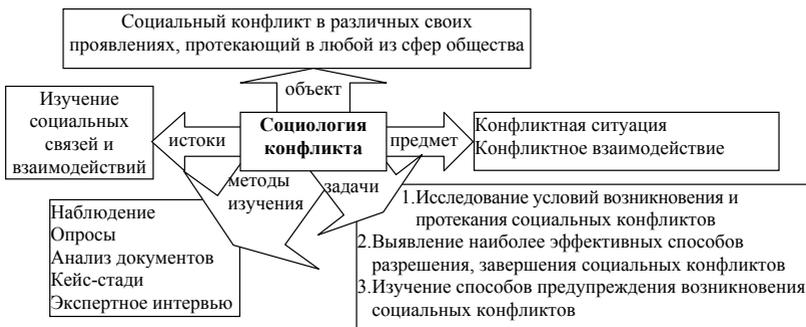
 **Основные тезисы**

**Вопрос 1. Конфликт как феномен общественной жизни**





**Вопрос 2.** Социология конфликта как наука и учебная дисциплина



**Вопрос 3.** Проблема конфликта в зарубежных и отечественных социологических теориях

№ п/п	Научная концепция (теория), представители	Взгляды представителей научной концепции (теории) на социальный конфликт
1	Эволюционная теория. Ч. Дарвин	Жизнь в обществе – это «война всех против всех» как борьба за существование
2	Т. Мальтус	Объяснение социальных бедствий, которые порождены экономикой свободного предпринимательства
3	Т. Гоббс	Важность стабильности рыночного общества. <b>Эгоизм</b> людей-атомов и их <b>рационализм</b>
4	Социал-дарвинизм Г. Спенсер Р. Скрутон	Борьба за выживание, конфликты между индивидами и группами способствуют равновесию в обществе, обеспечивают процесс общественного развития. Отождествление общества с организмом, объяснение социальной жизни биологическими закономерностями. Победа более сильного – необходимое условие прогресса

№ п/п	Научная концепция (теория), представители	Взгляды представителей научной концепции (теории) на социальный конфликт
5	К. Поппер	Общество западного типа (открытое гражданское общество) нельзя сравнивать с организмом, поскольку ничто в организме не соответствует одной из важнейших характеристик – конкуренции за статус
6	Марксизм К. Маркс	Развитие общества в соответствии с диалектическим законом единства и борьбы противоположностей (больших социальных групп). Основная проблема во взаимоотношениях – система распределения ресурсов: чем более неравномерно распределяются дефицитные ресурсы, тем глубже конфликт между господствующими и подчиненными
7	Функциональная теория конфликта Г. Зиммель	Конфликт – универсальное явление. Полностью единая и гармоничная группа или общество вообще немислимы. Даже если бы они существовали, то, не обладая механизмом саморазвития и не подвергаясь воздействию импульсов, стимулирующих изменения, они оказались бы <b>нежизнеспособными</b>
8	Структурный функционализм Т. Парсонс	Конфликт – негативный процесс, сдерживающий развитие общества, причина дестабилизации и дезорганизации общественной жизни. Конфликт – социальная аномалия. Главная задача – поддержание бесконфликтных отношений между различными элементами общества, что обеспечивало бы социальное равновесие, взаимопонимание и сотрудничество. По мере развития общество повышает обобщенную адаптивную способность и становится менее конфликтным
9	Теория позитивно-функционального конфликта Л. Козер	Положительная роль конфликта в обеспечении устойчивости социальных систем. Конфликт как борьба за ценности и социальный статус, власть и недостаточные материальные и духовные блага
10	Конфликтная модель общества Р. Дарендорф	Общество испытывает социальные конфликты, происходящие на различных уровнях, бесполезно ликвидировать глубинные причины социальных конфликтов, но возможно влиять на изменение их специфического течения. Общество пронизано рассогласованием и конфликтом, социальный конфликт – вездесущ. Общество основано на том, что одни члены общества принуждают к подчинению других. Социальный

№ п/п	Научная концепция (теория), представители	Взгляды представителей научной концепции (теории) на социальный конфликт
		конфликт – результат сопротивления отношениям господства и подчинения. Подавление конфликта ведет к его обострению. Рациональная регуляция – к контролируемой эволюции
11	Общая теория конфликта К. Боулдинг	Универсальное учение о конфликте. Конфликт – всеобщая категория, присущая живому и неживому миру. Все конфликты имеют <b>общие</b> функции, свойства и тенденции возникновения, протекания и разрешения. Конфликты нужно <b>преодолевать</b> , существенно <b>ограничивать</b> . Модели конфликта: <b>статическая</b> (анализ сторон конфликта и системы отношений между ними; построение отношений на принципе конкуренции) и <b>динамическая</b> (рассмотрение интересов сторон как побудительные силы в конфликтном поведении людей; <b>динамика конфликта</b> : процесс, складывающийся из реакций противоборствующих сторон на внешние стимулы)
12	Учение о гегемонии А. Грамши	Власть господствующего класса держится не только на насилии, но и на согласии. Механизм власти – не только принуждение, но и убеждение. <b>Гегемония</b> – положение, при котором достигнут достаточный уровень согласия; не застывшее, однажды достигнутое состояние, а тонкий, динамичный и непрерывный процесс. Согласие главнее принуждения

*Направления исследований конфликта отечественными учёными*

1. Конфликты на производстве, в трудовых коллективах.
2. Этнические конфликты.
3. Критический анализ развиваемой на Западе социологии конфликта.
4. Критика социологических теорий «конфликта поколений».
5. Критика теорий разрешения трудовых конфликтов в капиталистическом обществе.
6. Социологические аспекты международных конфликтов.
7. Роль конфликтов в семейно-брачных отношениях.
8. Конфликты и преступность в обществе.

### ***Аудиторная работа***

Предусмотрено лекционное занятие в форме дискуссии с медиасопровождением (по возможности). Вопросы для дискуссии:

1. Как вы понимаете значение слова «конфликт»?
2. Как конфликты отражаются на жизненном укладе отдельного человека, группы людей, обществе в целом?
3. Какие признаки говорят о начале конфликта?
4. Чем конфликт отличается от научного спора? Спортивного состязания? Интеллектуальной игры?

В конце лекции для контроля уровня усвоения теоретических положений предусмотрено проведение викторины по пройденному материалу.

#### ***Самостоятельная работа студентов:***

- ответ на вопросы (см. методические рекомендации по изучению темы);
- решение тестовых заданий;
- пересмотр и дополнительное прочтение конспекта лекций для подготовки к соответствующим зачетным вопросам.

## Тема 2. КОНФЛИКТОЛОГИЯ КАК НАУКА И УЧЕБНАЯ ДИСЦИПЛИНА

### *Учебные вопросы*

1. Теоретические основы конфликтологии.
2. Становление и развитие конфликтологии как науки.

Изучив данную тему, **студент должен:**

**иметь представление** о конфликтологии как науке, изучающей причины возникновения, условия протекания, стратегии разрешения и способы предупреждения различного рода конфликтов, в том числе конфликтов в живой и неживой природе;

**знать:**

- основания и условия становления конфликтологии как науки;
- периодизацию становления конфликтологии;

**уметь:**

- рассказать историю и предпосылки возникновения конфликтологии как самостоятельной науки;
- выделить основные этапы развития конфликтологии.

### **Методические рекомендации по изучению темы**

При освоении темы необходимо:

*изучить учебный материал по теме лекции:*

1. Дмитриев, А.В. Конфликтология : учеб. пособие / А.В. Дмитриев. – М. : Гардарики, 2000. – С. 42–54.
2. Емельянов, С.М. Практикум по конфликтологии / С.М. Емельянов. – 2-е изд., доп. и переработ. – СПб. : Питер, 2004. – С. 11–12.
3. Здравомыслов, А.Г. Социология конфликта : учеб. пособие для вузов / А.Г. Здравомыслов. – 3-е изд., переработ. и доп. – М. : Аспект Пресс, 1996. – С. 76–96.
4. Кильмашкина, Т.Н. Конфликтология: социальные конфликты : учеб. пособие для вузов / Т.Н. Кильмашкина. – М. : ЮНИТИ-ДАНА, 2004. – С. 12–31.
5. Моргунов, Е.В. Психологическая конфликтология : учеб. пособие / Е.В. Моргунов, Н.А. Рязанова. – М., 2007. – С. 43–58.
6. Левин, К. Разрешение социальных конфликтов : пер. с англ. / К. Левин. – СПб. : Речь, 2000. – С. 106–198.

7. Зеркин, Д.П. Основы конфликтологии : курс лекций [Электронный ресурс] / Д.П. Зеркин // Цифровая библиотека по философии. – Ростов н/Д : Феникс, 1998. – С. 10–38. – URL : <http://filosof.historic.ru/books/item/f00/s00/z0000904/st000.shtml>.
8. Дистанционный учебный курс «Конфликтология в социальной работе». – URL : [http://kurs.ido.tpu.ru/courses/conflict\\_in\\_sw/tema2.htm](http://kurs.ido.tpu.ru/courses/conflict_in_sw/tema2.htm);

*акцентировать внимание* на практической значимости изучения признаков, по которым можно судить о реальности возникновения конфликта;

*ответить на контрольные вопросы:*

1. Что такое конфликтология?
2. В каких формах с древности до нашего времени шло накопление знаний о конфликтах?
3. Когда начала складываться конфликтология как отдельная область научных исследований?
4. Назовите имена известных зарубежных и российских мыслителей XIX–XX вв., внесших заметный вклад в разработку теории конфликтов.
5. Укажите основные методы конфликтологии.
6. Чем определяется возросший сегодня в России интерес к теории и практике конфликтов?
7. Объясните, существуют ли конфликты в неживой природе и животном мире.
8. Сравните конфликты и спортивные соревнования;

*выполнить тест по материалу лекции.*

1. Конфликты в целом являются... изучения конфликтологии.
  - а) предметом
  - б) задачей
  - в) объектом
  - г) ядром
2. Научная концепция, переносившая законы выживания в мире животных на человеческое общество, – это...
  - а) дарвинизм
  - б) структурный функционализм

- в) марксизм
- г) социал-дарвинизм
- д) психоанализ

3. Какой философ VI в. до н. э. в своих изречениях утверждал, что злобу и заносчивость, а с ними и конфликты порождают в первую очередь неравенство и несхожесть людей?

- а) Гераклит
- б) Конфуций
- в) Сократ
- г) Аристотель

4. Какой древнегреческий философ утверждал, что всё в мире рождается через распри и вражду?

- а) Гераклит
- б) Конфуций
- в) Сократ
- г) Аристотель

5. Сопоставьте группу методов конфликтологии и входящие в нее конкретные методы.

- |                                              |                           |
|----------------------------------------------|---------------------------|
| а) методы изучения и оценки личности         | 1) наблюдение             |
|                                              | 2) опрос                  |
| б) методы изучения и оценки явлений в группе | 3) тестирование           |
|                                              | 4) социометрический метод |
| в) методы управления конфликтами             | 5) метод картографии      |

6. По мнению Аристотеля, источник распрей лежит в... людей.

- а) наглости
- б) злобности
- в) неравенстве
- г) общности

7. Ученый, считавший, что люди объединяются не ради индивидуальной и групповой вражды, а вследствие взаимной потребности друг в друге.

- а) О. Конт
- б) М. Вебер

- в) К. Маркс
- г) Э. Дюркгейм

8. Конфликты в целом являются объектом комплексного изучения...

- а) социологии конфликта
- б) конфликтменеджмента
- в) конфликтологии
- г) психологии

9. ...изучения конфликтологии являются общие закономерности возникновения, развития и завершения конфликта.

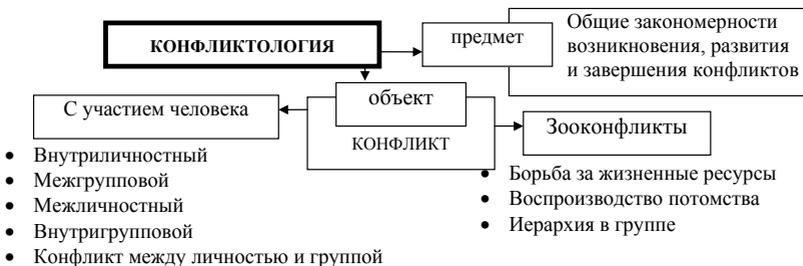
- а) объектом
- б) предметом
- в) целью
- г) задачей

10. Учёный, предлагавший рассматривать конфликт как борьбу ценностей и претензий.

- а) А. Смит
- б) А. Шопенгауэр
- в) Л. Козер
- г) М. Вебер

*✍* **Ключевые слова:** конфликтология, конфликт, социальный конфликт, зооконфликты, методы, несхожесть, общественная жизнь, сотрудничество, общественные связи, экономические интересы, социальный статус, нравственность, психологические факторы, ценности, претензии.

*✍* **Основные тезисы**





### ***Аудиторная работа***

Предусмотрено практическое занятие в форме представления докладов и последующих дискуссий. Темы докладов:

1. Теоретические основы конфликтологии.
2. Виды конфликтов, изучаемых конфликтологией.
3. Особенности и причины зооконflikтов.
4. История развития конфликтологических теорий.
5. Становление конфликтологии как науки.

#### ***Самостоятельная работа студентов:***

- подготовка докладов на вышеперечисленные темы;
- ответ на вопросы (см. методические рекомендации по изучению темы);
- решение тестовых заданий;
- пересмотр и дополнительное прочтение конспекта лекций для подготовки к соответствующим зачетным вопросам.

## Тема 3. ПРИЧИНЫ ВОЗНИКНОВЕНИЯ СОЦИАЛЬНЫХ КОНФЛИКТОВ

### Учебные вопросы

1. Объективные и субъективные причины.
2. Организационно-управленческие.
3. Социально-психологические.

Изучив данную тему, **студент должен:**

**иметь представление** об основных источниках возникновения социальных конфликтов;

**знать:**

- основания, критерии классификации причин возникновения социальных конфликтов;
- основные виды причин социальных конфликтов;

**уметь:**

- определять причину возникновения конкретного социального конфликта;
- по характеру причины делать предположение о функциональности конфликта;

**владеть навыками** сравнительного анализа причин и последствий социальных конфликтов.

### Методические рекомендации по изучению темы

При освоении темы необходимо:

*изучить учебный материал по теме лекции:*

1. Дмитриев, А.В. Конфликтология : учеб. пособие / А.В. Дмитриев. – М. : Гардарики, 2000. – С. 76–94.
2. Емельянов, С.М. Практикум по конфликтологии / С.М. Емельянов. – 2-е изд., доп. и переработ. – СПб. : Питер, 2004. – С. 50–56.
3. Здравомыслов, А.Г. Социология конфликта : учеб. пособие для вузов / А.Г. Здравомыслов. – 3-е изд., переработ. и доп. – М. : Аспект Пресс, 1996. – С. 100–133.
4. Пугачев, В.П. Руководство персоналом организации : учебник / В.П. Пугачев. – М. : Аспект Пресс, 2002. – С. 235–238.

5. Левин, К. Разрешение социальных конфликтов : пер. с англ. / К. Левин. – СПб. : Речь, 2000. – С. 215–239; 310–324.
6. Зеркин, Д.П. Основы конфликтологии : курс лекций [Электронный ресурс]. / Д.П. Зеркин // Цифровая библиотека по философии. – Ростов н/Д : Феникс, 1998. – С. 98–109. – URL : <http://filosof.historic.ru/books/item/f00/s00/z0000904/st000.shtml>.
7. Дистанционный учебный курс «Конфликтология в социальной работе» // [http://kurs.ido.tpu.ru/courses/conflict\\_in\\_sw/tema2.htm](http://kurs.ido.tpu.ru/courses/conflict_in_sw/tema2.htm);

*акцентировать внимание* на критериях классификации причин возникновения и эскалации социальных конфликтов;

*ответить на контрольные вопросы:*

1. Определите отличительные черты объективных и субъективных причин возникновения социальных конфликтов. Какие из них имеют определяющее значение в организациях или на предприятиях? В семье? В компании друзей?
2. Что представляют собой организационно-управленческие причины возникновения социальных конфликтов?
3. В чём суть социально-психологических причин возникновения конфликтов?
4. Сравните причину конфликта и повод.
5. Назовите наиболее острые, на ваш взгляд, противоречия современного российского общества;

*выполнить тест по материалу лекции.*

1. Укажите объективные причины возникновения социальных конфликтов.

- а) естественное столкновение значимых интересов
- б) слабая разработанность нормативных процедур
- в) низкая конфликтоустойчивость
- г) недостаток значимых материальных и духовных благ
- д) неадекватный уровень притязаний
- е) устойчивые стереотипы межличностных, межгрупповых отношений

2. Назовите субъективные причины возникновения социальных конфликтов.

- а) слабая разработанность нормативных процедур
- б) низкая конфликтоустойчивость
- в) неадекватный уровень притязаний
- г) естественное столкновение значимых интересов
- д) плохое развитие эмпатии
- е) акцентуации характера

3. Обстоятельства социального взаимодействия людей, которые приводят к столкновению интересов, мнений, установок, — это... причины возникновения социальных конфликтов.

- а) субъективные
- б) объективные
- в) организационно-управленческие
- г) социально-психологические

4. ...причины возникновения социальных конфликтов в основном связаны с индивидуальными психологическими особенностями оппонентов.

- а) социально-психологические
- б) объективные
- в) организационно-управленческие
- г) субъективные

5. Неоптимальность функциональных связей организации с внешней средой, между структурными элементами организации составляет... причины возникновения социальных конфликтов.

- а) структурно-организационные
- б) функционально-организационные
- в) личностно-функциональные
- г) ситуативно-управленческие

6. В несоответствии структуры организации требованиям деятельности, которой она занимается, заключаются... причины возникновения конфликтов.

- а) структурно-организационные
- б) личностно-функциональные

- в) функционально-организационные
- г) ситуативно-управленческие

7. Ошибками, допускаемыми руководителями и подчиненными в процессе решения управленческих и других задач, определяются... причины возникновения социальных конфликтов.

- а) ситуативно-управленческие
- б) функционально-организационные
- в) личностно-функциональные
- г) структурно-организационные

8. Неполное соответствие работника по профессиональным, нравственным и другим качествам требованиям занимаемой должности составляет... причины возникновения социальных конфликтов.

- а) ситуативно-управленческие
- б) структурно-организационные
- в) личностно-функциональные
- г) функционально-организационные

9. Принятие ошибочного управленческого решения – это... причины возникновения социальных конфликтов.

- а) ситуативно-управленческие
- б) функционально-организационные
- в) личностно-функциональные
- г) структурно-организационные

10. Ошибки в проектировании структуры, изменение структуры и постепенное несоответствие деятельности; проблемы в технической структуре составляют... причины возникновения конфликтов.

- а) личностно-функциональные
- б) структурно-организационные
- в) ситуативно-управленческие
- г) функционально-организационные

✍ **Ключевые слова:** причины, предпосылки, субъективные причины, объективные причины, структурно-организационные причины, функционально-организационные причины, личностно-функциональные причины, ситуативно-управленческие причины, ролевое поведение, оценка результатов деятельности, внут-

ригрупповой фаворитизм, естественное столкновение интересов, конфликт ценностей, потери и искажение информации, концепция депривации, акцентуации характера, конфликтоустойчивость, психологическая устойчивость, распределение ресурсов, взаимозависимость задач, различия в целях, различия в представлениях, различия в манере поведения, коммуникации.

### *✍ Основные тезисы*

Обстоятельства социального взаимодействия людей, которые привели к столкновению интересов, мнений, установок

Индивидуальные психологические особенности оппонентов, которые приводят к тому, что они выбирают конфликтный способ разрешения противоречия



### **Аудиторная работа**

Предусмотрено лекционное занятие в форме дискуссии с медиасопровождением (по возможности). Вопросы для дискуссии:

1. Вспомните конфликт, в котором вы принимали активное либо пассивное участие. Что послужило причиной его возникновения? Это были субъективные или объективные причины?
2. Какие причины наиболее часто лежат в основе социальных конфликтов?
3. На какие причины человек может самостоятельно оказывать влияние в целях минимизации их деструктивного влияния на социальное взаимодействие?

В конце лекции для контроля уровня усвоения теоретических положений предусмотрено проведение викторины по пройденному материалу.

**Самодиагностика.** Вы можете оценить, насколько вы конфликтны. Для этого в предлагаемой таблице отметьте соответствующую вашей оценке цифру семибалльной шкалы.

№ п/п	Утверждение	Баллы	Утверждение
1	Рвется в спор	7 6 5 4 3 2 1	Уклоняется от спора
2	Свои доводы сопровождает тоном, не терпящим возражений	7 6 5 4 3 2 1	Свои доводы сопровождает извиняющимся тоном
3	Считает, что добьется своего, если будет возражать	7 6 5 4 3 2 1	Считает, что проиграет, если будет возражать
4	Не обращает внимания на то, что другие не понимают доводов	7 6 5 4 3 2 1	Сожалеет, если видит, что другие не понимают доводов
5	Спорные вопросы обсуждает в присутствии оппонента	7 6 5 4 3 2 1	Рассуждает о спорных проблемах в отсутствие оппонента
6	Не смущается, если попадает в напряженную обстановку	7 6 5 4 3 2 1	В напряженной обстановке чувствует себя неловко
7	Считает, что в споре надо проявлять характер	7 6 5 4 3 2 1	Считает, что в споре не нужно демонстрировать своих эмоций
8	Считает, что в спорах не уступают	7 6 5 4 3 2 1	Считает, что в спорах уступают
9	Считает, что люди легко выходят из конфликта	7 6 5 4 3 2 1	Считает, что люди с трудом выходят из конфликта
10	Если взрывается, то считает, что без этого нельзя	7 6 5 4 3 2 1	Если взрывается, то вскоре ощущает чувство вины

**Интерпретация результата.** Визуально оценить уровень конфликтности личности можно, посмотрев на отклонения от середины шкалы баллов (цифра 4): отклонение влево показывает на склонность к конфликтному поведению, вправо – на умение избегать конфликтных ситуаций.

Подсчитайте общее количество выбранных баллов.

70 баллов свидетельствуют об очень высокой степени конфликтности; 60 баллов – высокой; 50 – выраженной конфликтности.

Сумма 11–15 баллов говорит о склонности избегать конфликтной ситуации.

Для объективности диагностики попросите другого человека оценить ваше поведение по этим же утверждениям. Сравните собс-

твенную оценку (по графику и по баллам) и оценку, данную вам другими. Сделайте соответствующие выводы.

***Задания для отработки практических навыков.*** Проанализируйте предложенные в приложении конфликтные ситуации с точки зрения причин их возникновения.

***Самостоятельная работа студентов:***

- ответ на вопросы (см. методические рекомендации по изучению темы);
- решение тестовых заданий;
- пересмотр и дополнительное прочтение конспекта лекций для подготовки к соответствующим зачетным вопросам.

## Тема 4. СТРУКТУРНЫЕ ХАРАКТЕРИСТИКИ СОЦИАЛЬНЫХ КОНФЛИКТОВ

### *Учебные вопросы*

1. Структура социального конфликта.
2. Психологические составляющие социального конфликта.

Изучив данную тему, **студент должен:**

***иметь представление*** о структуре и основных элементах социального конфликта;

***знать:***

- структурные элементы социального конфликта: участники, объект, предмет, стратегия, тактика, мотивы;
- психологические составляющие конфликта;

***уметь:***

- выявлять и анализировать структуру конфликта;
  - составлять карту конфликта для последующего его анализа;
- владеть навыками*** анализа структуры конкретного конфликта.

### ***Методические рекомендации по изучению темы***

При освоении темы необходимо:

*изучить учебный материал по теме лекции:*

1. Дмитриев, А.В. Конфликтология : учеб. пособие / А.В. Дмитриев. – М. : Гардарики, 2000. – С. 58–61.
2. Емельянов, С.М. Практикум по конфликтологии / С.М. Емельянов. – 2-е изд., доп. и переработ. – СПб. : Питер, 2004. – С. 26.
3. Кильмашкина, Т.Н. Конфликтология: социальные конфликты : учеб. пособие для вузов / Т.Н. Кильмашкина. – М. : ЮНИТИ-ДАНА, 2004. – С. 34–49.
4. Моргунов, Е.В. Психологическая конфликтология : учеб. пособие / Е.В. Моргунов, Н.А. Рязанова. – М., 2007. – С. 75–79.
5. Поршанов, С.Л. Социология конфликта в России: история, теория, современность / С.Л. Поршанов. – М. : Изд-во ЛКИ, 2008. – С. 165–185.
6. Зеркин, Д.П. Основы конфликтологии : курс лекций [Электронный ресурс] / Д.П. Зеркин // Цифровая библиотека по философии

фии. – Ростов н/Д: Феникс, 1998. – С. 48–68. – URL : <http://filosof.historic.ru/books/item/f00/s00/z0000904/st000.shtml>.

7. Дистанционный учебный курс «Конфликтология в социальной работе». – URL : [http://kurs.ido.tpu.ru/courses/conflict\\_in\\_sw/tema2.htm](http://kurs.ido.tpu.ru/courses/conflict_in_sw/tema2.htm).
8. Прикладная конфликтология : хрестоматия / сост. К. Сельчёнок // Астропсихологический центр Aquaru. – URL : <http://www.aquarun.ru/psih/konflikt/default.htm>;

*акцентировать внимание* на необходимости тщательного выявления структурных элементов социального конфликта в целях адекватной его диагностики и разработки верной стратегии разрешения конфликтного взаимодействия;

*ответить на контрольные вопросы:*

1. Каковы основные составляющие структуры социального конфликта?
2. Назовите и охарактеризуйте различные группы участников конфликта.
3. Опишите роль инициатора в социальном конфликте.
4. Укажите основные различия предмета и объекта конфликта. Какими свойствами должен обладать предмет (объект) конфликта?
5. Каковы психологические составляющие социального конфликта? Почему важно определить латентные элементы конфликтного взаимодействия?

*выполнить тест по материалу лекции:*

1. Совокупность устойчивых связей конфликта, обеспечивающих его целостность, без которых он не может существовать как динамически взаимосвязанная целостная система и процесс, – это... конфликта.

- а) система
- б) структура
- в) связь
- г) взаимодействие

2. Субъекты конфликта, непосредственно совершающие активные (наступательные и защитные) действия друг против друга, – это...

- а) основные участники
- б) группа поддержки
- в) другие участники
- г) организаторы

3. Сторона, которая первой начала конфликтные действия, – это...

- а) инициатор
- б) оппонент
- в) подстрекатель
- г) организатор

4. Уровень возможностей оппонента по реализации своих целей в конфликте – это... оппонента.

- а) сила
- б) власть
- в) ранг
- г) статус

5. Лицо (группа), подталкивающее другого участника к участию в конфликте, само при этом в конфликте не участвующее, – это...

- а) организатор
- б) оппонент
- в) сторона
- г) подстрекатель

6. Лицо (группа), планирующее конфликт и его развитие, предусматривающее различные пути обеспечения его протекания, – это...

- а) подстрекатель
- б) организатор
- в) оппонент
- г) сторона

7. Объективно существующая или воображаемая проблема, служащая основой конфликта, – это... социального конфликта.

- а) объект
- б) предмет
- в) цель
- г) мотив

8. Ядро проблемы, спровоцировавшей возникновение конфликта, – это...

- а) повод
- б) объект
- в) предмет
- г) цель

9. Какой характеристикой должен обладать объект конфликта, чтобы стать условием возникновения конфликтного противодействия?

- а) высокая ценность
- б) редкость
- в) неделимость
- г) престижность

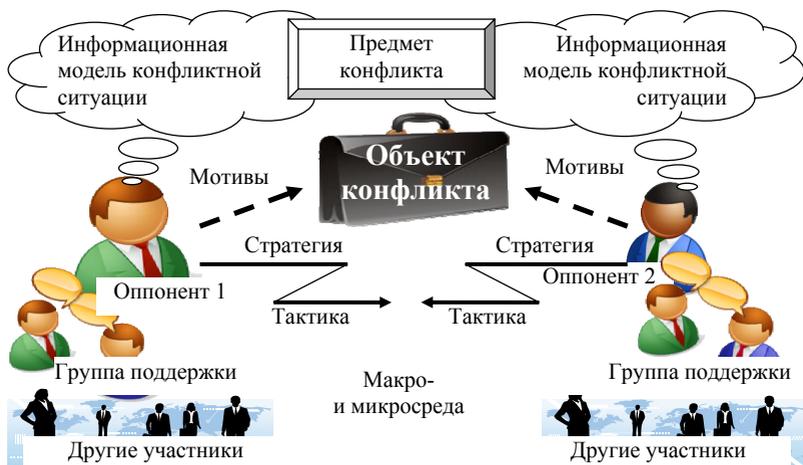
10. Побуждения к вступлению в конфликт, связанные с удовлетворением потребностей оппонента, совокупность внешних и внутренних условий, вызывающих конфликтную активность субъекта.

- а) потребности
- б) цели
- в) мотивы
- г) задачи

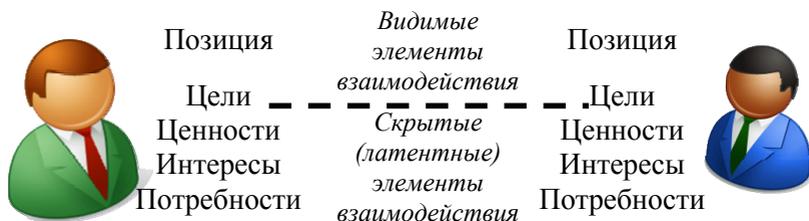
 **Ключевые слова:** участники конфликта, основные участники, оппоненты, противоборствующие стороны, инициатор, ранг оппонента, группы поддержки, другие участники, подстрекатель, организатор, предмет конфликта, объект конфликта, макро- и микросреда конфликта, неделимость объекта, мотивы, потребности, ценности, цели, интересы, заявленные и латентные позиции, поведение.

## ✍ Основные тезисы

### Вопрос 1. Структура социального конфликта



### Вопрос 2. Психологические составляющие социального конфликта



### Аудиторная работа

Предусмотрено практическое занятие в форме кейс-стади: объяснение нового материала по структурным характеристикам конфликта посредством анализа конкретной ситуации социального противоборства.

**Ситуация.** «Шло совещание у начальника ОРСа. Подводились итоги трудового соревнования за год среди предприятий общественного питания. По всем показателям на первое место претендовала столовая № 3. Возражения были только у главного инженера-кулинара ОРСа г-на А, сообщившего, что проведенные им на днях анализы в столовой № 3 выявили занижение калорийности пищи

против нормы, причиной которого может быть либо недовложение продуктов, либо нарушение технологии. В связи с этим он считает, что присваивать столовой звание победителя пока рано.

Выступление г-на А вызвало негодование директора столовой г-жи Ш, уже немолодой, но энергичной женщины с большим опытом работы в общественном питании. «Как Вам не стыдно, – обрушилась она на г-на А, – использовать служебное положение для сведения личных счетов!» А комиссии пояснила: «Моя столовая – ближайшая к управлению и г-н А часто заходил к нам обедать. Но в перерыв очереди всегда большие, поэтому он обычно обедал в отдельном кабинете, и я сама его обслуживала, чтобы никого не отрывать от работы. Но вот однажды, месяца два назад, я не смогла его обслужить – была занята – и попросила г-на А пообедать в общем зале. Он, как видите, запомнил этот случай. Его данным я не верю. У нас всегда аккуратно готовят, я сама бываю на закладке продуктов»<sup>1</sup>.

1. Составьте карту конфликта, описанного в ситуации.
2. Определите причины, приведшие к противоборству.

**Задания для отработки практических навыков.** Проанализируйте предложенные в приложении конфликтные ситуации с точки зрения структурных характеристик конфликта.

***Самостоятельная работа студентов:***

- ответ на вопросы (см. методические рекомендации по изучению темы);
- решение тестовых заданий по разделу;
- пересмотр и дополнительное прочтение конспекта лекций для подготовки к соответствующим зачетным вопросам.

---

<sup>1</sup> См. подробнее: Бородкин Ф.М., Коряк Н.М. Внимание: конфликт! Новосибирск, 1987. С. 10.

## Тема 5. ВИДЫ СОЦИАЛЬНЫХ КОНФЛИКТОВ

### *Учебные вопросы*

1. Основания классификации и основные виды социальных конфликтов.
2. Внутриличностные конфликты.
3. Межличностные конфликты.

Изучив данную тему, **студент должен:**

**иметь представление** об основных критериях классификации социальных конфликтов, значимых для процессов их анализа и последующего урегулирования;

**знать:**

- основания классификации социальных конфликтов;
- основные виды социальных конфликтов;

**уметь:**

- построить систему классификации социальных конфликтов;
  - по усвоенным признакам определить вид социального конфликта;
- владеть навыками** анализа социальных конфликтов на основе их основных видов.

### **Методические рекомендации по изучению темы**

При освоении темы необходимо:

☑ *изучить учебный материал по теме лекции:*

1. Дмитриев, А.В. Конфликтология : учеб. пособие / А.В. Дмитриев. – М. : Гардарики, 2000. – С. 65–73.
2. Емельянов, С.М. Практикум по конфликтологии / С.М. Емельянов. – 2-е изд., доп. и переработ. – СПб. : Питер, 2004. – С. 26, 182–189, 219–225, 241–248.
3. Здравомыслов, А.Г. Социология конфликта : учеб. пособие для вузов / А.Г. Здравомыслов. – 3-е изд., переработ. и доп. – М. : Аспект Пресс, 1996. – С. 100–132.
4. Моргунов, Е.В. Психологическая конфликтология : учеб. пособие / Е.В. Моргунов. Н.А. Рязанова. – М., 2007. – С. 58–75.
5. Пугачев, В.П. Руководство персоналом организации : учебник / В.П. Пугачев. – М. : Аспект Пресс, 2002. – С. 233–235.
6. Поршанов, С.Л. Социология конфликта в России: история, теория, современность / С.Л. Поршанов. – М. : Изд-во ЛКИ, 2008. – С. 195–204.

7. Зеркин, Д.П. Основы конфликтологии : курс лекций [Электронный ресурс] / Д.П. Зеркин // Цифровая библиотека по философии. – Ростов н/Д : Феникс, 1998. – С. 68–84. – URL : <http://filosof.historic.ru/books/item/f00/s00/z0000904/st000.shtml>;

*акцентировать внимание* на основаниях, критериях классификации социальных конфликтов;

*ответить на контрольные вопросы:*

1. В чем, на ваш взгляд, заключается специфика анализа внутриличностного конфликта З. Фрейдом?
2. Как вы считаете, какое влияние на вид разворачивающегося социального конфликта имеют его причины?
3. Укажите основные критерии классификации социальных конфликтов.
4. Каковы основные признаки межличностного конфликта?
5. Какое место в жизни человека занимают межличностные конфликты?
6. Что такое ролевой конфликт? Сравните межролевой и внутриролевой конфликты;

*выполнить тест по материалу лекции:*

1. Острое негативное переживание, вызванное затянувшейся борьбой структур внутреннего мира личности, отражающее противоречивые связи с социальной средой, – это... конфликт.

- а) межличностный
- б) межгрупповой
- в) внутриличностный
- г) внутригрупповой

2. Вид конфликта, отражающий столкновение личностей в процессе их взаимодействия.

- а) межгрупповой
- б) внутриличностный
- в) внутригрупповой
- г) межличностный

3. К какому типу социальных конфликтов по критерию нормативной регуляции можно отнести дуэль?

- а) институциональный
- б) неинституциональный
- в) реалистический
- г) нереалистический

4. Несовпадение, несогласованность познавательных структур личности исследуется...

- а) в эпигенетической теории
- б) фрейдистской теории
- в) теории когнитивного диссонанса
- г) теории интеракционизма

5. В какой сфере личности проявляются следующие показатели внутриличностного конфликта: психоэмоциональное напряжение, значительные отрицательные переживания?

- а) когнитивная сфера
- б) эмоциональная сфера
- в) поведенческая сфера
- г) интегральные показатели

6. В какой сфере личности проявляется такой показатель внутриличностного конфликта, как снижение качества и интенсивности индивидуальной деятельности?

- а) поведенческая сфера
- б) интегральные показатели
- в) когнитивная сфера
- г) эмоциональная сфера

7. В какой сфере личности проявляется следующий показатель внутриличностного конфликта – снижение самооценки?

- а) эмоциональная сфера
- б) когнитивная сфера
- в) интегральные показатели
- г) поведенческая сфера

8. Гармонизация личностного развития – это... следствие внутриличностного конфликта.

- а) деструктивное
- б) нейтральное
- в) конструктивное

9. Перерастание в жизненные кризисы, развитие невротических реакций – это... последствие внутриличностного конфликта.

- а) деструктивное
- б) нейтральное
- в) конструктивное

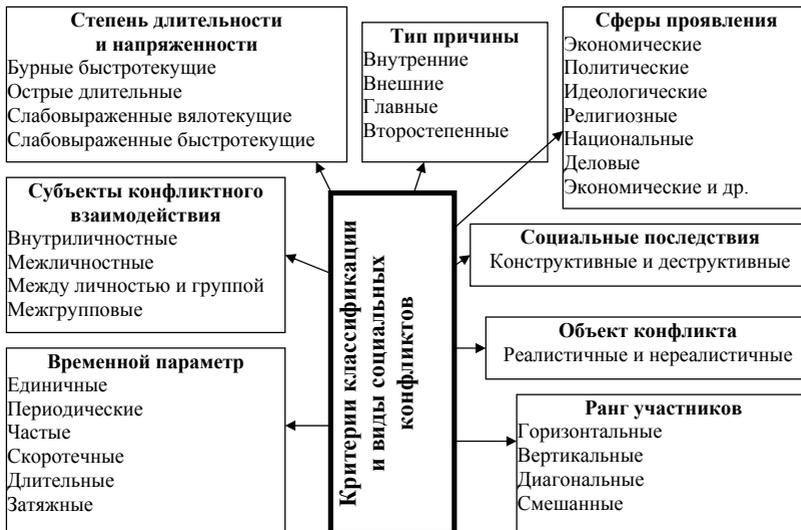
10. Конфликт как столкновение между несочетаемыми ролями трактуется последователями... теории социального конфликта.

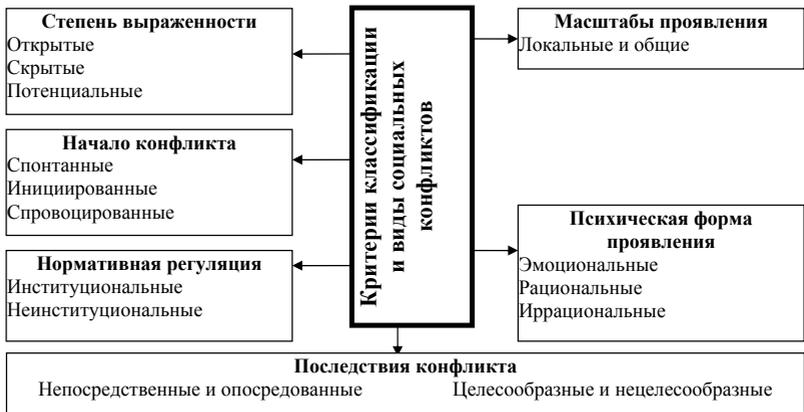
- а) фрейдистской
- б) постфрейдистской
- в) интеракционистской
- г) эпигенетической

*✍* **Ключевые слова:** внутриличностный конфликт, межличностный конфликт, конфликт между личностью и группой, межгрупповой конфликт, ролевые конфликты, интеракционизм, когнитивный диссонанс, фрустрация, конструктивные и деструктивные последствия.

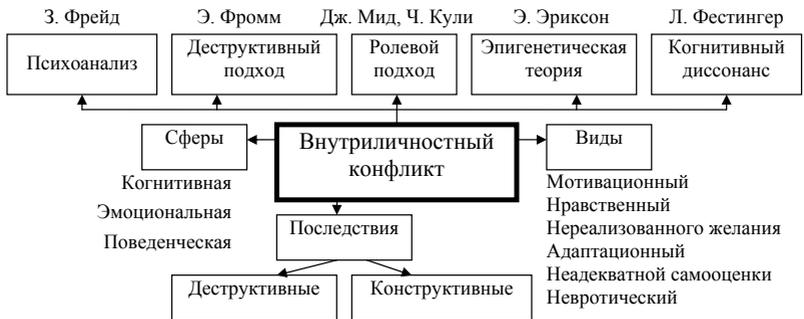
*✍* **Основные тезисы**

Основания классификации и основные виды социальных конфликтов





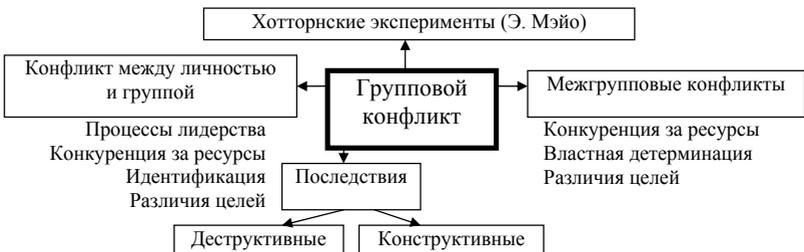
### Внутриличностные конфликты



### Межличностные конфликты



### Групповые конфликты



### **Аудиторная работа**

Предусмотрено лекционное занятие в форме дискуссии с медиасопровождением (по возможности). Вопросы для дискуссии:

1. Поразмышляйте, какие виды можно выделить во всем многообразии социальных конфликтов?
2. Чем внутриличностный конфликт отличается от межличностного? Имеют ли они точки соприкосновения?
3. На ваш взгляд, результаты Хотторнских экспериментов Э. Мэйо значимы для современных российских предприятий и организаций?

**Самодиагностика:** тест «Капитан или пассажир?»<sup>2</sup>. Кто вы: капитан или пассажир, ведущий или ведомый, лидер или подчиненный? Предлагаемые вопросы способны прояснить для вас эту ситуацию. Отвечайте «да», «нет» или «не знаю».

1. Я всегда чувствую ответственность за все, что происходит в моей жизни.
2. У меня не было бы столько проблем, если бы некоторые люди изменили свое отношение ко мне.
3. Я предпочитаю действовать, а не размышлять над причинами своих неудач.
4. Иногда мне кажется, что я родился (родилась) под «несчастливой звездой».
5. Алкоголики сами виноваты в своей болезни.
6. Иногда я думаю, что за многое в моей жизни ответственны те люди, под влиянием которых я стал (стала) таким (такой), какой (какая) я есть.
7. Если я простужаюсь, предпочитаю лечиться самостоятельно.
8. Во вздорности и агрессивности, которые так раздражают в женщине, чаще всего виноваты другие люди.
9. Любую проблему можно решить.
10. Я люблю помогать людям, потому что чувствую благодарность за то, что другие сделали для меня.
11. Если происходит конфликт, то, размышляя, кто в нем виноват, я обычно начинаю с самого (самой) себя.

---

<sup>2</sup> См. подробнее: Моя психология // <http://vsempsyholog.ru> (дата просмотра 14.07.2011 г.)

12. Если черная кошка перейдет мне дорогу, я перехожу на другую сторону улицы.
13. Каждый человек, независимо от обстоятельств, должен быть сильным и самостоятельным.
14. Я знаю свои недостатки, но хочу, чтобы окружающие относились к ним снисходительно.
15. Обычно я мирюсь с ситуацией, повлиять на которую не в состоянии.

*Обработка данных.* За каждый ответ «да» на вопросы 1, 3, 5, 7, 9, 11, 13 и ответ «нет» на вопросы 2, 4, 6, 8, 10, 12, 14, 15 вы получаете по 10 баллов. За ответы «не знаю» – по 5 баллов.

100–150 баллов. Вы «капитан» собственной жизни, чувствуете ответственность за все, что с вами происходит, многое берете на себя, преодолеваете трудности, не преувеличивая их, не возводя в ранг жизненных проблем.

50–99 баллов. Вы охотно бываете «рулевым», но можете, если это необходимо, передавать штурвал в верные руки. Гибкость, рассудительность и чуткость всегда бывают вашими союзниками.

До 49 баллов. Вы легко подчиняетесь внешним силам. В своих трудностях обвиняете кого угодно, но только не себя. Настоящая независимость кажется вам недостижимой.

В конце лекции для контроля уровня усвоения теоретических положений предусмотрено проведение викторины по пройденному материалу.

***Самостоятельная работа студентов:***

- ответ на вопросы (см. методические рекомендации по изучению темы);
- решение тестовых заданий;
- пересмотр и дополнительное прочтение конспекта лекций для подготовки к соответствующим зачетным вопросам.

## Тема 6. ДИНАМИКА СОЦИАЛЬНЫХ КОНФЛИКТОВ

### Учебные вопросы

1. Основные периоды и этапы развития социального конфликта.
2. Способы воздействия на конфликт на разных стадиях его проявления.

Изучив данную тему, **студент должен:**

**иметь представление** о социальном конфликте как протяженном во времени социальном явлении, имеющем собственную периодизацию, этапность;

**знать:**

- основные укрупненные периоды социального конфликта;
- ключевые этапы в динамике социального конфликта;

**уметь:**

- объяснить логику периодизации социального конфликта;
- разделить социальный конфликт на отдельные этапы;

**владеть навыками** анализа динамической составляющей социального конфликта.

### Методические рекомендации по изучению темы

При освоении темы необходимо:

*изучить учебный материал по теме лекции:*

1. Емельянов, С.М. Практикум по конфликтологии / С.М. Емельянов. – 2-е изд., доп. и переработ. – СПб. : Питер, 2004. – С. 29–32.
2. Кильмашкина, Т.Н. Конфликтология: социальные конфликты : учеб. пособие для вузов / Т.Н. Кильмашкина. – М. : ЮНИТИ-ДАНА, 2004. – С. 49–56;

*акцентировать внимание* на важности выделения этапов социального конфликта в целях более эффективного воздействия на него;

*ответить на контрольные вопросы:*

1. Каковы основные временные периоды в разворачивании конфликта?
2. Укажите этапы динамики социального конфликта.
3. Являются ли все этапы социального конфликта ключевыми, без наличия которых конфликт разрушается?

*выполнить тест по материалу лекции:*

1. Ход развития, изменения конфликта под воздействием его внутренних механизмов и внешних факторов – это... социального конфликта.

- а) процесс
- б) продолжительность
- в) динамика
- г) статика

2. Укажите временные границы социального конфликта.

- а) инцидент
- б) начало
- в) эскалация
- г) завершение

3. Первые акты противодействия сторон – это...

- а) начало конфликта
- б) конфликтный инцидент
- в) столкновение сторон
- г) эскалация конфликта

4. Что имеют в виду, говоря о прекращении конфликтных действий, направленных друг против друга.

- а) эскалация конфликта
- б) начало конфликта
- в) завершение конфликта
- г) конфликтный инцидент

5. Первое столкновение сторон, проба сил – это... социального конфликта.

- а) эскалация
- б) начало
- в) инцидент
- г) нормализация

6. Резкая интенсификация борьбы оппонентов происходит на этапе... социального конфликта.

- а) эскалации
- б) начала

- в) инцидента
- г) нормализации

7. Применение насилия – это отличительный признак этапа... конфликта.

- а) эскалации
- б) начала
- в) инцидента
- г) нормализации

8. Стороны осознают, что продолжение конфликта силовыми методами не дает результата, но действий по достижению согласия еще не предпринимают на этапе...

- а) завершения конфликта
- б) эскалации конфликтного противодействия
- в) сбалансированного противодействия
- г) частичной нормализации отношений

9. Какой этап в динамике социального конфликта характеризуется переживаниями, осмыслением своей позиции, корректировкой взглядов и отношений, возможным чувством вины?

- а) эскалация конфликтного противодействия
- б) сбалансированное противодействие
- в) частичная нормализация отношений
- г) полная нормализация отношений

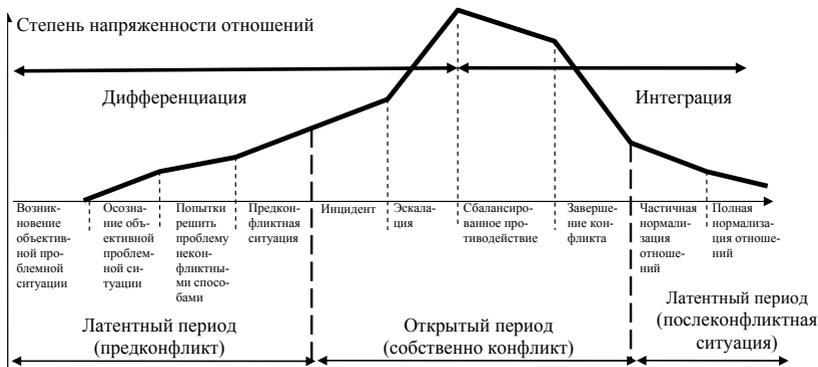
10. В каком случае происходит полная нормализация отношений между конфликтующими сторонами?

- а) проблема решена
- б) необходимо дальнейшее сотрудничество
- в) стороны пришли к компромиссу
- г) происходит всегда

 **Ключевые слова:** динамика, латентный и открытый периоды, проблемная ситуация, осознание, неконфликтные способы, предконфликт, инцидент, эскалация, сбалансированное противодействие, начало и завершение конфликта, частичная и полная нормализация отношений

## ✍ Основные тезисы

### Основные периоды и этапы развития социального конфликта<sup>3</sup>



### Аудиторная работа

Предусмотрено практическое занятие в форме кейс-стади: объяснение нового материала по динамическим характеристикам конфликта посредством анализа конкретной ситуации социального противоборства.

**Ситуация<sup>4</sup>.** Этот случай произошел в одном из структурных подразделений российского предприятия, куда после окончания вуза был принят молодой специалист г-жа Л. Она быстро освоилась со своей должностью и почувствовала себя вполне уверенно, тем более что благодаря своему общительному характеру была знакома чуть ли не со всем аппаратом управления предприятием. Только с начальником отдела г-ном У установить хорошие отношения г-жа Л не смогла. Он явно не одобрял постоянные отлучки г-жи Л, бесконечные разговоры на посторонние темы, которые она затевала с сотрудниками отдела, ее нерабочее настроение. Поняв, что хорошего отношения г-на У ей не добиться, г-жа Л резко изменила свое поведение. Если раньше она хорошо ли, плохо ли, но выполняла распоряжения начальника, то теперь ограничила объем своей работы тем минимумом, который был необходим, чтобы продержаться в отделе, проявив при этом недюжинную изобретательность

<sup>3</sup> См. подробнее: Буртова Е.В. Конфликтология : учеб. пособие. - М.: Изд-во РГИУ, 2002. - 510 с.

<sup>4</sup> Там же.

и неплохое знание трудового законодательства. Пользуясь привилегиями молодого специалиста, она отказывалась от части трудоемкой работы, требовала пересмотра норм обслуживания, ссылаясь на корпоративное положение о нормативах, которое позволяло молодому сотруднику снижать объем работы.

Одним словом, г-жа Л откровенно провоцировала г-на У на конфликты, и он шел на них, считая ниже своего достоинства не принять вызов, тем более что другого выхода из создавшегося положения не видел.

Решительность и смелость г-жи Л снискали ей популярность среди молодых специалистов даже за пределами структурного подразделения, не говоря уже о том, что другие сотрудники явно ориентировались на нее. Расстановка сил складывалась не в пользу начальника отдела.

После некоторых размышлений г-н У резко изменил стратегию поведения. На очередном заседании кафедры после требования г-жи Л снять с нее часть рабочей нагрузки г-н У к удивлению всех сотрудников не только не выразил возмущение, но охотно пошел ей навстречу, сказав лишь, что поскольку эту работу все равно нужно сделать, то он возьмет на себя часть ее нагрузки, а оставшийся объем придется распределить между остальными сотрудниками отдела.

Когда в следующий раз одному из сотрудников отдела пришлось ехать вместо г-жи Л в командировку, удивление сотрудников сменилось возмущением. Г-на У обвиняли в слабых характеристиках, чрезмерной терпимости, но вместе с тем недовольство высказывалось и в адрес г-жи Л. Коллеги, которые теперь выполняли за нее часть работы, сменили симпатию на явную недоброжелательность. Г-жа Л растерялась, такого поворота событий она не ожидала. Все ее капризы и претензии тотчас же удовлетворялись. О ней стали говорить, что она пользуется мягкостью и терпимостью г-на У, чтобы добиться особого положения в отделе.

Былые почитатели г-жи Л отвернулись от нее. Она растеряла свою популярность и приобрела врагов. Поскольку г-жа Л привыкла быть в центре внимания и вызывать восхищение окружающих, атмосфера недоброжелательности, сложившаяся вокруг нее в отде-

ле, стала казаться невыносимой. Она начала вести себя заносчиво и грубо, чем еще больше восстановила против себя коллектив.

Через некоторое время г-жа Л вынуждена была подать заявление об увольнении. Г-н У решил выдержать характер до конца и стал уговаривать г-жу Л остаться, ссылаясь на то, что не имеет права уволить молодого специалиста до истечения трехлетнего срока работы. Тогда г-жа Л обратилась к декану и добилась разрешения на увольнение. После ее ухода отдел вздохнул с облегчением и между сотрудниками и начальником восстановились прежние отношения.

***Задания для отработки практических навыков.*** Проанализируйте предложенные в приложении конфликтные ситуации с точки зрения динамических характеристик конфликта.

***Самостоятельная работа студентов:***

- ответ на вопросы (см. методические рекомендации по изучению темы);
- решение тестовых заданий;
- пересмотр и дополнительное прочтение конспекта лекций для подготовки к соответствующим зачетным вопросам.

## Тема 7. СТРАТЕГИИ ПОВЕДЕНИЯ В СОЦИАЛЬНОМ КОНФЛИКТЕ

### *Учебные вопросы*

1. Стратегии поведения в конфликте.
2. Изучение конфликтных отношений в социальной группе.

Изучив данную тему, **студент должен:**

***иметь представление*** о формах конфликтного поведения, о том, как происходит выбор стратегии поведения в конфликтном противодействии;

***знать:***

- понятие, особенности, виды стратегий конфликтного поведения;
- основные социологические методы изучения конфликтных отношений в социальной группе;

***уметь:***

- по отличительным признакам определить стратегию поведения оппонентов в конфликте
- найти и обосновать наиболее оптимальные методы анализа конкретного конфликтного противодействия;

***владеть навыками*** анализа поведенческой составляющей социального конфликта.

### ***Методические рекомендации по изучению темы***

При освоении темы необходимо:

*изучить учебный материал по теме лекции:*

1. Дмитриев, А.В. Конфликтология : учеб. пособие / А.В. Дмитриев. – М. : Гардарики, 2000. – С. 104–105.
2. Емельянов, С.М. Практикум по конфликтологии / С.М. Емельянов. – 2-е изд., доп. и переработ. – СПб. : Питер, 2004. – С. 92–103, 120–127.
3. Здравомыслов, А.Г. Социология конфликта : учеб. пособие для вузов / А.Г. Здравомыслов. – 3-е изд., переработ. и доп. – М. : Аспект Пресс, 1996. – С. 133–147.
4. Моргунов, Е.В. Психологическая конфликтология : учеб. пособие / Е.В. Моргунов, Н.А. Рязанова. – М., 2007. – С. 83–91.
5. Пугачев, В.П. Руководство персоналом организации : учебник / В.П. Пугачев. – М. : Аспект Пресс, 2002. – С. 248–252;

*акцентировать внимание* на социологических способах изучения конфликтных отношений в социальной группе, выявления стратегий конфликтного поведения участников;

*ответить на контрольные вопросы:*

1. Перечислите основные стратегии поведения оппонентов в конфликте.
2. Назовите и охарактеризуйте основные стратегии поведения в конфликте по К. Томасу и Р. Киллмену.
3. Назовите основные типы конфликтных личностей.
4. Какая стратегия конфликтного поведения предполагает разрешить конфликт намерениями, доброжелательным отношением к сопернику?
5. Поразмышляйте, в чём основная угроза использования конформистской стратегии конфликтного поведения?

*выполнить тест по материалу лекции:*

1. Стратегия конфликтного поведения, предполагающая навязывание другой стороне предпочтительного для себя решения.

- а) компромисс
- б) соперничество
- в) сотрудничество
- г) приспособление

2. Поиск такого решения, которое удовлетворяло бы интересы всех противодействующих сторон конфликта, составляет основу этой стратегии конфликтного поведения.

- а) сотрудничество
- б) приспособление
- в) компромисс
- г) избегание

3. Взаимные уступки оппонентов предполагаются при выборе этой стратегии конфликтного поведения.

- а) приспособление
- б) избегание
- в) компромисс
- г) сотрудничество

4. При выборе стратегии... оппонент снижает уровень своих стремлений, притязаний и принимает позицию противоположной стороны.

- а) избегание
- б) компромисс
- в) соперничество
- г) приспособление

5. Ситуация затягивания решения проблемы, приведшей к возникновению конфликта, характерна для этой стратегии противодействия.

- а) избегание
- б) приспособление
- в) компромисс
- г) соперничество

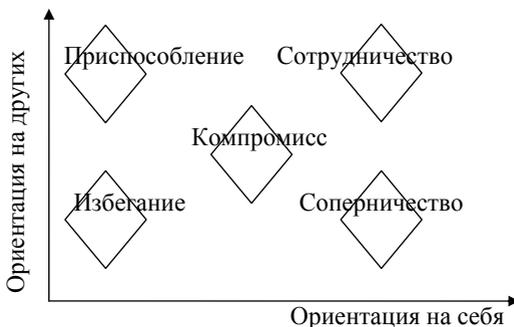
6. Ориентация личности (группы) по отношению к конфликту, установка на определённые формы поведения в ситуации конфликта — это... поведения в конфликте.

- а) тактика
- б) позиция
- в) стратегия
- г) установка

**✍** *Ключевые слова:* конфликтное поведение, стратегия, приспособление, избегание, компромисс, сотрудничество, соперничество.

**✍** *Основные тезисы*

Стратегии поведения в конфликте



Изучение конфликтных отношений в социальной группе

1. Наблюдение
2. Социометрия
3. Ретроспективный анализ конфликта
4. Изучение документов
5. Метод опроса
6. Методика включённого конфликта
7. Эксперимент

### ***Аудиторная работа***

Предусмотрено лекционное занятие с подачей нового теоретического материала и дискуссией с медиасопровождением (по возможности).

В конце лекции для контроля уровня усвоения теоретических положений предусмотрено проведение викторины по пройденному материалу.

### ***Самостоятельная работа студентов:***

- ответ на вопросы (см. методические рекомендации по изучению темы);
- решение тестовых заданий;
- пересмотр и дополнительное прочтение конспекта лекций для подготовки к соответствующим зачетным вопросам.

## Тема 8. ТАКТИКИ ПОВЕДЕНИЯ В СОЦИАЛЬНОМ КОНФЛИКТЕ

### *Учебные вопросы*

1. Тактики поведения в конфликте.
2. Особенности конфликтного поведения.

Изучив данную тему, студент должен:

*иметь представление* о формах конфликтного поведения, о том, как происходит выбор стратегии поведения в конфликтном противодействии;

*знать:*

- сущность, классификацию, основные формы тактик поведения в социальном конфликте;
- особенности конфликтного поведения людей различных социальных типов и групп;

*уметь:*

- по отличительным признакам определить тактику поведения оппонентов в конфликте;
- выделить тактики конфликтного поведения, используемые участниками в конкретном конфликтном противодействии;

*владеть навыками* анализа поведенческой составляющей социального конфликта.

### **Методические рекомендации по изучению темы**

При освоении темы необходимо:

*изучить учебный материал по теме лекции:*

1. Дмитриев, А.В. Конфликтология : учеб. пособие / А.В. Дмитриев. – М. : Гардарики, 2000. – С. 104–105.
2. Емельянов, С.М. Практикум по конфликтологии / С.М. Емельянов. – 2-е изд., доп. и перераб. – СПб. : Питер, 2004. – С. 92–103, 120–127.
3. Моргунов, Е.В. Психологическая конфликтология : учеб. пособие / Е.В. Моргунов, Н.А. Рязанова. – М., 2007. – С. 83–91.
4. Пугачев, В.П. Руководство персоналом организации : учебник / В.П. Пугачев. – М. : Аспект Пресс, 2002. – С. 248–252;

*акцентировать внимание* на социологических способах изучения конфликтных отношений в социальной группе, выявления стратегий и тактик конфликтного поведения участников;

*ответить на контрольные вопросы:*

1. Перечислите основные тактики поведения оппонентов в конфликте.
2. Назовите и охарактеризуйте жесткие, нейтральные и мягкие тактики поведения в конфликте.
3. Осуществите классификацию тактик поведения в социальном конфликте относительно их рациональности.
4. Какая тактика поведения в конфликте относится к стратегии соперничества? Сотрудничества? Компромисса? Избегания? Приспособления?

*выполнить тест по материалу лекции:*

1. Ориентация личности (группы) по отношению к конфликту, установка на определённые формы поведения в ситуации конфликта — это... поведения в конфликте.

- а) тактика
- б) позиция
- в) стратегия
- г) установка

2. Совокупность конкретных приёмов воздействия на оппонента в процессе конфликтного противодействия.

- а) позиция
- б) стратегия
- в) тактика
- г) установка

3. Укажите жёсткие тактики конфликтного поведения.

- а) захват и удержание объекта
- б) коалиционная
- в) дружелюбие
- г) фиксация позиции
- д) сделки
- е) давление

- ж) физическое насилие
- з) психологическое насилие
- и) демонстрация действий
- к) санкционирование

4. Укажите мягкие тактики конфликтного поведения.

- а) коалиционная
- б) санкционирование
- в) дружелюбие
- г) психологическое насилие
- д) сделки
- е) давление
- ж) физическое насилие
- з) фиксация позиции
- и) демонстрация действий
- к) захват и удержание объекта

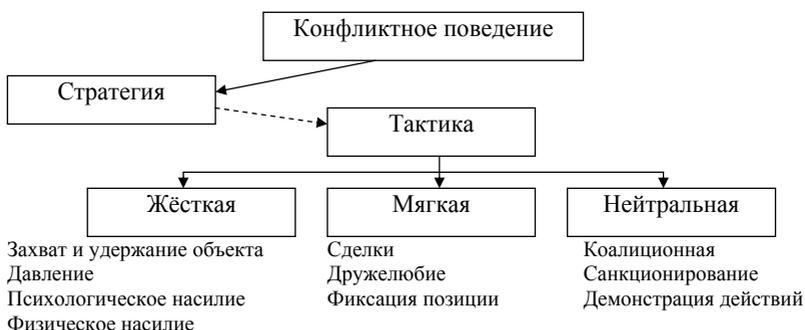
5. Укажите нейтральные тактики конфликтного поведения.

- а) психологическое насилие
- б) коалиционная
- в) фиксация позиции
- г) санкционирование
- д) дружелюбие
- е) давление
- ж) физическое насилие
- з) сделки
- и) демонстрация действий
- к) захват и удержание объекта

 **Ключевые слова:** конфликтное поведение, стратегия, тактика, приспособление, избегание, компромисс, сотрудничество, соперничество, жёсткая тактика, мягкая тактика, нейтральная тактика.

## ✍ Основные тезисы

### Тактики поведения в конфликте



### Аудиторная работа

Предусмотрено практическое занятие в форме решения ситуационных задач с целью выявления доминирующих стратегий и тактик конфликтного поведения участников конкретного социального противоборства.

**Задания для отработки практических навыков.** Проанализируйте предложенные в приложении конфликтные ситуации с точки зрения возможности применения тех или иных тактик конфликтного поведения.

**Самодиагностика.** «Определение способов регулирования конфликтов»<sup>5</sup> («Стратегия и тактика поведения в конфликтной ситуации», тест К. Томаса).

**Инструкция.** В каждой паре суждений выберите то суждение, которое является наиболее типичным для характеристики вашего поведения.

№	Суждения
1	А. Иногда я предоставляю возможность другим взять на себя ответственность за решение спорного вопроса Б. Чем обсуждать то, в чем мы расходимся, я стараюсь обратить внимание на то, с чем мы оба не согласны

<sup>5</sup> Панфилова А.П. Деловая коммуникация в профессиональной деятельности. СПб., 2004. С. 358–362; Пугачев В.П. Тесты, деловые игры, тренинги в управлении персоналом. М., 2003. С. 248–252; Рабочая книга практического психолога: Технология эффективной профессиональной деятельности. М., 1996. С. 272–277; Федосеев В.Н., Капустин С.Н. Управление персоналом организации. М., 2003. С. 359–364.

№	Суждения
2	А. Я стараюсь найти компромиссное решение Б. Я пытаюсь уладить дело с учетом интересов другого и моих собственных
3	А. Обычно я настойчиво стремлюсь добиться своего Б. Я стараюсь успокоить другого и, главным образом, сохранить наши отношения
4	А. Я стараюсь найти компромиссное решение Б. Иногда я жертвую своими собственными интересами ради интересов другого человека
5	А. Улаживая спорную ситуацию, я все время стараюсь найти поддержку у другого Б. Я стараюсь сделать все, чтобы избежать бесполезной напряженности
6	А. Я пытаюсь избежать возникновения неприятностей для себя Б. Я стараюсь добиться своего
7	А. Я стараюсь отложить решение спорного вопроса, с тем чтобы со временем решить его окончательно Б. Я считаю возможным в чем-то уступить, чтобы добиться своего
8	А. Обычно я настойчиво пытаюсь добиться своего Б. Я первым делом стараюсь ясно определить то, в чем состоят все затронутые интересы и вопросы
9	А. Думаю, что не всегда стоит волноваться из-за каких-то возникающих разногласий Б. Я предпринимаю усилия, чтобы добиться своего
10	А. Я твердо стремлюсь достичь своего Б. Я пытаюсь найти компромиссные решения
11	А. Первым делом я стараюсь ясно определить то, в чем состоят все затронутые интересы и вопросы Б. Я стараюсь успокоить другого и, главным образом, сохранить наши отношения
12	А. Зачастую я избегаю занимать позицию, которая может вызвать споры Б. Я даю возможность другому в чем-то остаться при своем мнении, если он также идет мне навстречу
13	А. Я предлагаю среднюю позицию Б. Я настаиваю, чтобы было сделано по-моему
14	А. Я сообщаю другому свою точку зрения и спрашиваю о его взглядах Б. Я пытаюсь показать другому логику и преимущества моих взглядов
15	А. Я стараюсь успокоить другого и, главным образом, сохранить наши отношения Б. Я стараюсь сделать все необходимое, чтобы избежать напряженности
16	А. Я стараюсь не задеть чувств другого Б. Я пытаюсь убедить другого в преимуществах моей позиции

№	Суждения
17	А. Обычно я настойчиво пытаюсь добиться своего Б. Я стараюсь сделать все, чтобы избежать бесполезной напряженности
18	А. Если это сделает другого счастливым, я дам ему возможность настоять на своем Б. Я даю возможность другому в чем-то остаться при своем мнении, если он также идет мне навстречу
19	А. Первым делом я стараюсь ясно определить то, в чем состоят все затронутые интересы и вопросы Б. Я стараюсь отложить решение спорного вопроса, с тем чтобы со временем решить его окончательно
20	А. Я пытаюсь немедленно преодолеть наши разногласия Б. Я стараюсь найти наилучшее сочетание выгод и потерь для нас обоих
21	А. Ведя переговоры, я стараюсь быть внимательным к желаниям другого Б. Я всегда склоняюсь к прямому обсуждению проблемы
22	А. Я пытаюсь найти позицию, которая находится посередине между моей позицией и точкой зрения другого человека Б. Я отстаиваю свои желания
23	А. Как правило, я озабочен тем, чтобы удовлетворить желания каждого из нас Б. Иногда я предоставляю возможность другим взять на себя ответственность за решение спорного вопроса
24	А. Если позиция другого кажется ему очень важной, я стараюсь пойти навстречу его желаниям Б. Я стараюсь убедить другого прийти к компромиссу
25	А. Я пытаюсь показать другому логику и преимущества моих взглядов Б. Ведя переговоры, я стараюсь быть внимательным к желаниям другого
26	А. Я предлагаю среднюю позицию Б. Я почти всегда озабочен тем, чтобы удовлетворить желания каждого из нас
27	А. Зачастую я избегаю занимать позицию, которая может вызвать споры Б. Если это сделает другого счастливым, я дам ему возможность настоять на своем
28	А. Обычно я настойчиво стремлюсь добиться своего Б. Улаживая ситуацию, я обычно стараюсь найти поддержку у другого
29	А. Я предлагаю среднюю позицию Б. Думаю, что не всегда стоит волноваться из-за каких-то возникающих разногласий
30	А. Я стараюсь не задеть чувств другого Б. Я всегда занимаю такую позицию в спорном вопросе, чтобы мы совместно с другим заинтересованным человеком могли добиться успеха

**Ключ к тесту.** *Соперничество:* 3А; 6Б; 8А; 9Б; 10А; 13Б; 14Б; 16Б; 17А; 22Б; 25А; 28А. *Сотрудничество:* 2Б; 5А; 8Б; 11А; 14А; 19А; 20А; 21Б; 23А; 26Б; 28Б; 30Б. *Компромисс:* 2А; 4А; 7Б; 10Б; 12Б; 13А; 18Б; 20Б; 22А; 24Б; 26А; 29А. *Избегание:* 1А; 5Б; 6А; 7А; 9А; 12А; 15Б; 17Б; 19Б; 23Б; 27А; 29Б. *Приспособление:* 1Б; 3Б; 4Б; 11Б; 15А; 16А; 18А; 21А; 24А; 25Б; 27Б; 30А.

**Обработка данных.** Подсчитайте количество баллов по каждой стратегии конфликтного поведения. Стратегия, набравшая наибольшее количество баллов, является вашей ведущей стратегией поведения в конфликтной ситуации.

### **Краткая характеристика типов разрешения конфликта**

Человек, использующий стиль **конкуренции** (соперничества), активен и предпочитает идти к разрешению конфликта собственным путем. Он не заинтересован в сотрудничестве с другими и достигает цели, используя свои волевые качества. Он старается в первую очередь удовлетворить собственные интересы в ущерб интересам других, вынуждая их принимать нужное ему решение проблемы.

Стиль **избегания** означает, что индивид не отстаивает свои права, ни с кем не сотрудничает для выработки решения или уклоняется от решения конфликта. Для этого используются уход от проблемы (выход из комнаты, смена темы и т. д.), игнорирование ее, перекалывание ответственности за решение на другого, отсрочка решения и т. п.

**Приспособление** – это действия совместно с другим человеком без попытки отстаивать собственные интересы. В отличие от уклонения при этом стиле имеет место участие в ситуации и согласие делать то, чего хочет другой. Это стиль уступок, согласия и принесения в жертву собственных интересов.

Тот, кто следует стилю **сотрудничества**, активно участвует в разрешении конфликта и отстаивает свои интересы, но старается при этом сотрудничать с другим человеком. Этот стиль требует более продолжительных затрат времени, чем другие, так как сначала выдвигаются нужды, заботы и интересы обеих сторон, а затем идет их обсуждение. Это хороший способ удовлетворения интересов обеих сторон, который требует понимания причин конфликта и совместного поиска новых альтернатив его решения. Среди других стилей

сотрудничество – самый трудный, но наиболее эффективный стиль в сложных конфликтных ситуациях.

При использовании стиля **компромисса** обе стороны немного уступают в своих интересах, чтобы удовлетворить их в остальном, часто главном. Это делается путем торга и обмена, уступок. В отличие от сотрудничества компромисс достигается на более поверхностном уровне – один уступает в чем-то, другой тоже, в результате появляется возможность прийти к общему решению. При компромиссе отсутствует поиск скрытых интересов, рассматривается только то, что каждый говорит о своих желаниях. При этом причины конфликта не затрагиваются. Идет не поиск их устранения, а нахождение решения, удовлетворяющего сиюминутные интересы обеих сторон.

Оптимальной стратегией в конфликте считается такая, когда применяются все пять тактик поведения и каждая из них имеет значение в интервале от 5 до 7 баллов. Если ваш результат отличается от оптимального, то одни тактики выражены слабо – имеют значения ниже 5 баллов, другие – сильно – выше 7 баллов.

***Самостоятельная работа студентов:***

- ответ на вопросы (см. методические рекомендации по изучению темы);
- решение тестовых заданий;
- просмотр и дополнительное прочтение конспекта лекций для подготовки к соответствующим зачетным вопросам.

## Тема 9. ФУНКЦИИ И ПОСЛЕДСТВИЯ СОЦИАЛЬНЫХ КОНФЛИКТОВ

### Учебные вопросы

1. Функции конфликта в индивидуальной и общественной жизни.
2. Понятие инновационного конфликта.

Изучив данную тему, студент должен:

**иметь представление** об основных функциях и последствиях возникновения в современном обществе социальных конфликтов;

**знать:**

- определение понятий «функции», «последствия», их виды и особенности;
- критерии отнесения последствий и функций социальных конфликтов к числу конструктивных или деструктивных;
- содержание последствий и функций социальных конфликтов в индивидуальной и общественной жизни;

**уметь:**

- определять конструктивность и деструктивность последствий конкретного социального конфликта;
- предвидеть последствия конкретного социального конфликта в индивидуальной и общественной жизни его участников и окружения;

**владеть навыками** анализа последствий и функций социальных конфликтов.

### Методические рекомендации по изучению темы

При освоении темы необходимо:

☑ *изучить учебный материал по теме лекции:*

1. Здравомыслов, А.Г. Социология конфликта : учеб. пособие для вузов / А.Г. Здравомыслов. – 3-е изд., переработ. и доп. – М. : Аспект Пресс, 1996. – С. 95–96.
2. Козер, Л. Функции социального конфликта / Л. Козер ; пер. с англ. О.А. Назаровой. – М. : Идея-Пресс : Дом интеллектуальной книги, 2000. – 208 с.;

*акцентировать внимание* на необходимости определения функций социальных конфликтов и их последствий для адекватного управляющего воздействия на возникшую конфликтную ситуацию;

*ответить на контрольные вопросы:*

1. Какие функции и последствия конфликта можно считать конструктивными? деструктивными?
2. Какие конструктивные последствия в индивидуальной жизни человека может спровоцировать социальный конфликт? Деструктивные последствия?
3. Какие конструктивные последствия в общественной жизни человека может спровоцировать социальный конфликт? Деструктивные последствия?
4. Укажите особенности инновационного конфликта. Какие последствия возникают вследствие разворачивания инновационного конфликта?

*выполнить тест по материалу лекции:*

1. Проявление социального контроля за соблюдением правил, общепринятых норм и ценностей – это функции...

- а) конструктивные в индивидуальной жизни
- б) конструктивные в общественной жизни
- в) деструктивные в индивидуальной жизни
- г) деструктивные в общественной жизни

2. Ослабление психической напряженности признается... функцией конфликта.

- а) деструктивной в индивидуальной жизни
- б) конструктивной в индивидуальной жизни
- в) деструктивной в общественной жизни
- г) конструктивной в общественной жизни

3. Разрушение межличностных отношений является следствием действия... функции социального конфликта.

- а) деструктивной в индивидуальной жизни
- б) деструктивной в общественной жизни
- в) конструктивной в общественной жизни
- д) конструктивной в индивидуальной жизни

4. Ухудшение качества и продуктивности индивидуальной деятельности составляет действие... функции социального конфликта.

- а) конструктивной в индивидуальной жизни
- б) конструктивной в общественной жизни
- в) деструктивной в индивидуальной жизни
- г) деструктивной в общественной жизни

5. Конфликт позволяет выявить существующие скрытые противоречия в жизни человека или группы и разрешить их. Это... функция конфликта.

- а) прогнозная
- б) диагностическая
- в) технологическая
- г) инструментальная

6. Использование конфликта как средства обнаружения и решения проблемы признается... функцией социального конфликта.

- а) диагностической
- б) инструментальной
- в) прогнозной
- г) технологической

7. Специалисты и руководители предприятий, которым вменяется в должностные обязанности внедрение достижений науки и техники, — это...

- а) независимые новаторы
- б) новаторы по духу
- в) новаторы по должности

8. Работники организации, сделавшие какое-либо открытие, не способствующее профилю организации, в которой они работают, — это...

- а) независимые новаторы
- б) новаторы по духу
- в) новаторы по должности

9. Работники, в большей степени ориентированные на высокую самостоятельность, активность в сфере обновления производства, — это...

- а) независимые новаторы
- б) новаторы по духу
- в) новаторы по должности

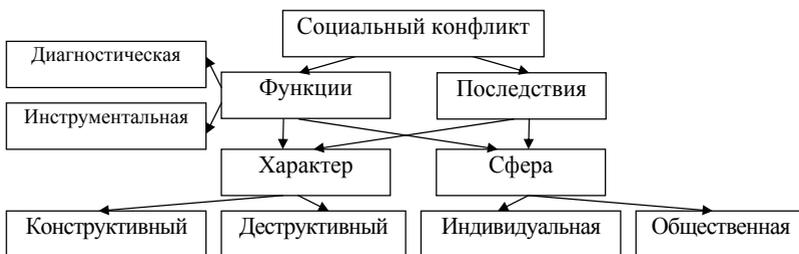
10. Целевое изменение, направленное на совершенствование и создание какого-либо иного продукта, технологии, – это...

- а) рационализация
- б) стагнация
- в) инновация
- г) максимизация

*✍* **Ключевые слова:** функции и последствия социального конфликта, диагностическая, инструментальная, конструктивная, деструктивная, индивидуальная, общественная сфера.

*✍* **Основные тезисы**

Функции и последствия социального конфликта в индивидуальной и общественной жизни



**Аудиторная работа**

Предусмотрено лекционное занятие в форме дискуссии с медиасопровождением (по возможности). Вопросы для дискуссии:

1. Оцените последствия инновационного конфликта для организации, для отдельного человека.
2. Какая функция социального конфликта представляется вам более значимой? Обоснуйте свою точку зрения.
3. Может ли один и тот же социальный конфликт быть как деструктивным, так и конструктивным одновременно.

**Задания для отработки практических навыков.** Проанализируйте предложенные в приложении конфликтные ситуации с точки зрения возможных последствий конфликта. Придумайте ответную

фразу в двух вариантах: первый – для конструктивного решения проблемы, второй – для деструктивного.

В конце лекции для контроля уровня усвоения теоретических положений предусмотрено проведение викторины по пройденному материалу.

***Самостоятельная работа студентов:***

- ответ на вопросы (см. методические рекомендации по изучению темы);
- решение тестовых заданий;
- пересмотр и дополнительное прочтение конспекта лекций для подготовки к соответствующим зачетным вопросам.

## Тема 10. УПРАВЛЕНИЕ СОЦИАЛЬНЫМ КОНФЛИКТОМ

### Учебные вопросы

1. Понятие управления социальными конфликтами.
2. Разрешение социальных конфликтов.
3. Стратегии выхода из социального конфликта.

Изучив данную тему, студент должен:

**иметь представление** о способах управления социальными конфликтами, формах их завершения и стратегиях выхода из конфликтного взаимодействия;

**знать:**

- способы управления социальными конфликтами;
- наиболее распространённые формы завершения конфликта;
- основные стратегии выхода из социального конфликта;

**уметь:**

- определить наиболее оптимальный способ управления конкретным социальным конфликтом;
- предложить эффективную форму завершения конфликта;
- обосновать выбранную стратегию выхода из конфликта;

**владеть навыками** управления социальными конфликтами, применения основных форм завершения конфликтного противодействия и стратегий выхода из конфликта.

### Методические рекомендации по изучению темы

При освоении темы необходимо:

*изучить учебный материал по теме лекции:*

1. Дмитриев, А.В. Конфликтология : учеб. пособие / А.В. Дмитриев. – М. : Гардарики, 2000. – С. 234–302.
2. Емельянов, С.М. Практикум по конфликтологии / С.М. Емельянов. – 2-е изд., доп. и переработ. – СПб. : Питер, 2004. – С. 77–85.
3. Здравомыслов, А.Г. Социология конфликта : учеб. пособие для вузов / А.Г. Здравомыслов. – 3-е изд., переработ. и доп. – М. : Аспект Пресс, 1996. – С. 100–104, 142–147.
4. Пугачев, В.П. Руководство персоналом организации : учебник / В.П. Пугачев. – М. : Аспект Пресс, 2002. – С. 252–255.
5. Левин, К. Разрешение социальных конфликтов : пер. с англ. / К. Левин. – СПб. : Речь, 2000. – С. 198–215, 269–292.

6. Зеркин, Д.П. Основы конфликтологии : курс лекций [Электронный ресурс] / Д.П.Зеркин // Цифровая библиотека по философии. – Ростов н/Д : Феникс, 1998. – С. 354–361. – URL : <http://filosof.historic.ru/books/item/f00/s00/z0000904/st000.shtml>;

*акцентировать внимание* на необходимости приложения усилий для управления разворачивающимся социальным конфликтом в целях минимизации негативных последствий конфликтного противодействия;

*ответить на контрольные вопросы:*

1. Какова принципиальная разница между понятиями «завершение» и «разрешение» социального конфликта? «Разрешением» и «урегулированием»?
2. Каков основной инструмент в процессах разрешения и урегулирования социального конфликта?
3. В чём специфика межличностного метода управления конфликтом?
4. Дайте характеристику структурного метода управления конфликтом.
5. Каковы основные стратегии выхода из социального конфликта?

*выполнить тест по материалу лекции:*

1. Окончание конфликта по любым причинам – это... конфликта.

- а) завершение
- б) затухание
- в) разрешение
- г) урегулирование

2. Совместная деятельность участников конфликта, направленная на прекращение противодействия и решение проблемы, которая привела к столкновению, – это... конфликта.

- а) завершение
- б) затухание
- в) разрешение
- г) урегулирование

3. Участие третьей стороны в устранении противоречия, возникшего между оппонентами, свидетельствует о... конфликта.

- а) завершении
- б) затухании
- в) разрешении
- д) урегулировании

4. Временное прекращение противодействия при сохранении основных признаков конфликта: противоречия и напряжённых отношений.

- а) завершение
- б) затухание
- в) разрешение
- д) урегулирование

5. Метод управления конфликтом, заключающийся в умении организовать своё поведение, не вызывая психологической защитной реакции оппонента.

- а) внутриличностный
- б) структурный
- в) межличностный
- г) персональный

6. Метод управления конфликтом, заключающийся в разъяснении требований к работе.

- а) внутриличностный
- б) персональный
- в) межличностный
- г) структурный

7. Система вознаграждения является частью... метода управления конфликтами.

- а) внутриличностного
- б) структурного
- в) межличностного
- г) персонального

8. Метод управления конфликтом, заключающийся в выявлении выбранной стратегии поведения в конфликте и выстраивании управляющего воздействия в соответствии с этим выбором.

- а) внутриличностный
- б) персональный
- в) межличностный
- г) структурный

9. Метод управления конфликтом, в основе которого лежит изменение конфликтной мотивации оппонентов.

- а) структурный
- в) межличностный
- г) персональный
- д) внутриличностный

10. Стратегия выхода из конфликта, характеризующаяся активной борьбой оппонента за свои интересы и потребности.

- а) уступка
- б) сотрудничество
- в) соперничество
- г) компромисс

 **Ключевые слова:** управление конфликтом, алгоритм анализа конфликта, разрешение и завершение конфликта, затухание, уступка, компромисс, сотрудничество, переговоры, урегулирование, устранение, соперничество, уход, приспособление, внутриличностные методы, структурные методы, межличностные методы, персональные методы.

 **Основные тезисы**

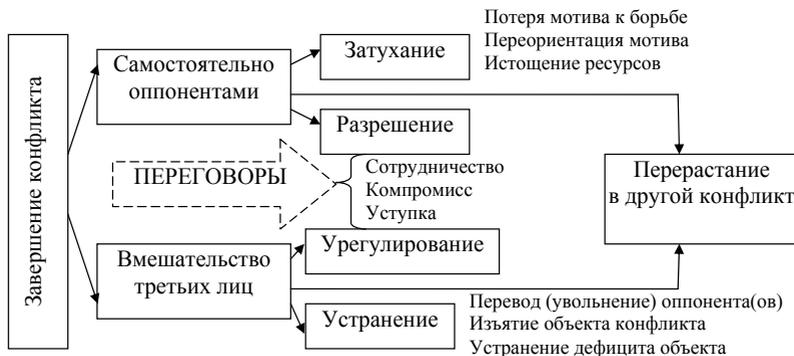
Понятие управления социальными конфликтами



## Стратегии выхода из социальных конфликтов



## Завершение социальных конфликтов



### **Аудиторная работа**

Предусмотрено практическое занятие в форме анализа и решения ситуационных задач. Необходимо ознакомиться с ситуацией и ответить на следующие вопросы.

1. Есть ли здесь причина конфликта? Если есть, то она субъективна или объективна?
2. Какие методы управления социальными конфликтами применимы в этой ситуации?
3. Каково наиболее вероятное завершение данного конфликта?

### **Ситуационные задачи**<sup>6</sup>

**Задача 1.** Вы недавно назначены менеджером по кадрам. Вы еще плохо знаете сотрудников фирмы, сотрудники еще не знают вас в лицо. Вы идете на совещание к генеральному директору. Проходите мимо курительной комнаты и замечаете двух сотрудников, которые курят и о чем-то оживленно беседуют. Возвращаясь с совещания, которое длилось один час, вы опять видите тех же сотрудников в курилке за беседой.

<sup>6</sup> Буровая Е.В. Конфликтология. М., 2002.

**Вопрос.** Как бы вы поступили в данной ситуации? Объясните свое поведение.

**Задача 2.** Вы начальник отдела. В отделе напряженная обстановка, срываются сроки выполнения работ. Не хватает сотрудников. Выезжая в командировку, вы случайно встречаете свою подчиненную — молодую женщину, которая уже две недели находится на больничном. Но вы находите ее в полном здравии. Она кого-то с нетерпением встречает в аэропорту.

**Вопрос.** Как вы поступите в этом случае? Объясните свое поведение.

**Задача 3.** Одна сотрудница высказывает другой претензии по поводу многочисленных и часто повторяющихся ошибок в работе. Вторая сотрудница принимает высказываемые претензии за оскорбление. Между ними возникает конфликт.

**Вопрос.** В чем причина конфликта? Определите конфликтную ситуацию. Какой должна быть позиция руководителя?

**Задача 4.** Руководитель принял на работу специалиста, который должен работать в подчинении у его заместителя. Прием на работу не был согласован с заместителем. Вскоре проявилась неспособность принятого работника выполнять свои обязанности. Заместитель служебной запиской докладывает об этом руководителю.

**Вопрос.** Как бы вы поступили на месте руководителя? Пригрозьте возможные варианты.

**Задача 5.** В ответ на критику со стороны подчиненного, прозвучавшую на служебном совещании, начальник начал придираться к нему по мелочам и усилил контроль за его служебной деятельностью.

**Вопрос.** В чем причина конфликта? Определите конфликтную ситуацию.

**Самостоятельная работа студентов:**

- ответ на вопросы (см. методические рекомендации по изучению темы);
- решение тестовых заданий;
- пересмотр и дополнительное прочтение конспекта лекций для подготовки к соответствующим зачетным вопросам.

## Тема 11. ЭТНИЧЕСКИЕ И РЕЛИГИОЗНЫЕ КОНФЛИКТЫ

### Учебные вопросы

1. Социально-психологические аспекты этнических конфликтов.
2. Религиозные конфликты.

Изучив тему «Этнические и религиозные конфликты», студент должен:

**иметь представление** об особенностях социальных конфликтов, происходящих между представителями разных наций и вероисповеданий;

**знать:**

- сущность, условия возникновения и формы проявления межэтнических конфликтов;
- функции религии в обществе, потенциальные угрозы социального института религии в плане возникновения и развития конфликтов;

**уметь:**

- объяснить причины возникновения конкретного межэтнического и религиозного конфликта;
- определить факторы, влияющие на эти виды конфликтов;
- подобрать способы разрешения возникших социальных конфликтов этого типа;

**владеть навыками** анализа возможных причин возникновения в современном обществе межэтнических и религиозных конфликтов.

### Методические рекомендации по изучению темы

При освоении темы необходимо:

☑ *изучить учебный материал по теме лекции:*

1. Дмитриев, А.В. Конфликтология : учеб. пособие / А.В. Дмитриев. – М. : Гардарики, 2000. – С. 160–190, 239–243, 249–260.
2. Кильмашкина, Т.Н. Конфликтология: социальные конфликты : учеб. пособие для вузов / Т.Н. Кильмашкина. – М. : ЮНИТИ-ДАНА, 2004. – С. 179–252.
3. Левин, К. Разрешение социальных конфликтов : пер. с англ. / К. Левин. – СПб. : Речь, 2000. – С. 106–198, 292–386;

*акцентировать внимание* на отличительных особенностях возникновения, протекания и урегулирования межэтнических и религиозных конфликтов;

*ответить на контрольные вопросы:*

1. Раскройте понятие религии, ее формы и функции в обществе.
2. Дайте определение религиозного конфликта.
3. Дайте понятие деструктивных религиозных организаций и объединений.
4. Назовите причины межэтнических конфликтов. Каковы решающие факторы в межэтническом конфликте?
5. Каковы основные особенности межэтнических конфликтов?
6. Раскройте понятия «национализм», «шовинизм», «этнофобия».
7. Масштабы и современные тенденции этнических конфликтов.
8. Почему этнические конфликты наиболее удобны для манипуляций?

*выполнить тест по материалу лекции:*

1. Тип социального конфликта, выражающийся в противоречии интересов, взаимной неприязни представителей разных этносов.

- а) экономический
- б) этнический
- в) социальный
- г) гражданский

2. Субъектами межэтнического конфликта являются этнические...

- а) ценности
- б) границы
- в) общности
- г) ареалы

3. Система представлений, ставящая свою группу выше других и выражающаяся в оценивании качеств других народов через призму своей системы ценностей.

- а) этноцентризм
- б) расизм
- в) национализм
- г) этнофобия

4. Подход к урегулированию межэтнических конфликтов, предполагающий создание особой инфраструктуры, занимающейся их разрешением.

- а) инструментальный
- б) институциональный

5. Подход к урегулированию межэтнических конфликтов, сочетающий конкретные меры регулирующего воздействия на конфликт.

- а) инструментальный
- б) институциональный

6. Взгляды и представления людей, а также соответствующая деятельность, основанные на вере в сверхъестественные силы.

- а) культура
- б) искусство
- в) религия
- г) наука

7. Совокупность взглядов, представлений, идей, настроений, эмоций, выражающая отношение человека и общества к реальному существованию потустороннего, сверхъестественного мира.

- а) религиозное сознание
- б) религиозный культ
- в) религиозная форма
- г) религиозный фанатизм

8. Система утвердившихся ритуалов, обрядов, внешняя форма проявления веры.

- а) религиозная форма
- б) религиозный фанатизм
- в) религиозное сознание
- г) религиозный культ

9. В свете какой функции религия способна восполнить недостаток знаний людей о мире, снять социальное и душевное напряжение, возместить недостаток душевности в светском общении?

- а) мировоззренческой
- б) компенсаторной

- в) коммуникативной
- г) интеграционной

10. Противостояние представителей различных вероисповеданий или противоборство внутри одной конфессии, в основе которого лежит нетерпимость к инакомыслию или борьба под религиозными лозунгами за власть, сферы влияния, привилегии, – это... конфликт.

- а) этнический
- б) ценностный
- в) политический
- г) религиозный

**Ключевые слова:** этнос, нация, межэтнический конфликт, этническая группа (общность), экстремизм, этнопсихологический фактор, политический фактор, религия, мировые религии, функции религии, религиозный конфликт, фанатизм, религиозная нетерпимость.

**Основные тезисы**

Социально-психологические аспекты этнических конфликтов



## Религиозные конфликты



### ***Аудиторная работа***

Предусмотрено лекционное занятие для подачи нового теоретического материала с медиасопровождением (по возможности).  
Дискуссия по следующим вопросам:

1. Насколько неизбежны этнические конфликты в многонациональном государстве?
2. Как избежать конфликтов на религиозной почве в многоконфессиональном обществе?

В конце лекции для контроля уровня усвоения теоретических положений предусмотрено проведение викторины по пройденному материалу.

### ***Самостоятельная работа студентов:***

- ответ на вопросы (см. методические рекомендации по изучению темы);
- решение тестовых заданий;
- пересмотр и дополнительное прочтение конспекта лекций для подготовки к соответствующим зачетным вопросам.

## Тема 12. СЕМЕЙНЫЕ КОНФЛИКТЫ

### Учебные вопросы

1. Межпоколенные отношения.
2. Семейные конфликты.
3. Межгрупповые молодежные конфликты.

Изучив данную тему, **студент должен:**

**иметь представление** о конфликтогенных факторах современной семьи;

**знать:**

- причины, факторы и условия семейных конфликтов;
- особенности межпоколенных отношений;

**уметь:**

- выявить причину семейного конфликта;
- прогнозировать исход развернувшегося конфликта в семье;

**владеть навыками** анализа семейных и межпоколенных отношений, их конфликтогенности и способах их преодоления.

### Методические рекомендации по изучению темы

При освоении темы необходимо:

*изучить учебный материал по теме лекции:*

1. Емельянов, С.М. Практикум по конфликтологии / С.М. Емельянов. – 2-е изд., доп. и переработ. – СПб. : Питер, 2004. – С. 283–288.
2. Здравомыслов, А.Г. Социология конфликта : учеб. пособие для вузов / А.Г. Здравомыслов. – 3-е изд., переработ. и доп. – М. : Аспект Пресс, 1996. – С. 134–136, 149–153.
3. Левин, К. Разрешение социальных конфликтов : пер. с англ. / К. Левин. – СПб. : Речь, 2000. – С. 215–239, 324–346.
4. Дистанционный учебный курс «Конфликтология в социальной работе». – URL : [http://kurs.ido.tpu.ru/courses/conflict\\_in\\_sw/tema2.htm](http://kurs.ido.tpu.ru/courses/conflict_in_sw/tema2.htm);

*акцентировать внимание* на особых факторах конфликтогенности семьи и межпоколенных отношений и основных способах и механизмах предотвращения такого рода социальных конфликтов;

*ответить на контрольные вопросы:*

1. Понятие, функции и конфликтогенность семьи.
2. Каким образом общество может снижать конфликтогенность семейных отношений?
3. Семейное консультирование и социальная работа с неблагополучными семьями.
4. Почему семейные конфликты способны оказать на индивидов больший разрушительный эффект, чем любые другие конфликты?
5. Какие семейные конфликты носят институциональный характер?

*выполнить тест по материалу лекции:*

1. Какая функция современной семьи предполагает воспроизводство новых членов?

- а) репродуктивная
- б) воспитательная
- в) рекреационная
- г) хозяйственно-экономическая

2. Функция, разрешающая проблемы досуга и психической разгрузки.

- а) рекреационная
- б) социально-статусная
- в) хозяйственно-бытовая
- г) воспитательная

3. Конкретные и прямые высказывания о необходимости определенных действий каждому из членов семьи как метод коррекции и нейтрализации семейных конфликтов.

- а) воздействие примером
- б) семейная дискуссия
- в) указания
- г) проигрывание ролей

4. Какой аспект межпоколенных взаимоотношений определяет общность и различия в отношении к культурному наследию, достижениям и ценностям, в уровне образования, нравственных нормах и эстетических вкусах, мировоззрении, религиозности?

- а) этнический
- б) бытовой

- в) социальный
- г) культурный

5. Представители каких теорий возникновения семейных конфликтов утверждают, что конфликты с родителями и отчуждение от родителей являются полезной для здоровья необходимостью поддержки становления личности, перестройки взаимоотношений и уменьшения тревожности?

- а) этологической
- б) психоаналитической
- в) развития
- г) когнитивно-развивающей

6. Выводы какой теории говорят о том, что семейные конфликты являются результатом интеллектуальной деятельности, побуждающей к пересмотру понимания себя и отношений?

- а) когнитивно-развивающей
- б) психоаналитической
- в) этологической
- г) развития

7. Аспект межпоколенных взаимоотношений, показывающий отношения между поколениями в процессе общения, в повседневной жизни, на работе, в школе и вузе, на улице и дома, между родителями и детьми.

- а) бытовой
- б) социально-психологический
- в) этнический
- г) культурный

8. Извечное соперничество сына с отцом, сводимое к идентификации первого с последним, — это...

- а) кризис поколений
- б) эдипов комплекс
- в) результат интеллектуальной зрелости
- г) наличие этологических корней

9. Метод коррекции семейных конфликтов, заключающийся в обсуждении членами семьи широкого круга проблем, касающихся

их жизни, а также способов разрешения различных семейных конфликтов.

- а) указание
- б) убеждение
- в) беседа
- г) проигрывание

10. Юноша не полностью отвергает личность отца как образец, отказываясь от своего социально-культурного наследства, – это пример... как одной из причин семейных конфликтов.

- а) эдипова комплекса
- б) этологических корней
- в) кризиса поколений
- г) психоаналитической теории

*✍* **Ключевые слова:** межпоколенные взаимоотношения, родители, дети, функции семьи, репродуктивная функция, рекреационная функция, хозяйственно-экономическая функция, социально-статусная функция, воспитательная функция, эдипов комплекс, этологические корни, кризис поколений, теории человеческого развития, психоаналитическая теория, когнитивно-развивающая теория, периоды развития семьи, методы коррекции семейных конфликтов, указания, изучение семьи, воздействие примером, семейная дискуссия, обусловленное обобщение, формирование умений и навыков, проигрывание семейных ролей.

*✍* **Основные тезисы**

Межпоколенные отношения



## Семейные конфликты



### **Аудиторная работа**

Предусмотрено практическое занятие в форме ролевой игры.

#### **Ролевая игра «Супружеский конфликт»<sup>7</sup>**

Цели игры: ознакомить студентов с одним из вариантов супружеских конфликтов; определить их виды; попытаться найти возможные варианты решения супружеских конфликтов подобного типа.

#### *Участники игры*

1. Муж – работник бюджетной сферы, вынужденный постоянно искать дополнительный заработок, так как основной зарплаты на содержание семьи не хватает.

2. Жена – также работница бюджетной сферы, вынужденная постоянно отпрашиваться с работы, так как в основном ей одной приходится вести все домашнее хозяйство: стирать, готовить, ходить за покупками, отводить и приводить двоих детей в детский сад и т. д.

*Игровая ситуация.* Муж приходит позднее обычного домой. Сегодня он закончил очередную сверхурочную работу и получил за нее

<sup>7</sup> См.: Козырев Г.И. Введение в конфликтологию. М., 1999. С. 148–149.

деньги. Он в хорошем настроении и слегка навеселе. Жена устала и обижена на мужа. Возникает конфликт. Жена обвиняет мужа в том, что он совершенно не думает о семье, что у него своя личная жизнь, а она за своими семейными заботами ничего хорошего в этой жизни не видит. Муж оправдывает свои частые задержки на работе тем, что стремится больше зарабатывать денег именно для семьи. Взаимные обвинения приобретают явно эмоциональную окраску.

#### *Порядок проведения игры*

1. Распределить студентов по парам с соответствующими ролями: «муж» – «жена» (желательно, чтобы в каждую пару входили девушка и юноша).

2. На первом этапе игры каждый из «супругов» играет соответственно роль мужа и жены, оправдывая свои действия, предшествовавшие конфликту.

3. На втором этапе каждый из «супругов» письменно излагает свои варианты решения конфликтной ситуации.

4. На заключительном этапе оба «супруга» находят единое взаимоприемлемое решение конфликта и подробно его описывают.

5. Необходимо также определить тип супружеского конфликта, причины его возникновения и другие возможные варианты решения данного конфликта.

#### *Самостоятельная работа студентов:*

- ответ на вопросы (см. методические рекомендации по изучению темы);
- решение тестовых заданий;
- пересмотр и дополнительное прочтение конспекта лекций для подготовки к соответствующим зачетным вопросам.

## Тема 13. СОЦИАЛЬНО-ТРУДОВЫЕ КОНФЛИКТЫ

### Учебные вопросы

1. Конфликты, порожденные трудовым процессом.
2. Особенности конфликтов в звене «руководитель – подчиненный».

Изучив данную тему, студент должен:

**иметь представление** о социальных конфликтах, порождённых трудовым процессом, возникающих в процессе трудовой деятельности на предприятиях, в организациях и учреждениях;

**знать:**

- особенности социально-трудовых конфликтов, их виды и функции в трудовом процессе;
- основные способы разрешения и профилактики возникновения социально-трудовых конфликтов;

**уметь:**

- определять причины, послужившие началом социально-трудового конфликта;
- выявлять конфликтогенные факторы трудового процесса;

**владеть навыками** анализа социально-трудовых конфликтов, их причин, видов и факторов, условий протекания и разрешения.

### Методические рекомендации по изучению темы

При освоении темы необходимо:

☑ *изучить учебный материал по теме лекции:*

1. Дмитриев, А.В. Конфликтология : учеб. пособие / А.В. Дмитриев. – М. : Гардарики, 2000. – С. 260–264.
2. Емельянов, С.М. Практикум по конфликтологии / С.М. Емельянов. – 2-е изд., доп. и переработ. – СПб. : Питер, 2004. – С. 268–275, 306–312.
3. Здравомыслов, А.Г. Социология конфликта : учеб. пособие для вузов / А.Г. Здравомыслов. – 3-е изд., переработ. и доп. – М. : Аспект Пресс, 1996. – С. 168–178, 205–212.
4. Моргунов, Е.В. Психологическая конфликтология : учеб. пособие / Е.В. Моргунов, Н.А. Рязанова. – М., 2007. – С. 119–132.
5. Пугачев, В.П. Руководство персоналом организации : учебник / В.П. Пугачев. – М.: Аспект Пресс, 2002. – С. 227–230.

6. Левин, К. Разрешение социальных конфликтов : пер. с англ. / К. Левин. – СПб. : Речь, 2000. – С. 269–292.
7. Зеркин, Д.П. Основы конфликтологии : курс лекций [Электронный ресурс]/ Д.П. Зеркин // Цифровая библиотека по философии. – Ростов н/Д : Феникс, 1998. – С. 322–354. – URL : <http://filosof.historic.ru/books/item/f00/s00/z0000904/st000.shtml>;

*акцентировать внимание* на необходимости реализации работ по предотвращению возникновения социально-трудовых конфликтов в целях эффективности и высокой производительности трудового процесса;

*ответить на контрольные вопросы:*

1. Сформулируйте определение социально-трудового конфликта.
2. Каковы пути разрешения трудовых конфликтов?
3. Каковы пути оптимизации отношений в звене «руководитель – подчиненный»?
4. Назовите правила, которыми должен руководствоваться руководитель во взаимодействии с подчиненным.
5. Перечислите основные механизмы возникновения межгрупповых конфликтов в организации;

*выполнить тест по материалу лекции:*

1. Неизбежность переноса человеком агрессии на всех, «похожих» на тех, кто оказал на него фрустрирующее воздействие в прошлом, в процессе «социального научения», составляет суть теории...

- а) межгрупповой враждебности
- б) объективного конфликта интересов
- в) внутригруппового фаворитизма
- г) группового давления

2. Существование объективного конфликта интересов в трудовом процессе исследуется представителями... теории конфликта.

- а) эволюционной
- б) реалистической
- в) последовательной
- г) бихевиористской

3. Постулат «Межгрупповая конфликтность может наблюдаться и без объективного конфликта интересов, а только благодаря тенденции благоприятствовать членам собственной группы в противовес членам другой группы» принадлежит теории...

- а) межгрупповой враждебности
- б) объективного конфликта интересов
- в) внутригруппового фаворитизма
- г) группового давления

4. Соблюдение баланса индивидуальных, групповых, коллективных интересов, осуществление социальной интеграции предприятия реализуется в рамках... функции социально-трудового конфликта.

- а) уравнивающей
- б) сигнальной
- в) инновационной
- г) социально-психологической

5. Вскрывая наиболее острые противоречия в жизни трудового коллектива, конфликты выполняют... функцию.

- а) уравнивающую
- б) социально-психологическую
- в) сигнальную
- г) инновационную

6. Изменение социально-политического климата в трудовом коллективе организации – это следствие действия... функции социально-трудового конфликта.

- а) инновационной
- б) уравнивающей
- в) сигнальной
- г) социально-психологической

7. Возможности для преодоления препятствий на устоявшемся, традиционном пути экономического, социального и духовного развития коллектива предоставляет... функция социально-трудового конфликта.

- а) социально-психологическая
- б) сигнальная
- в) инновационная
- г) уравнивания

8. Непрерывающийся конфликт между профсоюзом и администрацией – это пример... в организации.

- а) конфликта между личностью и группой
- б) межгруппового конфликта
- в) межличностного конфликта
- г) внутригруппового конфликта

9. Конфликт между сотрудниками отдела из-за вакантной должности является...

- а) межгрупповым конфликтом
- б) межличностным конфликтом
- в) конфликтом между личностью и группой
- г) внутригрупповым конфликтом

10. Ситуация, когда один сотрудник не соглашается выполнять принятые в коллективе неформальные правила и нормы, разделять значимые для этой социальной группы ценности, является примером...

- а) внутригруппового конфликта
- б) межгруппового конфликта
- в) межличностного конфликта
- г) конфликта между личностью и группой

 **Ключевые слова:** трудовой процесс, конфликтогенный фактор, трудовой коллектив, межгрупповая враждебность, фрустрация, агрессия, объективные факторы, внутригрупповой фаворитизм, условия труда, система распределения ресурсов, договорённости, уравнивающая функция, сигнальная функция, инновационная функция, социально-психологическая функция, коллективный договор, комиссия по трудовым спорам, переговоры.

## Основные тезисы

### Конфликты, порожденные трудовым процессом



### Аудиторная работа

Предусмотрено лекционное занятие для подачи нового теоретического материала с медиасопровождением (по возможности).  
Дискуссия по следующим вопросам:

1. Перечислите наиболее часто встречающиеся причины социально-трудовых конфликтов.
2. Оцените последствия различных социально-трудовых конфликтов для организации/сотрудника.
3. Какая линия организационных отношений наиболее конфликтотогенна: «руководитель – подчиненный», «сотрудник – сотрудник», «сотрудник – клиент»? Объясните, почему?

### Ролевая игра «Реформирование организации»<sup>8</sup>

*Цели игры:* развитие у студентов навыков анализа конфликтов в организации; формирование у них умений вести деловую дискуссию по спорным вопросам.

*Игровая ситуация.* Внедрение новых технологий в производственный процесс предприятия привело к тому, что, по мнению главного технолога, существование одного из участков в сборочном цехе стало нецелесообразным. На одном из совещаний главный инженер выдвинул идею слияния этого участка с другим, смежным по

<sup>8</sup> См.: Козырев Г.И. Введение в конфликтологию. М., 1999. С.167-168.

технологической линии. Предложение главного инженера вызвало сопротивление со стороны начальника цеха и начальника подлежащего реорганизации участка.

*Порядок проведения игры*

1. Распределяют роли среди студентов: директор предприятия, главный технолог, начальник цеха, начальник участка (состав играющих может меняться в ходе игры). Студенты, не вошедшие в состав играющих, выполняют роль экспертов.
2. Уточняют для играющих установку на игру и игровую ситуацию, а также знакомят их с игровым сценарием и дают время на подготовку к игре (до 10 минут).
3. Разыгрывают сценарий (до 30 минут): директор предприятия проводит совещание по спорному вопросу, отраженному в игровой ситуации. На совещание приглашены главный технолог, начальник цеха и начальник участка. **Примечание.** Игровой сценарий может быть проигран двумя или тремя составами участников, что позволит провести сравнительный анализ работы студентов по каждой роли.
4. Эксперты анализируют действия участников игры (до 30 минут).
5. Подводят итоги.

В конце занятия для контроля уровня усвоения теоретических положений предусмотрено проведение викторины по пройденному материалу.

*Самостоятельная работа студентов:*

- ответ на вопросы (см. методические рекомендации по изучению темы);
- решение тестовых заданий;
- пересмотр и дополнительное прочтение конспекта лекций для подготовки к соответствующим зачетным вопросам.

## Тема 14. Переговоры как способ урегулирования социальных конфликтов

### Учебные вопросы

1. Понятие, структура переговорного процесса.
2. Согласительные процедуры.
3. Технологии компромисса и консенсуса.

Изучив данную тему, **студент должен:**

**иметь представление** о назначении и основных этапах переговорного процесса, условиях его эффективности и результативности;

**знать:**

- понятие, структуру, этапы переговорного процесса;
- условия эффективности, стратегии и тактики ведения переговоров;

**уметь:**

- организовывать переговорный процесс в конфликте;
- выбирать и использовать оптимальные стратегии и тактики ведения переговорного процесса;

**владеть навыками** анализа оппонентов и их позиций и на этой основе выбирать оптимальные стратегии и тактики ведения переговоров.

### Методические рекомендации по изучению темы

При освоении темы необходимо:

*изучить учебный материал по теме лекции:*

1. Дмитриев, А.В. Конфликтология : учеб. пособие / А.В. Дмитриев. – М. : Гардарики, 2000. – С. 264–274.
2. Емельянов, С.М. Практикум по конфликтологии / С.М. Емельянов. – 2-е изд., доп. и переработ. – СПб. : Питер, 2004. – С. 150–162.
3. Кильмашкина, Т.Н. Конфликтология: социальные конфликты : учеб. пособие для вузов / Т.Н. Кильмашкина. – М. : ЮНИТИ-ДАНА, 2004. – С. 97–124.
4. Дистанционный учебный курс «Конфликтология в социальной работе» // [http://kurs.ido.tpu.ru/courses/conflict\\_in\\_sw/tema2.htm](http://kurs.ido.tpu.ru/courses/conflict_in_sw/tema2.htm).

5. Прикладная конфликтология : хрестоматия / сост. К. Сельчёнок // Астропсихологический центр Aquarun. – URL : <http://www.aquarun.ru/psih/konflikt/default.htm>;

*акцентировать внимание* на возможностях переговоров в процессе завершения социальных конфликтов;

*ответить на контрольные вопросы:*

1. Перечислите и охарактеризуйте основные этапы переговорного процесса.
2. Наличие каких трёх условий может гарантировать успех переговоров в социальном конфликте?
3. Каковы основные различия между основными моделями поведения в переговорном процессе?
4. Перечислите и охарактеризуйте основные стратегии переговорного процесса.
5. Перечислите и охарактеризуйте наиболее часто применяемые тактики и приёмы переговорного процесса;

*выполнить тест по материалу лекции:*

1. Совместное обсуждение конфликтующими сторонами с возможным привлечением посредника спорных вопросов с целью достижения согласия.

- а) дискуссия
- б) переговоры
- в) мозговой штурм
- г) спор

2. Тип поведения в конфликте, характеризующийся отказом приступить к обсуждению проблемы, стремлением уйти от дискуссии, изменить предмет обсуждения.

- а) избегающий
- б) уступающий
- в) отрицающий
- г) наступающий

3. Соглашение на любое предложение оппонента, даже невыгодное, характерно для... модели поведения в конфликте.

- а) отрицающей
- б) избегающей

- в) наступающей
- г) уступающей

4. Если оппонент утверждает, что проблема неактуальна, а конфликтная ситуация разрешится сама собой, то он принимает... тип поведения в конфликте.

- а) уступающий
- б) наступающий
- в) избегающий
- г) отрицающий

5. Модель поведения в конфликтной ситуации, характеризующаяся стремлением оппонента к успеху, принятию решения в свою пользу.

- а) отрицающая
- б) избегающая
- в) уступающая
- г) наступающая

6. Стратегия оппонента в переговорном процессе, характеризующаяся самопожертвованием во имя гибели оппонента.

- а) выигрыш-выигрыш
- б) выигрыш-проигрыш
- в) проигрыш-выигрыш
- г) проигрыш-проигрыш

7. Стратегия оппонента в переговорном процессе, характеризующаяся достижением взаимовыгодных соглашений.

- а) выигрыш-выигрыш
- б) выигрыш-проигрыш
- в) проигрыш- выигрыш
- г) проигрыш- проигрыш

8. 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.

- а) предложение
- б) ультиматум

- в) альтернатива
- г) соглашение

9. На каком этапе переговорного процесса происходит взаимный обмен информацией, фиксация позиций оппонентов, предложение вариантов решения возникшей проблемы?

- а) подготовка к переговорам
- б) начало переговоров
- в) поиск приемлемого решения
- г) завершение переговоров

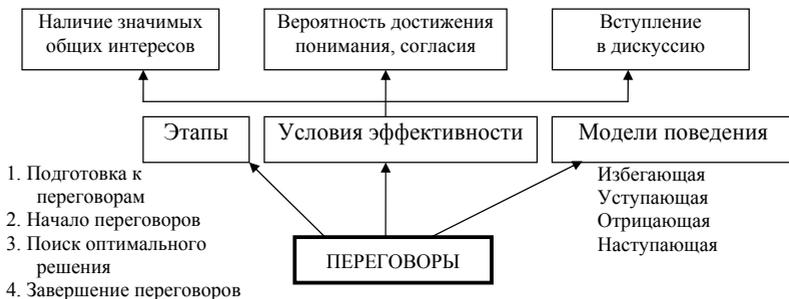
10. На каком этапе переговорного процесса происходит уточнение деталей договора, определяются сроки выполнения обязательств, распределяются обязанности, устанавливаются формы контроля?

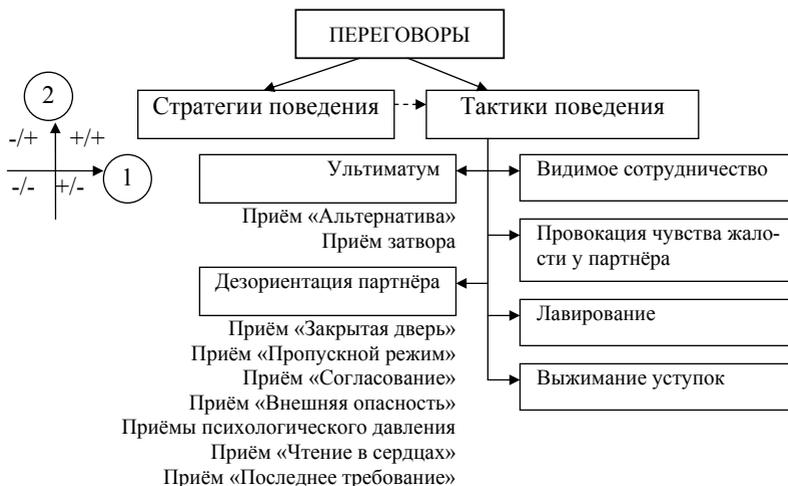
- а) подготовка к переговорам
- б) начало переговоров
- в) поиск приемлемого решения
- г) завершение переговоров

*✍* **Ключевые слова:** переговорный процесс, этапы переговоров, модели поведения, избегающая модель, уступающая модель, отрицающая модель, наступающая модель, стратегии поведения в переговорах, выигрыш-выигрыш, выигрыш-проигрыш, проигрыш-выигрыш, проигрыш-проигрыш, тактики поведения в переговорах, ультиматум, видимое сотрудничество, провокация, дезориентация партнёра, лавирование, выжимание уступок.

*✍* **Основные тезисы**

**Понятие и структура переговорного процесса**





### Аудиторная работа

Предусмотрено практическое занятие в форме ролевой игры «Переговоры» с предварительным изучением нового теоретического материала.

**Задания для отработки практических навыков.** Проанализируйте переговорный процесс в предложенных конфликтных ситуациях.<sup>9</sup>

**Задача 1.** На алмазном рынке ведущее положение занимает южноафриканская компания «Де Бирс». Однако в 90-е годы ряд стран, ведущих добычу камней, в частности Австралия, Ангола, Конго, отказались продавать свои сырые алмазы по каналам «Де Бирс». Кроме того, ситуацию обострила кампания общественности против торговли контрабандным сырьем из зон военных конфликтов и призыв к бойкоту «кровавых камней». «Де Бирс» же обвиняют в скупке таких алмазов.

Есть ли, на ваш взгляд, перспектива решения проблемы путем переговоров или в данной ситуации предпочтительнее односторонние действия участников алмазного рынка? Почему?

**Задача 2.** Участники супружеского конфликта в итоге обсуждения выработали два варианта решения вопроса о том, с кем после

<sup>9</sup> Буровая Е.В. Конфликтология. М., 2002.

развода будет проживать их несовершеннолетний ребенок: с матерью или с отцом.

Какие объективные критерии для оценки и выбора окончательного решения проблемы вы могли бы предложить? В чем конкретно они заключаются?

**Задача 3.** Жил-был пастух, и было у него три сына. Не желая, чтобы сыновья спорили из-за наследства, он составил завещание, по которому старший сын должен получить половину всех овец, средний — одну треть, а младший — одну шестую часть. Беда в том, что когда пастух умер, в его стаде было 19 овец. Пытаясь поделить наследство, сыновья перессорились, так как девятнадцать не делится поровну ни на два, ни на три, ни на шесть. Тогда они решили обратиться за помощью к одной мудрой старухе. Послушала она, как спорят между собой братья, а выход найти так и не могут, и сказала: «Я знаю, как решить вашу проблему, но за совет вы должны отдать мне одну овцу». Братья подумали и согласились. В результате у них осталось 18 овец, которых можно было поделить.

Какая модель посредничества имела место в этой притче? К какому типу можно отнести это решение?

**Задача 4.** В 1996 году экстремисты движения «Тупик Амару» захватили заложников в резиденции японского посла в Перу. В обмен на их освобождение они потребовали освободить из тюрем своих сторонников. Власти около пяти месяцев вели с террористами переговоры, что дало возможность подготовиться к штурму здания и освободить заложников.

Какую функцию выполняли прежде всего эти переговоры?

**Задача 5.** Представьте ситуацию, в которой муж и жена решают проблему приближающегося отпуска. Причем их позиции по этому вопросу расходятся: муж предлагает поехать к родственникам в деревню, а жена хочет провести отпуск за границей.

Определите, что может быть общего в их интересах. Разработайте возможные варианты компромиссного решения проблемы. Какими в этой ситуации могут быть варианты асимметричного решения?

**Задача 6.** Итогом так называемой «странной войны» между Москвой и Литвой (1487–1494) стал переход к мирному урегулированию конфликта. Весь 1493 год прошел в переговорах между великим князем московским Иваном III и великим князем литовским Александром Каземировичем, которые обменивались посланиями через доверенных лиц. В качестве одного из важнейших условий заключения мирного договора Иван Великий выдвинул пункт о признании своего нового титула – знаменитой краткой формулы «государь всея Руси». По отношению к великому князю литовскому это требование звучало почти как оскорбление: ведь именно он и был владельцем большей части этой самой Руси.

Какой тактический прием был использован Иваном III? Можно ли его считать манипулятивным и почему?

**Задача 7.** Страны, занимающиеся китобойным промыслом, в целях его регулирования подписали Конвенцию, в соответствии с которой Международная китобойная комиссия определяет, какие виды китов, где, когда и в каких количествах можно добывать. Однако это не решило всех проблем. Можно констатировать наличие конфликтного противостояния как внутри самой организации, так и между китобойными странами и защитниками китов.

Каким, на ваш взгляд, могло бы быть решение проблемы, устраивающее все стороны:

- полностью запретить любой промысел всех видов китов;
- выход китобойных стран из Конвенции;
- разрешить торговлю китовым мясом;
- разрешить традиционный прибрежный промысел (т. е. для тех народов, для которых китовая охота – элемент традиционного образа жизни), но запретить любой другой промысел и международную торговлю китовым мясом;
- разрешить добычу китов в научных и коммерческих целях, но ограничить международную торговлю продуктами из них.

**Задача 8.** Муж с женой спорят о том, как провести воскресный вечер – пойти на футбол или в театр. Муж предпочитает футбол, а жена – театр. Однако проведение вечера врозь не нравится обоим.

К тому же речь не идет о разовом взаимодействии сторон, ведь это не последнее воскресенье, которое супруги посвящают совместному досугу. Таблица выигрышей в таком случае может выглядеть следующим образом.

		<i>Жена</i>	
		<i>Футбол</i>	<i>Театр</i>
<i>Муж</i>	<i>Футбол</i>	1 2	0 0
	<i>Театр</i>	-1 -1	2 1

Какие варианты решения проблемы находятся вне зоны переговорного пространства? Определите, какой из нижеследующих вариантов действий может быть наилучшей альтернативой переговорному соглашению:

- муж отправляется на футбольный матч, жена – на спектакль;
- муж приступает к ремонту телевизора, жена занимается стиркой;
- развод;
- совместное посещение кинотеатра.

**Задача 9.** Распад СССР и возникновение новых прикаспийских государств привели к жесткому столкновению интересов вокруг раздела Каспийского моря, на дне которого сосредоточены огромные запасы нефти и газа. При этом объемы их запасов на разных участках существенно различаются. Статус Каспия до сих пор определяется договорами между СССР и Ираном и, соответственно, интересы Азербайджана, Туркменистана и Казахстана оказываются ущемленными. На фоне этой правовой неопределенности прикаспийские государства, в том числе и Россия, приступили к разработке месторождений в тех зонах моря, которые они считают своими национальными секторами. Неоднократные переговоры по проблеме статуса Каспия не принесли видимого успеха.

Что, по вашему мнению, определяет жесткость позиций сторон и нежелание идти на уступки? Можно ли считать принцип «общего моря» (т. е. совместное использование ресурсов) объективным критерием для выбора окончательного решения и почему?

**Задача 10.** В составе делегации фирмы, формируемой для деловой поездки, скажем в США, есть одно вакантное место. На него претендуют двое, причем ни один из сотрудников не желает уступить. Ру-

ководитель, пытаясь разобраться в ситуации, выясняет, что один из участников конфликта стремится попасть в состав делегации потому, что для него это возможность лишней раз встретиться с братом, проживающим в США. Другой же участник рассматривает включение в состав делегации как признание его профессионализма, высокую оценку его деятельности, знак благожелательного отношения руководства фирмы. Выяснив это, руководитель предлагает первому отправиться в США, а второму – повышение по службе. Подумав, оба сотрудника сочли такое решение взаимоприемлемым.

К какому типу можно отнести это решение? В чем состояла помощь руководителя в разрешении конфликта? На какую модель завершения конфликта ориентировались первоначально его участники?

**Самодиагностика.** Тест «Умеете ли вы вести деловые переговоры?». Если вы владеете секретами умелого ведения беседы, то это может помочь вам в общении с окружающими и в достижении своих целей даже в условиях конкуренции. Предлагаемый ниже тест призван помочь вам разобраться, пусть и в первом приближении, одарены ли вы такой способностью или вам надо срочно приложить усилия, чтобы овладеть хотя бы минимумом дипломатических навыков.

**Инструкция.** Вам предлагается 16 вопросов, на каждый из которых вы должны ответить «да» или «нет».

1. Бывает ли, что вас удивляют реакции людей, с которыми вы сталкиваетесь в первый раз?

2. Есть ли у вас привычка договаривать фразы, начатые вашим собеседником, поскольку вам кажется, что вы угадали его мысль, а говорит он слишком медленно?

3. Часто ли вы жалуется, что вам не дают все необходимое для того, чтобы успешно закончить порученную вам работу?

4. Когда критикуют мнение, которое вы разделяете, или коллектив, в котором вы работаете, возражаете ли вы (или хотя бы возникает у вас такое желание)?

5. Способны ли вы предвидеть, чем вы будете заниматься в ближайшие 6 месяцев?

6. Если вы попадаете на совещание, где есть незнакомые вам люди, стараетесь ли вы скрыть ваше собственное мнение по обсуждаемым вопросам?

7. Считаете ли вы, что в любых переговорах всегда кто-то становится победителем, а кто-то обязательно проигрывает?
8. Говорят ли о вас, что вы упорны и твердолобы?
9. Считаете ли вы, что на переговорах всегда надо запрашивать вдвое больше того, что вы хотите получить в конечном итоге?
10. Трудно ли вам скрыть свое плохое настроение, например, когда вы играете с приятелями в карты и проигрываете?
11. Считаете ли вы необходимым возразить по всем пунктам тому, кто на совещании высказал мнение, противоположное вашему?
12. Неприятна ли вам частая смена видов деятельности?
13. Заняли ли вы ту должность и получили ли ту зарплату, которые наметили для себя несколько лет назад?
14. Считаете ли вы допустимым пользоваться слабостями других ради достижения своих целей?
15. Уверены ли вы, что можете легко найти аргументы, способные убедить других в вашей правоте?
16. Готовитесь ли вы старательно к встречам и совещаниям, в которых вам предстоит принять участие?

*Оценка результатов.* За каждый ответ, совпадающий с контрольным, начислите себе по 1 баллу. Оцените свои результаты.

---

Контрольные ответы

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16
нет	да	нет	да	да	да	да	нет	нет	нет						

Сумма баллов **от 0 до 5** означает, что вы не готовы для ведения переговоров. Вам следует немного поработать над собой.

Сумма баллов **от 6 до 11** — в целом вы подготовлены к ведению переговоров, но есть опасность, что в переговорном процессе в самый неподходящий момент могут проявиться властные черты вашего характера. Вам следует продолжать работу над собой. Главное — научиться жестко держать себя в руках.

Сумма баллов **от 12 до 16** — вы обладаете высокой подготовленностью к ведению переговоров и можете вести их легко и непринужденно. Но вам следует иметь в виду, что партнеры по переговорам могут подумать, что за этой легкостью и непринужденностью скрываются нечестность и неискренность.

*Самостоятельная работа студентов:*

- ответ на вопросы (см. методические рекомендации по изучению темы);
- решение тестовых заданий;
- пересмотр и дополнительное прочтение конспекта лекций для подготовки к соответствующим зачетным вопросам.

## Тема 15. СОЦИАЛЬНО-ПОЛИТИЧЕСКИЕ И ПРАВОВЫЕ КОНФЛИКТЫ

### *Учебные вопросы*

1. Понятие социально-политического конфликта.
2. Понятие и типология политических кризисов.
3. Правовые конфликты.

Изучив данную тему, **студент должен:**

**иметь представление** о потенциальной конфликтогенности политической сферы жизнедеятельности современного общества;

**знать:**

- понятие, виды и типы, функции политических конфликтов;
- способы предупреждения и разрешения конфликтов в политике;
- сущность и специфику правовых конфликтов;

**уметь:**

- выделить структуру политического конфликта;
- предположить социальные последствия конкретного конфликта;
- выбрать оптимальный вариант разрешения противодействия;

**владеть навыками** анализа деятельности социальных субъектов в политической и правовой сферах общества.

### **Методические рекомендации по изучению темы**

При освоении темы необходимо:

*изучить учебный материал по теме лекции:*

1. Дмитриев, А.В. Конфликтология : учеб. пособие / А.В. Дмитриев. – М. : Гардарики, 2000. – С. 142–150.
2. Емельянов, С.М. Практикум по конфликтологии / С.М. Емельянов. – 2-е изд., доп. и переработ. – СПб. : Питер, 2004. – С. 339–349.
3. Здравомыслов, А.Г. Социология конфликта : учеб. пособие для вузов / А.Г. Здравомыслов. – 3-е изд., переработ. и доп. – М. : Аспект Пресс, 1996. – С. 213–302.
4. Кильмашкина, Т.Н. Конфликтология: социальные конфликты : учеб. пособие для вузов / Т.Н. Кильмашкина. – М. : ЮНИТИ-ДАНА, 2004. – С. 150–179.
5. Зеркин, Д.П. Основы конфликтологии : курс лекций [Электронный ресурс] / Д.П. Зеркин // Цифровая библиотека по философии

фии. – Ростов н/Д : Феникс, 1998. – С. 170–242. – URL : [http://  
filosof.historic.ru/books/item/f00/s00/z0000904/st000.shtml](http://filosof.historic.ru/books/item/f00/s00/z0000904/st000.shtml).

6. Дистанционный учебный курс «Конфликтология в социальной работе». – URL : [http://kurs.ido.tpu.ru/courses/conflict\\_in\\_sw/tema2.htm](http://kurs.ido.tpu.ru/courses/conflict_in_sw/tema2.htm);

*акцентировать внимание* на способах предупреждения политических и правовых конфликтов, технологиях минимизации их деструктивных последствий;

*ответить на контрольные вопросы:*

1. Объясните понятия «власть», «оппозиция», «внутриполитическая борьба».
2. Межгосударственные конфликты и войны.
3. Насилие в политических конфликтах. Феномен терроризма.
4. Охарактеризуйте причины, функции, механизм разворачивания социально-политического конфликта.
5. Назовите методологические предпосылки изучения социально-политического конфликта.
6. Актуализируйте конфликтогенные аспекты политической жизни современной России.
7. В чем выражается конфликтогенное влияние тенденций глобализации на суверенитет России?
8. Назовите методы и условия предотвращения, разрешения социально-политического конфликта;

*выполнить тест по материалу лекции:*

1. Столкновение, противоборство политических субъектов, обусловленное противоположностью их политических интересов, ценностей и взглядов, – это политический...

- а) кризис
- б) дискурс
- в) конфликт
- г) спор

2. Конфликты... характерны для развивающихся государств с неустойчивым государственным строем.

- а) интересов

- б) ценностей
- в) идентификации
- г) устремлений

3. Какой тип политических конфликтов характерен для обществ, в которых субъект отождествляет себя с определённой группой (этнической, религиозной, языковой), а не с обществом (государством) в целом?

- а) идентификации
- б) устремлений
- в) ценностей
- г) интересов

4. Политические конфликты какого рода возникают в экономически развитых странах, устойчивых государствах и проявляются в форме политического «торга»?

- а) устремлений
- б) интересов
- в) ценностей
- г) идентификации

5. Субъектами каких политических конфликтов выступают политические институты, организации, осуществляющие власть и руководство в рамках одной системы, но занимающие различные позиции?

- а) позиционных
- б) должностных
- в) распределения
- г) оппозиционных

6. В какие политические конфликты вступают, с одной стороны, властвующие элиты, а с другой — подвластные массы и политически активные группы, выступающие против существующей системы политической власти?

- а) должностные
- б) распределения
- в) позиционные
- г) оппозиционные

7. Социальный ресурс в виде неких политических благ является... социально-политического конфликта.

- а) субъектом
- б) целью
- г) предметом
- д) ценностью

8. В каком виде политического конфликта целью его субъекта может служить захват власти в государстве?

- а) режимном
- б) легитимном
- г) оппозиционном
- д) позиционном

9. Какие функции социально-политических конфликтов предполагают, что последние отвлекают внимание социальных групп от решения общественно значимых проблем в интересах социального большинства?

- а) функциональные
- б) интегративные
- г) деструктивные
- д) дезинтегративные

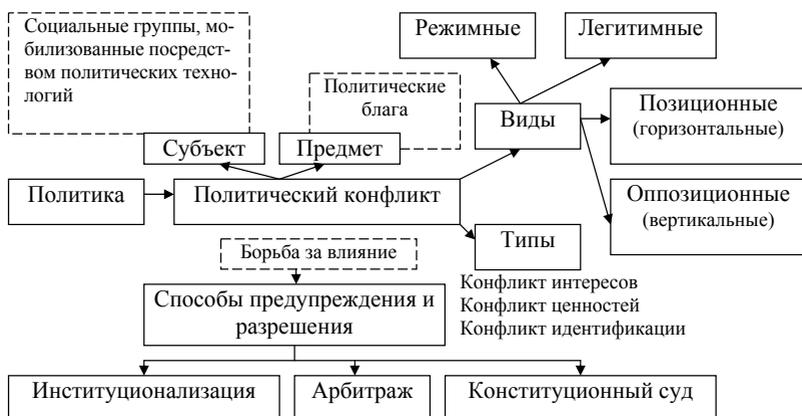
10. Противоборство субъектов права с противоположным пониманием и действиями по отношению к принципам и нормам права с целью изменения своего статуса и юридического состояния – это... конфликт.

- а) политический
- б) правовой
- г) идеологический
- д) ценностный

 **Ключевые слова:** политический конфликт, политический кризис, политика, власть и влияние, политические блага, мобилизация, политические технологии, режимные и легитимные конфликты, позиционные и оппозиционные конфликты, конфликт интересов, конфликт ценностей, конфликт идентификации, институционализация, арбитраж, Конституционный суд, правовой конфликт, право.

## Основные тезисы

### Понятие социально-политического конфликта



### **Аудиторная работа**

Предусмотрено лекционное занятие с медиасопровождением (по возможности). Дискуссия по следующим вопросам:

1. Поразмышляйте, кто является реальным субъектом политических конфликтов – социальные группы или политические институты?
2. Каков конфликтный потенциал российских политических реалий?

В конце занятия для контроля уровня усвоения теоретических положений предусмотрено проведение викторины по пройденному материалу.

### **Самостоятельная работа студентов**

- ответ на вопросы (см. методические рекомендации по изучению темы);
- решение тестовых заданий;
- просмотр и дополнительное прочтение конспекта лекций для подготовки к соответствующим зачетным вопросам.

## Тема 16. ТЕХНОЛОГИИ КОНСТРУКТИВНОЙ КРИТИКИ

### Учебные вопросы

1. Понятие и виды критики.
2. Основные последствия критики.

Изучив данную тему, студент должен:

**иметь представление** о возможностях предупреждения различного рода социальных конфликтов посредством использования конструктивной критики;

**знать:**

- понятие, виды и способы критики;
- последствия критики;

**уметь:**

- использовать основные принципы конструктивной критики;
- владеть навыками** анализа конкретной ситуации и выбора наиболее оптимальной формы критики.

### Методические рекомендации по изучению темы

При освоении темы необходимо:

*изучить учебный материал по теме лекции:*

1. Кильмашкина, Т.Н. Конфликтология: социальные конфликты : учеб. пособие для вузов / Т.Н. Кильмашкина. – М. : ЮНИТИ-ДАНА, 2004. – С. 56–88.
2. Моргунов, Е.В. Психологическая конфликтология : учеб. пособие / Е.В. Моргунов, Н.А. Рязанова. – М., 2007. – С. 141–153;

*акцентировать внимание* на возможностях предупреждения различного рода социальных конфликтов или снижения интенсивности их протекания и минимизации негативных последствий;

*ответить на контрольные вопросы:*

1. Какие основные социально-психологические методы предупреждения социальных конфликтов вы знаете?
2. Почему возможности предотвращения разворачивания различного рода социальных конфликтов очень важны для современного общества?
3. Как правильно построить критику, чтобы она повлекла конструктивные последствия для общества (социальной группы, индивида)?

*выполнить тест по материалу лекции:*

1. Укажите основные черты деструктивной критики.

- а) спокойствие
- б) назидательность
- в) высокая эмоциональность
- г) переговоры
- д) рациональность
- е) негативные обобщения
- ж) запрос информации

2. Укажите основные черты конструктивной критики.

- а) назидательность
- б) высокая эмоциональность
- в) формулировка проблемы
- г) спокойствие
- д) поучительность
- е) негативные обобщения
- ж) запрос информации

3. Позитивное ожидание одного индивида по отношению к поведению другого — это социальное...

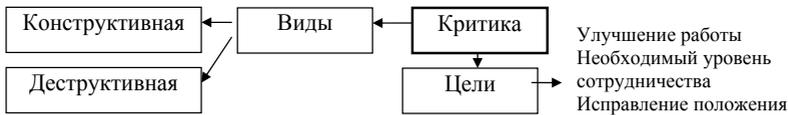
- а) уважение
- б) доверие
- в) понимание
- г) использование

4. Какая тактика социально-психологического метода предотвращения организационных конфликтов предполагает проведение членами трудового коллектива совместного отдыха?

- а) доброжелательности
- б) взаимного дополнения
- в) согласия
- г) психологического подъёма

 **Ключевые слова:** критика, конструктивная и деструктивная критика, цели критики, черты «плохой» критики, социальное доверие, субъект и объект доверия, развитие социального доверия.

## Основные тезисы



### **Аудиторная работа**

Предусмотрено практическое занятие в форме решения ситуационных задач. Задание выдается аудитории, разделенной на две группы. Каждая группа, посоветовавшись в течение 3–5 минут, определяет форму критики согласно выданной установке. Затем представители групп зачитывают окончательный вариант критических замечаний и сами определяют, какую форму критики они использовали. Преподаватель и представители другой группы выступают экспертами по отношению к отвечающей по выполненному заданию<sup>10</sup> группе.

**Упражнение 1.** Вы работаете мастером. Вы лично должны покритиковать своего подчиненного при непосредственном контакте с ним. *Ситуация для групп:*

1. Во время работы ваш подчиненный испортил дорогостоящее оборудование. Как вы поведете себя в этой ситуации?
2. Рабочий грубо нарушил технику безопасности, и только случайно никто не пострадал. Что вы ему скажете?

**Упражнение 2.** Вы работаете начальником цеха. По телефону выражаете неудовлетворение действиями своего коллеги, начальника другого цеха. *Ситуация для групп:*

1. Ваш коллега не поставил своевременно детали, и рабочие вашего цеха не смогли собрать узел изделия к положенному по графику сроку. Что вы скажете своему коллеге?
2. Ваш коллега, пообещав высокую зарплату, забрал из вашего цеха грамотного, исполнительного работника, очень нужного вашему коллективу. ваша критика в адрес этого начальника цеха.

<sup>10</sup> См.: Емельянов С.М. Практикум по конфликтологии. - СПб.: Питер, 2004. - С 182-185.

**Упражнение 3.** Вы работаете старшим мастером. На рабочем собрании или оперативном совещании у начальника цеха вам необходимо публично высказать критические замечания в адрес своего начальника. *Ситуация для групп:*

1. Начальник цеха не выполнил своего обещания дать за своевременно сделанную работу дополнительную премию вам и коллективу, которым вы руководите. Что вы скажете?
2. На вашем участке уже который месяц не работает вентиляционная установка. Начальник цеха об этом знает, но работа по ремонту не начинается. Как вы будете его критиковать?

***Самостоятельная работа студентов:***

- ответ на вопросы (см. методические рекомендации по изучению темы);
- решение тестовых заданий;
- пересмотр и дополнительное прочтение конспекта лекций для подготовки к соответствующим зачетным вопросам.

## Тема 17. ПРЕДУПРЕЖДЕНИЕ СОЦИАЛЬНЫХ КОНФЛИКТОВ

### Учебные вопросы

1. Предупреждение социальных конфликтов: понятие, формы, способы.
2. Социальное доверие как форма профилактики конфликта.

Изучив данную тему, **студент должен:**

**иметь представление** о возможностях предупреждения различного рода конфликтов в современном обществе;

**знать:**

- основные социально-психологические методы предупреждения социальных конфликтов;
- сущность, виды и модели социального доверия;

**уметь:**

- определить необходимый в конкретной ситуации социально-психологический метод предотвращения социальных конфликтов;
- владеть навыками** анализа предкризисной ситуации и выявления эффективных механизмов её урегулирования.

### Методические рекомендации по изучению темы

При освоении темы необходимо:

*изучить учебный материал по теме лекции:*

1. Дмитриев, А.В. Конфликтология : учеб. пособие / А.В. Дмитриев. – М. : Гардарики, 2000. – С. 213–234.
2. Кильмашкина, Т.Н. Конфликтология: социальные конфликты : учеб. пособие для вузов / Т.Н. Кильмашкина. – М. : ЮНИТИ-ДАНА, 2004. – С. 56–88.
3. Зеркин, Д.П. Основы конфликтологии : курс лекций [Электронный ресурс] / Д.П. Зеркин // Цифровая библиотека по философии. – Ростов н/Д : Феникс, 1998. – С. 361–370. – URL : <http://filosof.historic.ru/books/item/f00/s00/z0000904/st000.shtml>.
4. Дистанционный учебный курс «Конфликтология в социальной работе». – URL : [http://kurs.ido.tpu.ru/courses/conflict\\_in\\_sw/tema2.htm](http://kurs.ido.tpu.ru/courses/conflict_in_sw/tema2.htm);

*акцентировать внимание* на возможностях предупреждения различного рода социальных конфликтов или снижения интенсивности их протекания и минимизации негативных последствий;

*ответить на контрольные вопросы:*

1. Какие основные социально-психологические методы предупреждения социальных конфликтов вы знаете?
2. Почему возможности предотвращения разворачивания различного рода социальных конфликтов очень важны для современного общества?

*выполнить тест по материалу лекции:*

1. Метод предупреждения конфликтов, предполагающий проведение мероприятий, нацеленных на привлечение потенциально конфликтных сторон в общее дело, в решение общих проблем, – это метод...

- а) доброжелательности
- б) взаимного дополнения
- в) согласия
- г) психологического подъёма

2. Развитие способности к сопереживанию и сочувствию к другим людям, к пониманию их внутреннего состояния включается в метод...

- а) взаимного дополнения
- б) согласия
- в) психологического подъёма
- г) доброжелательности

3. Основой какого социально-психологического метода предотвращения социальных конфликтов является признание достоинства партнёра, выражение должного уважения к его личности?

- а) взаимного дополнения
- б) сохранения репутации партнёра
- в) недопущения дискриминации
- г) психологического подъёма

4. Какая тактика социально-психологического метода предотвращения социальных конфликтов предполагает апеллирование к таким способностям одного оппонента, которыми другой не обладает?

- а) взаимного дополнения

- б) психологического подъёма
- в) сохранения репутации партнёра
- г) доброжелательности

5. Избегание подчеркивания преимуществ одного партнёра над другим составляет основу метода...

- а) взаимного дополнения
- б) сохранения репутации партнёра
- в) недопущения дискриминации
- г) доброжелательности

6. Вид критики, нацеленный на принятие мер, которые позволят лучше увидеть возможности улучшения работы.

- а) деструктивная
- б) конструктивная
- в) позитивная
- г) негативная

**Ключевые слова:** предупреждение конфликта, социально-психологические методы, метод согласия, метод доброжелательности, метод сохранения репутации партнёра, метод взаимного дополнения, метод недопущения дискриминации, метод психологического подъёма, критика, конструктивная и деструктивная критика, цели критики, черты «плохой» критики, социальное доверие, субъект и объект доверия, развитие социального доверия.

**Основные тезисы**



### ***Аудиторная работа***

Предусмотрено лекционное занятие с медиасопровождением (по возможности).

В конце лекции для контроля уровня усвоения теоретических положений предусмотрено проведение викторины по пройденному материалу.

#### ***Самостоятельная работа студентов:***

- ответ на вопросы (см. методические рекомендации по изучению темы);
- решение тестовых заданий;
- пересмотр и дополнительное прочтение конспекта лекций для подготовки к соответствующим зачетным вопросам.

## ОТВЕТЫ НА ТЕСТЫ

**Тема 1:** 1-б; 2-б, в, д, ж; 3-в; 4-б; 5-а; 2; б; 7; в; 5; 6-б; 7-а; 8-а, б; 9-а; 10-б.

**Тема 2:** 1-в; 2-г; 3-б; 4-а; 5-а: 1, 2, 3; б: 1, 2, 4; и: 5; 6-в; 7-г; 8-в; 9-б; 10-в.

**Тема 3:** 1-а, б, г, е; 2-б, в, д, е; 3-б; 4-г; 5-б; 6-а; 7-в; 8-а; 9-а; 10-б.

**Тема 4:** 1-б; 2-а; 3-а; 4-в; 5-г; 6-б; 7-б; 8-б; 9-в; 10-в.

**Тема 5:** 1-в; 2-г; 3-а; 4-в; 5-б; 6-а; 7-б; 8-...в; 9-а; 10-в.

**Тема 6:** 1-в; 2-б, г; 3-а; 4-в; 5-в; 6-а; 7-а; 8-в; 9-г; 10-б.

**Тема 7:** 1-б; 2-а; 3-в; 4-г; 5-а; 6-в.

**Тема 8:** 1-в; 2-в; 3-а, е, ж, з; 4-а, б, и; 5-в, д, з.

**Тема 9:** 1-б; 2-б; 3-б; 4-в; 5-б; 6-б; 7-в; 8-а; 9-б; 10-в.

**Тема 10:** 1-а; 2-в; 3-г; 4-б; 5-а; 6-г; 7-б; 8-в; 9-в; 10-в.

**Тема 11:** 1-б; 2-в; 3-а; 4-б; 5-а; 6-в; 7-а; 8-г; 9-б; 10-г.

**Тема 12:** 1-а; 2-а; 3-в; 4-г; 5-б; 6-а; 7-б; 8-б; 9-в; 10-в.

**Тема 13:** 1-а; 2-б; 3-в; 4-а; 5-в; 6-г; 7-в; 8-б; 9-б; 10-г.

**Тема 14:** 1-б; 2-а; 3-г; 4-г; 5-г; 6-г; 7-а; 8-б; 9-б; 10-г.

**Тема 15:** 1-в; 2-б; 3-а; 4-б; 5-а; 6-г; 7-в; 8-а; 9-г; 10-б.

**Тема 16:** 1-б, в, е; 2-в, г, ж; 3-б; 4-г.

**Тема 17:** 1-в; 2-г; 3-б; 4-а; 5-в; 6-б.

## Вопросы к зачету

1. Конфликт как феномен общественной жизни.
2. Объект/предмет социологии конфликта.
3. Природа конфликта.
4. Конфликт как нормальное социальное отношение.
5. Становление и развитие конфликтологии как науки.
6. Проблематика конфликта в контексте социальных процессов и изменений.
7. Проблематика конфликта в социологии М. Вебера.
8. Роль бюрократии в политическом конфликте.
9. Проблематика конфликта в социологии религии.
10. Социальный конфликт, личностный конфликт и девиантное поведение (по Э. Дюркгейму).
11. Функции конфликтов.
12. Нравственность и регулирование конфликтов.
13. Нормативный элемент, социальная напряженность и конфликт в теориях структурного функционализма.
14. Р. Дарендорф: «Класс и классовый конфликт в индустриальном обществе».
15. Развитие общества и институционализация конфликта.
16. Системы управления и процедурные аспекты регулирования конфликта.
17. Конфликт и противоречие.
18. Конфликт и стратификация.
19. Базовые социальные потребности и конфликт.
20. Участники конфликта.
21. Стадии развития конфликта.
22. Основные типы конфликтов.

23. Субъективный фактор и мотивация конфликта.
24. Ресурсный и ценностный подход к изучению конфликта.
25. Уровни конфликтующих сторон.
26. Рациональные и эмотивные компоненты конфликта.
27. Конфликт интересов и системы распределения.
28. Конфликт интересов и культура.
29. Ценностный конфликт.
30. Уровни конфликта.
31. Конфликт и легитимация власти.
32. Этнические конфликты.
33. Религиозные конфликты.
34. Семейные конфликты.
35. Межгрупповые молодежные конфликты.
36. Социально-политические конфликты.
37. Правовые конфликты.
38. Инновационные конфликты.

## Темы эссе

1. Конфликт и согласие в системе социального взаимодействия.
2. Коммуникативное пространство человеческих взаимодействий: нарушения, помехи, барьеры и налаживание.
3. Современные концепции социального конфликта.
4. Конфликтология как социологическая теория.
5. Концептуальные основы социологии конфликта и согласия.
6. Методика исследования конфликта и согласия.
7. Методы экспертизы конфликта и согласия.
8. Анализ и диагностика конфликта и согласия.
9. Внутриличностные конфликты и гармония личности.
10. Межличностные конфликты и согласие.
11. Групповые конфликты и согласие.
12. Социальные конфликты в российском обществе.
13. Межрегиональные, международные и межгосударственные конфликты и способы их разрешения.
14. Формы социального протеста: особенности, направленность.
15. Стратегии социального протеста и партнерство.
16. Потенциал социального протеста в российском обществе.
17. Конфликты и способы их урегулирования в разных сферах общества.
18. Социальная напряженность в российском обществе.
19. Насилие как способ конфликтного достижения целей.
20. Персональное и структурное насилие.
21. Пределы деструктивности индивида и массы.
22. Способы наступательного и оборонительного поведения.
23. Агрессия и конвенция как способ достижения интересов.
24. Тактика сдерживания агрессии.

25. Война как насильственная и агрессивная стратегия принуждения.
26. Дипломатия как способ улаживания конфликта и налаживания сотрудничества.
27. Сопротивление и методы его преодоления.
28. Стратегии конфликтного и конвенционального достижения целей.
29. Технологии профилактики, урегулирования и разрешения конфликта.
30. Социальный диалог, партнерство и соперничество.
31. Посредничество в социальном взаимодействии.
32. Переговоры: стратегии, модели и техники.
33. Манипулятивные техники достижения целей и регулирования конфликта.
34. Конфликтogenность повседневной культуры. Контркультура.
35. Традиционализм и инновации.
36. Человек в поле конфликта: стили поведения.
37. Обучение и научение конфликтологическим технологиям.
38. Управление персоналом и конфликт.
39. Конфликтологическое консультирование.

## **Рекомендуемые интернет-ресурсы по учебному курсу**

1. Прикладная конфликтология [Электронный ресурс]: учеб. пособие / сост. К. Сельчёнок // Астропсихологический центр Aquaru. – URL : <http://www.aquarun.ru/psih/konflikt/default.htm>; свободный.
2. Дайер, У. Быть свободным [Электронный ресурс] / У. Дайер // Астропсихологический центр Aquaru. – URL : <http://www.aquarun.ru/psih/konflikt/konflikt13.html>; свободный.
3. Зеркин, Д.П. Основы конфликтологии [Электронный ресурс]: учеб. пособие / Д.П. Зеркин // Цифровая библиотека по философии. – URL : <http://filosof.historic.ru/books/item/f00/s00/z0000904/st000.shtml>; свободный.
4. Аналитика конфликта [Электронный ресурс]. – URL : <http://aconflict.ru/>; свободный.
5. Медитация и практическая конфликтология [Электронный ресурс]: учеб. пособие. – URL : <http://www.conflicto-logy.spb.ru/>; свободный.
6. Психология от А до Я [Электронный ресурс]: учеб. пособие. – URL : <http://psyznaiyka.net/conf-diagnostika.html?id=4>; свободный.
7. Информационный бизнес-портал «Market-Pages». – URL : <http://market-pages.ru/konflikt/index.html>; свободный.

## Библиографический список

### *Основная литература*

1. Баленко, Б.В. Конфликтология : учеб.-метод. пособие / Б.В. Баленко. – Тольятти : ТГУ, 2007. – 66 с.
2. Булынин, А.М. Конфликтология : учеб.-метод. комплекс / А.М. Булынин. – Ульяновск : УлГТУ, 2003. – 129 с.
3. Вершинин, М.С. Конфликтология : конспект лекций / М.С. Вершинин. – СПб. : Изд-во Михайлова В.А., 2003. – 59 с.
4. Ворожейкин, И.Е. Конфликтология : учебник для вузов / И.Е. Ворожейкин, А.Я. Кибанов, Д.К. Захаров. – М. : ИНФРА-М, 2001. – 224 с.
5. Громова, О.Н. Конфликтология : курс лекций / О.Н. Громова. – М. : ЭКСМОС, 2001. – 319 с.
6. Дмитриев, А.В. Конфликтология : учеб. пособие / А.В. Дмитриев. – М. : Гардарики, 2001. – 320 с.
7. Дмитриев, А.В. Социальный конфликт: общее и особенное / А.В. Дмитриев. – М. : Гардарики, 2002. – 524 с.
8. Кильмашкина, Т.Н. Конфликтология: социальные конфликты : учеб. для вузов / Т.Н. Кильмашкина. – 2-е изд., доп. и переработ. – М. : ЮНИТИ-ДАНА : Закон и право, 2009. – 287 с.
9. Козырев, Г.И. Введение в конфликтологию : учеб. пособие для пед. спец. вузов / Г.И. Козырев. – М. : ВЛАДОС, 2001, – 174 с.
10. Конфликтология : учеб. для вузов / О.В. Аллаhverдова [и др.] ; отв. ред. А.С. Кармин. – 4-е изд., стереотип. – СПб. : Лань, 2001. – 443 с.
11. Курбатов, В.И. Конфликтология : учеб. пособие для вузов / В.И. Курбатов. – 2-е изд. – Ростов н/Д : Феникс, 2007. – 445 с.
12. Мириманова, М.С. Конфликтология : учеб. для студ. сред. пед. учеб. заведений / М.С. Мириманова. – М. : Академия, 2003. – 319 с.
13. Мокшанцев, Р.И. Конфликтология в социальной работе : учеб. пособие / Р.И. Мокшанцев. – Ростов н/Д : Феникс, 2008. – 315 с.
14. Социальная конфликтология : учеб. пособие для вузов / под ред. А.В. Морозова. – М. : Academia, 2002. – 332 с.

### *Дополнительная литература*

15. Анцупов, А.Я. Конфликтология в схемах и комментариях : учеб. пособие для вузов / А.Я. Анцупов, С.В. Баклановский. – 2-е изд., переработ. – СПб. : Питер, 2009. – 304 с.

16. Бабосов, Е.М. Конфликтология : учеб. пособие для вузов / Е.М. Бабосов. – 2-е изд., стереотип. – Минск : ТетраСистемс, 2001. – 461 с.
17. Баленко, Б.В. Сборник системно-ролевых задач по конфликтологии : учеб. пособие для студентов-психологов / Б.В. Баленко. – Тольятти : ТГУ, 2005. – 95 с.
18. Бородкин, Ф.М. Внимание: конфликт! / Ф.М. Бородкин, Н.М. Коряк, Ю.А. Шерковин. – 2-е изд., переработ. и доп. – Новосибирск : Наука, 1989. – 189 с.
19. Дмитриев, А.В. Конфликтология : учеб. пособие / А.В. Дмитриев. – М. : Гардарики, 2000. – 320 с.
20. Здравомыслов, А.Г. Социология конфликта: Россия на путях преодоления кризиса : пособие для вузов / А.Г. Здравомыслов. – М. : Аспект Пресс, 1994. – 317 с.
21. Конфликтология : учебник для вузов / В.П. Ратников [и др.] ; под ред. В.П. Ратникова. – М. : ЮНИТИ-ДАНА, 2002. – 512 с.
22. Конфликтология : хрестоматия / сост. Н.И. Леонов. – 2-е изд., стереотип. – М. : Моск. психолого-социал. ин-т ; Воронеж : МОДЭК, 2003. – 303 с.
23. Конфликтология : учебник / под ред. А.С. Кармина. – 2-е изд. – СПб. : Лань, 2000. – 448 с.
24. Политическая конфликтология : учеб. пособие для вузов / под ред. С. Ланцова. – СПб. : Питер, 2008. – 318 с.
25. Пугачев, В.П. Руководство персоналом : практикум : учеб. пособие для студентов вузов / В.П. Пугачев. – М. : Аспект Пресс, 2006. – 316 с.
26. Пугачев, В.П. Руководство персоналом : учебник / В.П. Пугачев. – М. : Аспект Пресс, 2006. – 415 с.
27. Пугачев, В.П. Тесты, деловые игры, тренинги в управлении персоналом : учебник для вузов / В.П. Пугачев. – М. : Аспект Пресс, 2003. – 285 с.
28. Шугуров, Е.Б. Социология конфликта : метод. рекомендации и планы семинарских занятий / Е.Б. Шугуров. – Тольятти. : ТГУ, 2007. – 22 с.

1. Конфликтные ситуации в повседневном общении<sup>1</sup>



1.1



1.2



1.3



1.4

<sup>1</sup> Графический материал: Емельянов С.М. Практикум по конфликтологии. СПб., 2004. С. 50–56.



1.5



1.6



1.7



1.8



1.9



1.10

## 2. Конфликтные ситуации в деловой сфере<sup>2</sup>



2.1



2.2

<sup>2</sup> Графический материал: Емельянов С.М. Практикум по конфликтологии. СПб., 2004. С. 70–73.



2.3



2.4



2.5



2.6

Как досадно, наш эксперимент закончился, а из-за моей ошибки, пожалуй, все придется начинать с начала



2.7

Вы давно обещали это место мне, а назначили НН.



2.8

Но ваше расписание идет в разрез с мнением специалистов



2.9

Все сотрудники лаборатории не согласны с вашим расписанием



2.10

## Содержание

ВВЕДЕНИЕ.....	3
Тема 1. КОНФЛИКТ КАК ФЕНОМЕН ОБЩЕСТВЕННОЙ ЖИЗНИ. СОЦИОЛОГИЯ КОНФЛИКТА КАК НАУКА И УЧЕБНАЯ ДИСЦИПЛИНА .....	9
Тема 2. КОНФЛИКТОЛОГИЯ КАК НАУКА И УЧЕБНАЯ ДИСЦИПЛИНА .....	17
Тема 3. ПРИЧИНЫ ВОЗНИКНОВЕНИЯ СОЦИАЛЬНЫХ КОНФЛИКТОВ .....	22
Тема 4. СТРУКТУРНЫЕ ХАРАКТЕРИСТИКИ СОЦИАЛЬНЫХ КОНФЛИКТОВ .....	29
Тема 5. ВИДЫ СОЦИАЛЬНЫХ КОНФЛИКТОВ .....	35
Тема 6. ДИНАМИКА СОЦИАЛЬНЫХ КОНФЛИКТОВ .....	42
Тема 7. СТРАТЕГИИ ПОВЕДЕНИЯ В СОЦИАЛЬНОМ КОНФЛИКТЕ .....	48
Тема 8. ТАКТИКИ ПОВЕДЕНИЯ В СОЦИАЛЬНОМ КОНФЛИКТЕ .....	52
Тема 9. ФУНКЦИИ И ПОСЛЕДСТВИЯ СОЦИАЛЬНЫХ КОНФЛИКТОВ .....	60
Тема 10. УПРАВЛЕНИЕ СОЦИАЛЬНЫМ КОНФЛИКТОМ .....	65
Тема 11. ЭТНИЧЕСКИЕ И РЕЛИГИОЗНЫЕ КОНФЛИКТЫ .....	71
Тема 12. СЕМЕЙНЫЕ КОНФЛИКТЫ .....	76
Тема 13. СОЦИАЛЬНО-ТРУДОВЫЕ КОНФЛИКТЫ .....	82
Тема 14. ПЕРЕГОВОРЫ КАК СПОСОБ УРЕГУЛИРОВАНИЯ СОЦИАЛЬНЫХ КОНФЛИКТОВ .....	88
Тема 15. СОЦИАЛЬНО-ПОЛИТИЧЕСКИЕ И ПРАВОВЫЕ КОНФЛИКТЫ .....	99
Тема 16. ТЕХНОЛОГИИ КОНСТРУКТИВНОЙ КРИТИКИ .....	104
Тема 17. ПРЕДУПРЕЖДЕНИЕ СОЦИАЛЬНЫХ КОНФЛИКТОВ .....	108

Ответы на тесты .....	112
Вопросы к зачету .....	113
Темы эссе .....	115
Рекомендуемые интернет-ресурсы по учебному курсу .....	117
Библиографический список .....	118
Приложение .....	120

Учебное издание

*Желнина Евгения Валерьевна*

## СОЦИОЛОГИЯ КОНФЛИКТА

Учебно-методическое пособие

Редактор *Г.В. Данилова*

Технический редактор *З.М. Малявина*

Компьютерная верстка: *Л.В. Сызганцева*

Дизайн обложки: *Г.В. Карасева*

Подписано в печать 18.01.2013. Формат 60×84/16.

Печать оперативная. Усл. п. л. 7,38.

Тираж 50 экз. Заказ № 1-07-12.

Издательство Тольяттинского государственного университета  
445667, г. Тольятти, ул. Белорусская, 14

