

Федеральное агентство по образованию

Томский государственный университет систем управления и
радиоэлектроники

Н.А. Грик

Конфликтология в социальной работе

Учебно-методическое пособие

для студентов

по специальности 040101 - Социальная работа

Томск – 2006

Оглавление

I. Стандарт дисциплины	3
II. Программа курса	5
III. Учебно-методические планы семинарских занятий	15
IV. Практикум разрешения конфликтов и ведения переговоров	33
V. Рекомендации по использованию логико-структурного подхода к разработке проектов в разрешении конфликтов	48
VI. Экзаменационные вопросы	51
VII. Темы рефератов	54
VIII. Типовые задания контрольной работы	55
IX. Темы курсовых и выпускных квалификационных работ	57
X. Основные понятия по конфликтологии	58
XI. Список литературы	60
XII. Список рекомендуемых интернет-сайтов и порталов	64

I. СТАНДАРТ ДИСЦИПЛИНЫ

Требования к обязательному минимуму содержания и уровню подготовки выпускника вуза, предъявляемые Государственным образовательным стандартом высшего профессионального образования по дисциплине «Конфликтология в социальной работе».

Специалист должен:

Знать:	Принципы и задачи конфликтологии на современном этапе развития общественных наук и их специфику в области социальной работы. Возникновение, развитие и завершение конфликта. Психологические особенности разрешения конфликта.
Уметь объяснить:	Природу возникновения и развития конфликта в области социальной работы, стили межличностного взаимодействия участников конфликта и стратегии контакта и выхода из конфликтной ситуации.
Уметь использовать информацию в ситуациях:	Производственного, межличностного конфликта, конфликтного взаимодействия социального работника и клиента.

Обязательный минимум содержания профессиональной образовательной программы по дисциплине «Конфликтология в социальной работе»

Индекс	Дидактические единицы	Всего часов
ОПД. ФН.Ф.15	<p style="text-align: center;">Предмет конфликтологии и его роль в практике социальной работы. Понятия, факторы, структура конфликтов в социальной работе. Принципы и задачи конфликтологии на современном этапе развития общественных наук и их специфика в области социальной работы. Уровни проявления и типология конфликтов. Конфликт как социальный феномен. Структура и функции конфликтов. Типология конфликтов. Динамическая модель конфликта: Детерминация конфликта. Возникновение конфликта. Развитие конфликта и его завершение. Стратегия поведения участников конфликта. Личностный подход к пониманию поведения участников конфликта. Стратегии контакта участников конфликта и их обусловленность. Прогнозирование, методы и технологии предупреждения конфликтов. Разрешение конфликтов: модели, методы, технологии. Психологические особенности разрешения межличностных конфликтов в деятельности социальных работников.</p>	135

II. ПРОГРАММА КУРСА

Конфликтология в социальной работе

Распределение учебного материала

Лекции - 32 часов, семинары - 32 часов, групповое проектирование - 16 часов, всего аудиторных занятий - 80 часов, самостоятельная работа - 55 часов, общая трудоемкость - 135 часов

РАЗДЕЛ 1. Предмет, принципы и задачи конфликтологии в различных сферах человеческого знания

Тема 1. Предмет конфликтологии и его роль в практике социальной работы

Конфликтология как междисциплинарная область науки, объясняющая процессы жизни, функционирования и развития общественных систем посредством категории конфликта. Конфликтология как наука осуществляющая диагностику конфликтов и выработку соответствующих методов их преодоления.

Конфликт как столкновение, противоборство субъектов, преследующих противоположные цели и интересы. Конфликт как комплексное явление, включающее в себя социальные, экономические, духовные, а также психологические (индивидуальные и групповые) элементы. Общие закономерности возникновения, развития и разрешения конфликта. Конфликты в истории и теории социальной работы истории, теории и практике социальной работы.

Тема 2. Принципы и задачи конфликтологии и их специфика в области социальной работы

Принципы конфликтологии: исторический, диалектический. Задачи конфликтологии. Теоретико-познавательная задача: поиск фундаментальных подходов в изучении и понимании конфликтов. Изучение и понимание конфликтов в области социальной работы. Аналитическая задача: поиск объективных и субъективных причин возникновения и развития конфликтов. Причины возникновения конфликтов в области социальной работы. Прогностически-управленческая задача: разработка прогностических моделей

диагностики, управления и разрешения конфликтов. Управление конфликтами в области социальной работы.

РАЗДЕЛ 2. Уровни проявления и типология конфликтов.

Тема 3. Конфликт как социальный феномен

Конфликт и социальное противоречие. Борьба противоположностей как составляющая противоречия. Противоположность интересов как существенный признак конфликта. Связь интересов с ценностями и целями. Осознанность противоположных интересов, ценностей, целей как неременный признак конфликта.

Сущность социального противоречия как основа общественного конфликта. Объективная и субъективная составляющие социального противоречия. Конфликт как состояние развивающегося противоречия. Социально-психологическая, этническая, нормативная, индивидуальная обусловленность социальных противоречий. Закономерность и случайность противоречий.

Интерес как основное понятие при анализе противоречий. Детерминация динамики интересов господствующей системой ценностей и норм. Цель как основной элемент в системе конфликтных отношений, ее обусловленность интересами.

Тема 4. Структура конфликтных ситуаций

Структура как совокупность основных элементов конфликта: субъектов конфликта, предмета противоборства, процесса конфликта (действие, поведение, средства и методы), поля конфликта, конфликтной ситуации.

Основные субъекты конфликта: индивиды, группы, классы, национально-этнические общности, организации, социальные институты, общественные и политические объединения, государства, международные сообщества. Изменение субъекта конфликта. Маскировка подлинного субъекта конфликта. Субъект, инициирующий конфликт, и субъект, доминирующий в конфликте.

Содержание предмета конфликта: экономические и социальные блага, материальные и духовные ценности, политические режимы, религиозные

верования, права и свободы, идеалы, традиция и т. п. Реальный и мнимый предметы конфликта. Власть, статус, перераспределение ценностей и доходов как переменные предмета конфликта. Уровень эффективности экономики, политического руководства и организации общественной жизни как предмет конфликта.

Основные типы конфликтного взаимодействия: разногласия и доминирование. Основные средства доминирования: власть, влияние, авторитет, воздействие, насилие и др. Основные формы противодействия доминированию: несогласие, протест, забастовка, манифестации, сопротивление. Основные формы конфликтного поведения: конфронтация, соперничество, конкуренция. Основные формы политического конфликта: бунт, мятеж, революция, война.

Социальное поле конфликта как его место и сфера, как система взаимосвязей его субъектов. Рынок как поле конкурентной борьбы. Выборная кампания как поле соперничества политических партий.

Неоднозначность представлений о функциях конфликта. Сигнальная, дифференцирующая и динамическая функции конфликта. Информационно-познавательная функция конфликта. Стимулирующая функция конфликта. Интегративная функция конфликта. Дисфункция конфликта: дезорганизация, подавление, насилие.

Тема 5. Типология конфликтов

Многообразие типологий конфликтов. Разнообразие критериев и оснований для типологий конфликтов.

Типология конфликтов по критерию «субъекта»: межличностные и внутригрупповые, межклассовые и внутриклассовые, этнические конфликты; внутренние конфликты организаций и институтов; международные конфликты. Типология конфликтов по критерию сфер жизнедеятельности: экономические, социальные, политические, правовые, идеологические, нравственные, религиозные, научные, управленческие. Типология конфликтов по критерию предмета: конфликты интересов, ценностей, норм, позиций, взглядов.

Типология конфликтов по критерию характера интересов: антагонистические, враждебные неантагонистические конфликты. Типология конфликтов по критерию времени протекания: продолжительные и кратковременные конфликты.

Горизонтальные и вертикальные конфликты и их сочетание. Взаимосвязь и взаимопереход конфликтов различных типов.

РАЗДЕЛ 3. Динамическая модель конфликта.

Тема 6. Детерминация конфликта

Объективная и субъективная обусловленность конфликта. Причинная обусловленность конфликта. Анализ причин конфликтов на основе характера противоречий (реальных, исходных, конкретных и т. п.). Причины конфликта как совокупность факторов, обостряющих или стимулирующих противоречие.

Социально-биологические, социально-экономические, политические, идеологические, психологические факторы как причины конфликта. Инстинкты, социальное неравенство, демократия, политическая власть, ценностно-нормативная система общества, процесс управления как объективные источники конфликтов. Интересы, ценности, установки, ориентации, представления как субъективные источники конфликтов.

Тема 7. Возникновение конфликта

Обострение и развитие противоречия как процесс возникновения конфликта. Анализ процесса возникновения конфликта: изучение обострившихся противоречий; объективных и субъективных условий конфликтной ситуации; осознанных и неосознанных мотивов конфликтного поведения; инцидента; выявление субъектов конфликта, осознание ими противоположности интересов и позиций. Влияние на развитие конфликта подражания, заражения, конформности, религиозных верований, фанатизма.

Тема 8. Развитие конфликта и его завершение

Развитие конфликта как переход от неполного к полному, с последующим завершением (разрешением, затуханием). Поступательный процесс развития конфликта: качественное изменение субъектов и основы конфликта,

усложнение форм противоборства, нарастание интенсивности, расширение поля конфликта и масштабности борьбы. Затухание конфликта: переход из открытого состояния в латентное или в гармонию отношений.

Неполный (неполномасштабный) конфликт: слабоструктурированные интересы, неполная идентификация конфликтующих групп, невысокая степень институционализации. Полный (полномасштабный) конфликт: манифестация интересов сторон, полная выявленность субъектов, отчетливая выраженность предмета конфликта, массовый характер, сложившаяся стратегия и тактика противостоящих сторон.

Возрастание интенсивности конфликта, расширение его поля и масштабности как признаки развития конфликта. Подавление конфликта как средство повышения его интенсивности. Регулирование конфликта как средство снижения его интенсивности. Влияние внутренних и внешних факторов на развитие конфликта. Конфликтная ситуация как условие разжигания или сглаживания конфликта.

Влияние субъективного восприятия, оценки и осмысления противоборства и типов поведения конфликтующих на динамику конфликта. Связь эволюции конфликта с историческими и культурными традициями.

Завершение конфликта: одноактный, постепенный (многоступенчатый) и смешанный. Основные модели разрешения конфликта: «победитель-побежденный», «победитель-победитель», «побежденный-побежденный».

РАЗДЕЛ 4. Стратегия поведения участников конфликта

Тема 9. Личностный подход к пониманию поведения участников конфликта

Активность личности как комплекс ее социальных установок и внутренней позицией. Овладение поведением через выбор, посредством вспомогательных стимулов, орудий, знаков.

Идентификация как процесс эмоционального и иного самоотождествления человека с другим человеком, группой, образцом, как механизм социализации личности. Обособление как механизм индивидуализации личности.

Отчуждение как частный случай обособления, характеризуемый как эмоциональная холодность, лишение близости и доверия.

Функция выбора как основа личности. Состояние «дипластии» (равновесия, побуждающее личность к раздвоению), предшествующее выбору, проявляющееся во внутреннем разладе, которые при переходе в действие «превращается в антагонизм». Разрушение дипластии посредством отрицания «плохого» и предпочтения «хорошего». Негативные представления о себе, детерминирующее выбор в пользу другого человека; негативные представления о других, детерминирующее выбор в свою пользу, отвержение нужд партнера; негативные представления о себе и о других, провоцирующие затяжной внутренний конфликт, дезорганизуя систему взаимодействия человека с другими людьми. Негативное представление себя и других как основание для экстраполяции внутреннего конфликта в пространство межличностного взаимодействия.

Тема 10. Стиль межличностного взаимодействия участников конфликта

Исследование стиля лидерства и стиля взаимодействия. Три основных направления в исследовании стиля взаимодействия. Первичные личностные тенденции как основа стиля взаимодействия. Формы и способы взаимодействия, набор межличностных черт или устойчивых тенденций общения, составляющих в совокупности межличностный стиль. Специфика и контекст ситуации как основа стиля взаимодействия.

Трехкомпонентная классификация стилей: автократический, демократический и попустительский. Другие классификации. Продуктивный стиль как плодотворный способ контакта и разрешения конфликтов. Непродуктивный стиль взаимодействия как способ, провоцирующий и усиливающий вероятность конфликтов, блокирующий реализацию личностных потенциалов и достижение взаимовыгодных результатов. Воплощение непродуктивного стиля взаимодействия в конфликтной ситуации.

Критерии продуктивного и непродуктивного стилей:

1 - характер позиции субъектов конфликта (в продуктивном - «рядом с партнером», т. е. активная позиция обоих субъектов как соучастников деятельности; в непродуктивном стиле - «над партнером», т. е. активная позиция ведущего субъекта и дополняющая ее пассивная позиция подчинения ведомого субъекта);

2 - характер выдвигаемых целей (в продуктивном - субъекты конфликта совместно разрабатывают как близкие, так и дальние цели; в непродуктивном стиле - доминирующий партнер выдвигает только близкие цели, не обсуждая их с партнером);

3 - характер ответственности (в продуктивном стиле за разрешение конфликта ответственны все субъекты; в непродуктивном стиле вся ответственность отнесена к доминирующему субъекту);

4 - характер отношений, возникающий между субъектами (в продуктивном стиле - доброжелательность и доверие; в непродуктивном стиле - агрессия, обида, раздражение);

5 - характер функционирования механизма идентификации-обособления (идентификация и обособление в демократическом стиле; крайние формы идентификации и отчуждения в непродуктивном стиле).

Тема 11. Стратегии контакта участников конфликта и их обусловленность

Три основные стратегии контакта участников конфликта: соучастная, подавляющая и избегательная. Побуждающая, поощряющая, понимающая модели как составляющие соучастной стратегии контакта, основанной на стремлении устанавливать и сохранять отношения взаимного доверия и ответственности. Модели директивы, манипулирования, агрессии, угрозы, насилия как составляющие подавляющей стратегии контакта, основанной на стремлении вторгнуться, «захватить» пространство партнера, подавить его активность. Модели отвержения, потери, прерывания, беспомощности, ухода как составляющие избегательной стратегии контакта, основанной на стремлении замкнуться в своем собственном пространстве или найти защиту у вышестоящих авторитетов.

Обусловленность подавляющей и избежательной стратегий контакта. Эскалация конфликта посредством подавляющей и избирательной стратегии конфликта.

РАЗДЕЛ 5. Прогнозирование, методы и технологии предупреждения конфликтов

Тема 12. Предупреждение, прогнозирование и стимулирование конфликтов

Необходимость предупреждения конфликтов как негативного явления. Возможность стимулирования конструктивных конфликтов как закономерного явления общественной жизни, фактора саморегуляции системы, источника ее изменения и развития.

Предупреждение конфликтов как деятельность, направленная на предотвращение его возникновения и ослабления его разрушительного влияния.

Стратегия предотвращения конфликтов: совокупность этапов и методов управления процессом противоречивых взаимоотношений субъектов. Частичное и полное предотвращение конфликтов, раннее предупреждение и упреждающее разрешение.

Прогнозирование конфликтов как представление о будущих конфликтах. Обоснованность и достоверность как научная и практическая ценность прогноза. Основные методы прогнозирования: экстраполяция научной ситуации на будущее состояние системы; моделирование возможной конфликтной ситуации; статический метод, опрос экспертов.

Стимулирование конфликтов как стратегии: мобилизация активности субъекта при решении жизненно важных проблем; развития позитивной инициативы; достижения оптимального эффекта социального управления.

Тема 13. Регулирование конфликтов

Регулирование конфликта как целенаправленное смягчение, ослабление конфликта или перевод его на другое русло и на другой уровень отношений. Ограничение негативного влияния конфликта. Перевод конфликта в общественно приемлемые формы развития и разрешения.

Процесс регулирования конфликтов как совокупность этапов: признание конфликта, выявление его как реальности, фиксация его как действительного факта; институционализация конфликта (определение правил и норм функционирования и развития конфликта); легитимизация конфликта (признание и исполнение субъектами установленных норм и правил конфликтного поведения); структурирование конфликтующих групп (измерение «силового потенциала» группы и определение ее иерархии в структуре общественных отношений; выявление приоритетных интересов); ослабление конфликта (перевод противодействующих сторон в другое русло или на другой уровень взаимодействия).

Технологии регулирования конфликта: информационные (ликвидация дефицита информации, исключение искаженных сведений, устранение слухов), коммуникативные (организация общения между людьми и группами), социально-психологическое воздействие (формирование сходных установок, ценностей, оценок, социальных переживаний, нейтрализация негативных эмоций), организационные приемы (решение кадровых вопросов, поощрение и наказание).

Тема 14. Разрешение конфликтов: модели, методы, технологии

Разрешение конфликта: полное подчинение другой; преобразование и согласование интересов и позиций; взаимное примирение конфликтующих сторон; взаимное уничтожение противоположностей. Обострение борьбы при первом и последнем вариантах разрешения конфликта.

Полное и неполное разрешение конфликта. Возобновление конфликта. Подавление конфликта как насильственное устранение одной или обеих сторон без ликвидации причин и предмета противоборства. Отмена конфликта как попытка избавиться от него путем примирения или затушевывания при сохранении противоположностей.

Предпосылки разрешения конфликта: достаточная зрелость конфликта; потребность субъектов в его разрешении; наличие необходимых средств и ресурсов (материальных, политических, культурологических, человеческих).

Процесс разрешения конфликта: диагностика конфликта; разработка стратегии и технологии разрешения; реализация комплекса методов и средств.

Диагностика конфликта: описание его видимых проявлений; определение уровня развития; выявление причин; измерение интенсивности; определение сферы распространенности.

«Силовая», компромиссная и «интегративная» модели разрешения конфликтов. Стили разрешения конфликтов: конкуренция, уклонение, приспособление, сотрудничество, компромисс.

Негативные методы разрешения конфликтов: все виды борьбы с целью достижения победы одной стороной над другой (создание свободы действий для себя, сковывание свободы оппонента, приобретение лучших позиций в противоборстве; использование аргументов противника в дискуссии; принуждение противника к действиям, полезным для другой стороны; выведение из строя управляющих центров противника; дискредитация ведущих участников дискуссии, затягивание дела и др.)

Позитивные методы: разнообразные методы переговоров и конструктивного соперничества. Решение проблем на основе поиска «взаимной выгоды» по существу дела; отстаивание результата, обоснованного справедливыми нормами; «жестокость» подхода к существу дела и «мягкость» подхода к отношениям между участниками. Правила принципиальных переговоров: отделение человека от проблемы; концентрация на интересах, а не на позициях; разработка взаимовыгодных вариантов; поиск объективных критериев.

Процедуры урегулирования противоречивых интересов: устранение разногласий при помощи жребия, делегирование права решать посреднику.

Тема 15. Психологические особенности разрешения

межличностных конфликтов в деятельности социальных работников.

Разрешение межличностных конфликтов через механизм идентификации - обособления. Сосредоточение усилий социального работника и клиента направлены на развитие: рефлексии, позволяющей осознать причины

конфликта; доверия и ценностного отношения к себе, другим и миру в целом; ответственности за согласование конфликтных стремлений посредством соучастной стратегии контакта.

Осознание причин возникших противоречий как первая стадия разрешения межличностных конфликтов, позволяющая клиенту: реально активизировать механизм обособления; восстановить внутреннее равновесие; осознать возможность изменить взаимоотношения к лучшему - через овладение продуктивным стилем взаимодействия.

Развитие доверия и ценностного отношения к себе, другим и миру в целом как вторая стадия разрешения межличностных конфликтов, позволяющая клиенту: усилить веру в позитивную сущность себя самого, других и мира в целом; расширить рамки позитивного восприятия ситуации, себя и партнера в ней.

Поэтапная модель разрешения межличностных конфликтов посредством совокупности методов воздействия: установление доверия; исследование причин конфликтов; дифференциация и согласование конфликтных стремлений в сфере внутриличностных реакций; дифференциация и согласование конфликтных стремлений в сфере межличностных отношений; измерение привычных (неконструктивных) стереотипов взаимодействия.

III. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКИЕ ПЛАНЫ

семинарских занятий

1. Семинар. Тема. Предмет конфликтологии и его роль в практике социальной работы

Цель: Проанализировать становление конфликтологии как теоретико-прикладной дисциплины. Определить место конфликтологии в социальной работе.

Вопросы для обсуждения:

1. Конфликтология как теоретико-прикладная дисциплина. Ее предмет.
2. Конфликт как объект комплексного изучения в конфликтологии.

3. Конфликты в практике социальной работы.

Литература:

Основная:

Анцупов А. Я., Шипилов А. И. Конфликтология. - М., 1999.

Конфликтология / Под ред. Кармина. - СПб., 1998.

Конфликтология в социальной работе // Социальная работа / Под ред. В.И. Курбатова. – Ростов на/Д, 2003.

Козырев Г.И. Введение в конфликтологию. - М., 1999.

Дополнительная:

Дарендорф Р. Элементы теории социального конфликта // Социологические исследования. 1995, № 5.

Здравомыслов А. Социология конфликта. - М., 1996.

Рязанов Н.К., Щербакова О.Н. К вопросу о сущности понятия «социальный конфликт» (конфликтология и социальная работа) // Отечественный журнал социальной работы. 2006. № 1.

Темы докладов:

1. Конфликтология как наука.

2. Конфликты в истории и теории социальной работы.

Методические советы к семинару:

- необходимо раскрыть суть конфликтологического подхода к проблемам социальной работы;

- выявить основные конфликтологические взгляды на социальную работу;

- рассмотреть аргументы в пользу конфликтологического подхода к осмыслению сути социальной работы как науки;

- определить объект и предмет науки социальной работы сквозь призму конфликтологии;

- выявить систему конфликтологических знаний необходимую практикующему социальному работнику.

2. Семинар. Тема. Конфликт в современной России

Цель: Проанализировать социокультурную среду и ее влияние на протекание социального конфликта в современной России.

Вопросы для обсуждения:

1. Социокультурная среда и ее влияние на протекание социального конфликта.

2. Конфликты в России: причины, особенности протекания и возможности разрешения.

Литература:

Основная:

Здравомыслов А.Г. Социология конфликта. – М., 1996.

Социальные конфликты в меняющемся российском обществе // ПОЛИС. - 1994. - № 2.

Мнацаканян М.О. О природе социальных конфликтов в современной России. // СОЦИС. - 1997. № 6

Дмитриев А.В. Конфликт на российском распутье // СОЦИС. 1993. № 3.

Дополнительная:

Рывкина Р.В. Постсоветское государство как генератор конфликтов // Социс. 1999. № 5.

Либман А. Конфликты государства и бизнеса: постсоветский опыт // Свободная мысль. 2005. № 9.

Тема доклада:

Природа современных конфликтов в России и пути их разрешения

Методические советы к семинару:

- раскрыть основное содержание социальных конфликтов в России;
- экономический, политический и трудовые конфликты (структура, причины в России;
- историко-культурные особенности конфликтов в российской истории;
- социальное партнерство в России: миф, реальность, перспективы;
- основные конфликты в современной России: их природа и состояние.

3. Семинар. Тема. Основные теоретические подходы к изучению конфликтов

Вопросы для обсуждения:

1. Социобиологическая парадигма. Понятие агрессии.

2. Классовая теория К. Маркса. Диалектическая теория конфликта

Р. Дарендорфа и Л. Козера.

Литература

Основная:

Анцупов А.Я., Шипилов А.И. Конфликтология. - М., 1999.

Здравомыслов А.Г. Социология конфликта. - М., 1995.

Зеркин Д. П. Основы конфликтологии. - Ростов-на-Дону, 1998.

Ликсон Ч. Конфликт. СПб., 1997.

Лоренц К. Агрессия // Вопросы философии. 1992. № 3.

Дополнительная:

Анцупов А.Я., Шипилов А.И. Словарь конфликтолога: 2-е изд-е. – СПб., 2006.

Дарендорф Р. Элементы теории социального конфликта // Социологические исследования. - 1994. - № 5.

Козер Л. А. Функции социального конфликта М., 2000.

Тема доклада:

Конфликт в контексте традиционных психологических теорий.

4. Семинар. Тема. Принципы и задачи конфликтологии и их специфика в области социальной работы

Цель: Рассмотреть основные принципы и задачи конфликтологии в различных сферах человеческого взаимодействия.

Вопросы для обсуждения:

1. Принципы конфликтологии.

2. Задачи конфликтологии.

Литература:

Основная:

Анцупов А. Я., Шипилов А. И. Конфликтология. - М., 1999.

Козер Л. А. Функции социального конфликта М., 2000.

Конфликтология / Под ред. А.С. Кармина. – СПб. Конфликтология / Под ред. А.С. Кармина. – СПб.: Лань, 1999., 1999.

Петровская Л. А. О понятийной схеме социально-психологического анализа конфликта // Конфликтология: Хрестоматия. М., - Воронеж, 2003.

Психология и этика делового общения / Под ред. Н.В. Лавриненко. – М., 2000.

Дополнительная:

Здравомыслов А.Г. Социология конфликта. – М., 1996.

Анцупов А.Я. Проблемы конфликтологии // Философские науки. - 1996. - № 1-4.

Тема доклада:

1. Изучение и понимание конфликтов в области социальной работы.

Методические советы к семинару:

- понятийно-категориальный аппарат конфликтологии;
- принцип всеобщей связи;
- принцип диалектического единства теории, эксперимента и практики;
- принцип конкретно-исторического подхода;
- принцип личностного подхода;
- принципы междисциплинарности и объективности;
- принципы преемственности и развития;
- принципы системного подхода;
- принцип поиска скрытого содержания конфликта;
- принципы соблюдения законов диалектики и эволюционизма.

5. Семинар. Круглый стол. Тема. Конфликт как социальный феномен

Цель: Определить составляющие конфликта как социального феномена.

Вопросы для обсуждения:

1. Конфликт и социальное противоречие.
2. Интерес как основное понятие при анализе противоречий.

Литература:

Основная:

Анцупов А. Я., Шипилов А. И. Конфликтология. - М., 1999.

Козер Л. А. Функции социального конфликта. - М., 1999.

Поппер К. Открытое общество и его враги. Т. 2. Пер. с англ. - М., 1992.

Сперанский В.И. Конкретные факторы и причины конфликтов // Социально-политический журнал. - 1996. - № 3.

Гришина Н.В. Психология конфликта. - СПб., 2000.

Дополнительная:

Дарендорф Р. Элементы теории социального конфликта // Социологические исследования. - 1994. - № 5.

Сперанский В.И. Конфликтогенные факторы социальной напряженности // Социально-политический журнал. - 1996. - №2.

Темы докладов:

1. Сущность социального противоречия как основа общественного конфликта.
2. Борьба противоположностей как составляющая противоречия.
3. Конфликт как состояние развивающегося противоречия.
4. Цель как основной элемент в системе конфликтных отношений.

Методические советы к круглому столу:

- варианты определения понятия социального конфликта;
- взаимосвязь социального противоречия с конфликтом;
- интерес и его характеристика;
- анализ системы: интерес-противоречие-конфликт.

6. Семинар. Тема. Структура и функции конфликтов

Цель: Проанализировать основные элементы, функции и содержание конфликтов.

Вопросы для обсуждения:

1. Структура как совокупность основных элементов конфликта.
2. Характеристика основных субъектов конфликта.
3. Типы конфликтного взаимодействия.
4. Основные функции конфликта.

Литература:

Основная:

Анцупов А. Я., Шипалов А. И. Конфликтология. - М., 1999.

Козер Л.А. Функции социального конфликта. Социальный конфликт. - М., 1999.

Организационное поведение \ Под ред. Г.Ф. Латфуллина, О.Н. Громовой. – СПб., 2004.

Социальная психология: Учебное пособие / Под ред. А.П.Сухова. – М., 2002.

Дополнительная:

Дарендорф Р. Элементы теории социального конфликта // Социологические исследования. - 1994. - № 5.

Сперанский В.И. Основные виды конфликтов: проблемы классификации // Социально-политический журнал. 1995. № 4.

Методические советы к семинару:

- дать характеристику основных подсистем конфликта: объективную (материальную) и субъективную (идеальную или психологическую);
- предмет и объект конфликта; участники конфликта;
- микро и макросреда психологические аспекты конфликта.
- прямые и косвенные участники конфликта;
- раскройте деструктивную и конструктивную функции.

7. Семинар. Тема. Типология конфликтов

Цель: Проанализировать многообразие типологий конфликтов.

Вопросы для обсуждения:

1. Характеристика типов конфликтов.
2. Взаимосвязь и взаимопереход конфликтов различных типов.

Литература:

Основная:

Анцупов А. Я., Шипилов А. И. Конфликтология. - М., 1999.

Зайцев А. Социальный конфликт. М., 2001.

Психология и этика делового общения / Под ред. Н.В. Лавриненко. – М., 2000.

Решетникова К.Д. Теоретико-методологические основы типологии позиционных конфликтов // СОЦИС. – 2003. - № 7.

Дополнительная:

Козырев Г.М. Конфликты в организации (виды, причины, предупреждения) // Социально-гуманитарные знания. 2001. № 2.

Крюкова Е. Уроки конфликтологии (источники конфликтов в организации, стратегии управления конфликтами // Служба кадров. 2004. № 5.

Методические советы к семинару:

- типы конфликтов: социальные и внутриличностные;
- социальные конфликты: межличностные, межгрупповые (малые и большие социальные группы);
- классификация конфликтов (по сферам, по предмету, по предмету, по остроте противодействия).

8. Семинар. Тема. Детерминация конфликта

Цель: Анализ причин возникновения конфликта.

Вопросы для обсуждения:

1. Объективная и субъективная обусловленность конфликта.

2. Причины конфликта как совокупность факторов, обостряющих или стимулирующих противоречие.

3. Социально-биологические, социально-экономические, политические, идеологические, психологические факторы как причины конфликта.

Литература:

Основная:

Анцупов А. Я., Шипилов А. И. Конфликтология. - М., 1999.

Зеркин Д. П. Основы конфликтологии. – Ростов н/Д, 1998.

Дополнительная:

Анцупов А.Я., Шипилов А.И. Словарь конфликтолога: 2-е изд-е. – СПб.: Питер, 2006.

Здравомыслов А.Г. Четыре точки зрения на причины социального конфликта // Конфликтология: Хрестоматия / Сост. Н.И. Леонов. – 2-е изд-е, стер. - М.: Моск. Психолого-социальный ин-т, Воронеж: Изд-во НПО МОДЭК, 2003. С. 105-111.

Сперанский В.П. Конфликтогенные факторы социальной напряженности // Социально-политический журнал. - 1996. - № 2.

Методические советы к семинару:

- основные причины и факторы возникновения конфликтов (объективные, организационно-управленческие, социально-психологические и личностные);
- диалектика объективно-субъективных факторов конфликта.

9. Семинар. Тема. Возникновение конфликта

Цель: Анализ процесса и мотивов возникновения конфликта.

Вопрос для обсуждения:

1. Обострение и развитие противоречия в конкретной ситуации в определенном времени и пространстве как процесс возникновения конфликта.

Литература:

Основная:

Анцупов А. Я., Шипилов А. И. Конфликтология. - М., 1999.

Конфликтология / Под ред. А.С. Кармина. – СПб., 1999.

Психология и этика делового общения / Под ред. Н.В. Лавриненко. – М., 2000.

Руткевич М.Н. Общество как система. СПб., 2001.

Дополнительная:

Денисова Г.С. Социальное расслоение как фактор напряженности в городе // СОЦИС. 1992. № 9.

Дойч М. Разрешение конфликта (конструктивные и деструктивные процессы) // Конфликтология: Хрестоматия / Сост. Н.И. Леонов. – 2-е изд-е, стер. - М., 2003. С. 53-69.

Темы докладов:

1. Влияние на развитие конфликта подражания, заражения, конформности, религиозных верований, фанатизма.

2. Характеристика объективных и субъективных условий конфликтной ситуации.

Методические советы к семинару:

- основные сигналы конфликта: дискомфорт, напряжение, недоразумение, кризис, инцидент;

- предконфликтная фаза;

- осознание конфликта и его источники;

- толерантность и ее роль в начале конфликта.

10. Семинар. Тема. Развитие конфликта и его завершение

Цель: проследить процесс развития конфликта и проанализировать основные модели разрешения конфликта.

Вопросы для обсуждения:

1. Развитие конфликта как переход от неполного к полному, с последующим завершением (разрешением, затуханием).

2. Регулирование конфликта как средство снижения его интенсивности.

3. Основные модели разрешения конфликта.

Литература:

Основная:

Анципов А. Я., Шипилов А. И. Конфликтология. - М., 1999.

Конфликтология / Под ред. А.С. Кармина. – СПб., 1999.

Крюкова Е. Уроки конфликтологии // Служба кадров. 2004. № 5.

Психология и этика делового общения: Учебник для вузов / Под ред. Н.В. Лавриненко. – М., 2000.

Дополнительная:

Анцупов А.Я., Шипилов А.И. Словарь конфликтолога: 2-е изд-е. – СПб., 2006.

Корнелиус Х., Фейер Ш. Конфликт // Прикладная конфликтология: Хрестоматия / Сост. К.В. Сельчонок. – Минск, М., 2001. С. 63-119.

Литвак М. Психологическое айкидо // Там же. С.218-253.

Методические советы к семинару:

- этапы конфликта: латентный, открытый,

- эволюция конфликта;

- главные векторы эволюции конфликта: усложнение, расширение масштабов, возрастание или ослабление деструктивности.

11. Семинар. Тема. Личностный подход к пониманию поведения участников конфликта

Цель: Изучение социально-психологических механизмов, влияющих на выбор модели поведения личности в конфликтной ситуации.

Вопросы для обсуждения:

1. Идентификация и обособление как детерминанты поведения участников конфликта.

2. Функция выбора как основа личности. Состояние «дипластии».

Литература:

Основная:

Гришина Н.В. Психология конфликта. – СПб., 2000.

Конфликтология / Под. Ред. А.С. Кармина. – СПб., 1999.

Психология и этика делового общения / Под ред. Н.В. Лавриненко. – М., 2000.

Психология общения: Учебник для вузов. - М., 2002.

Дополнительная:

Анцупов А.Я., Шипилов А.И. Словарь конфликтолога: 2-е изд-е. – СПб., 2006.

Рейнуотер Дж. Ваши межличностные отношения в ваших руках // Прикладная конфликтология: Хрестоматия / Сост. К.В. Сельчонок. – Минск, М., 2001. С. 254-299.

Методические советы к семинару:

- дать характеристику личностно-социально-деятельностного подхода;
- личностные причины конфликта.

12. Семинар. Тема. Стиль межличностного взаимодействия участников конфликта

Цель: Изучение форм и способов взаимодействия участников конфликта, набора межличностных черт, устойчивых тенденций общения, составляющих в совокупности межличностный стиль взаимодействия участников конфликта.

Вопросы для обсуждения:

1. Основные направления в исследовании стиля взаимодействия.
2. Основные критерии продуктивности стиля взаимодействия участников конфликта.

Литература:

Основная:

Гришина Н.В. Психология конфликта. – СПб., 2000.

Зеркин Д. П. Основы конфликтологии. – Ростов н/Д, 1998.

Конфликтология / Под. Ред. А.С. Кармина. – СПб., 1999.

Дойч М. Разрешение конфликта (конструктивные и деструктивные процессы) // Конфликтология: Хрестоматия / Сост. Н.И. Леонов. – 2-е изд-е, стер. - М., 2003. С. 53-69.

Дополнительная:

Анцупов А.Я., Шипилов А.И. Словарь конфликтолога: 2-е изд-е. – СПб., 2006.

Скотт Д. Контроль эмоциональной сферы // Прикладная конфликтология: Хрестоматия / Сост. К.В. Сельчонок. – Минск, М., 2001. С. 120-163.

Темы докладов:

1. Продуктивный стиль взаимодействия как плодотворный способ контакта и разрешения конфликтов.

2. Непродуктивный стиль взаимодействия как неплодотворный способ контакта.

Методические советы к семинару:

- подходы к пониманию внутриличностного конфликта;
- виды внутриличностных конфликтов;
- генезис внутриличностного конфликта;
- особенности переживания внутриличностного конфликта;
- условия предупреждения внутриличностного конфликта;
- факторы и механизмы разрешения внутриличностных конфликтов.

13. Семинар-тренинг. Тема. Стратегии контакта участников конфликта и их обусловленность

Цель: Проанализировать основные стратегии контакта участников конфликта. Выработать навыки использования различных моделей соучастной стратегии контакта.

Вопросы для обсуждения:

1. Основные модели соучастной стратегии контакта, направленной на установление и сохранение отношения взаимного доверия и ответственности.

2. Основные модели подавляющей стратегии контакта.

3. Модели избегательной стратегии контакта.

Литература:

Основная:

Гришина Н.В. Психология конфликта. – СПб., 2000.

Психология и этика делового общения / Под ред. Н.В. Лавриненко. – М., 2000.

Конфликтология / Под. Ред. А.С. Кармина. – СПб., 1999.

Скотт Д. Использование своего разума для понимания и управления конфликтами // Прикладная конфликтология: Хрестоматия / Сост. К.В. Сельчонок. – Минск, М., 2001. С. 380-486.

Сперанский В. Управление и самоменеджмент в конфликтных ситуациях // Социально-гуманитарные знания. 1997. № 1.

Дополнительная:

Анцупов А.Я., Шипилов А.И. Словарь конфликтолога: 2-е изд-е. – СПб., 2006.

Дайер У. Действовать спокойно и не ожидать от «них» понимания // Прикладная конфликтология: Хрестоматия / Сост. К.В. Сельчонок. – Минск: Харвест, М.: АСТ, 2001. С. 596-622.

Методические советы к семинару:

- концепция Томаса-Киллмена: пять стратегий поведения в конфликте (избегание, соперничество, приспособление, компромисс, сотрудничество);

- охарактеризовать факторы, способствующие успешному сотрудничеству (М. Винер и К. Рей).

14. Семинар-тренинг. Тема. Предупреждение, прогнозирование и стимулирование конфликтов

Цель: Изучение стратегий предотвращения, прогнозирования, стимулирования конфликтов и использование их в социальной практике.

Вопросы для обсуждения:

1. Предупреждение конфликта как деятельность, направленная на предотвращение его возникновения.

2. Прогнозирование конфликтов как представление о будущих конфликтах.

3. Основные стратегии стимулирования конфликтов.

Литература:

Основная:

Гришина Н.В. Психология конфликта. – СПб.: Питер, 2000.

Зеркин Д. П. Основы конфликтологии. – Ростов н/Д, 1998.

Конфликтология / Под. Ред. А.С. Кармина. – СПб.: Питер, 1999.

Психология и этика делового общения / Под ред. Н.В. Лавриненко. – М., 2000.

Хасан Б.И. Психология конфликта и переговоры: Учебн. пособие для студ. высш. учеб. заведений / Б.И. Хасан, П.А. Сергоманов. – М., 2004.

Дополнительная:

Анцупов А.Я., Шипилов А.И. Словарь конфликтолога: 2-е изд-е. – СПб.: Питер, 2006.

Фишер Р., Юри У. Переговоры без поражения // Прикладная конфликтология: Хрестоматия / Сост. К.В. Сельчонок. – Минск, М., 2001. С. 328-379.

Методические советы:

- предупреждение конфликта в широком и узком смысле;
- факторы и границы прогнозирования конфликтов;
- прогностические модели развития конфликтов.

15. Семинар-тренинг. Тема. Регулирование конфликтов

Цель: Обучение студентов технологиям регулирования конфликта.

Вопросы для обсуждения:

1. Основные этапы процесса регулирования конфликтов.
2. Технологии регулирования конфликтов.

Литература:

Основная:

Анцупов А. Я., Шипилов А. И. Конфликтология. - М., 1999.

Гришина Н.В. Обучение психологическому посредничеству в разрешении конфликтов // Конфликтология: Хрестоматия / Сост. Н.И. Леонов. – 2-е изд-е, стер. - М., 2003. С. 207-220.

Дэна Д. Четырехшаговый метод улучшения взаимоотношений // Прикладная конфликтология: Хрестоматия / Сост. К.В. Сельчонок. – Минск: Харвест, М.: АСТ, 2001. С. 164-217.

Зайцев А.К. Социальный конфликт. М., 2001.

Конфликтология / Под. Ред. А.С. Кармина. – СПб., 1999.

Психология и этика делового общения / Под ред. Н.В. Лавриненко. – М., 2000.

Психология общения: Учебник для вузов. - М., 2002.

Дополнительная:

Анцупов А.Я., Шипилов А.И. Словарь конфликтолога: 2-е изд-е. – СПб., 2006.

Дойч М. Разрешение конфликта (конструктивные и деструктивные процессы) // Конфликтология: Хрестоматия / Сост. Н.И. Леонов. – 2-е изд-е, стер. - М., 2003. С. С. 53-69.

Дэна Д. Почему мы вредим сами себе // Прикладная конфликтология: Хрестоматия / Сост. К.В. Сельчонок. – Минск, М., 2001. С.52-62.

Методические советы к семинару:

- требования к участнику переговоров;
- регулирование психологической атмосферы;
- налаживание контакта;
- прием информации: основные требования (видение проблем партнером, техника слушания);
- передача информации: основные требования (объяснение своего видения проблемы, стиль ведения беседы, «трудные» типы слушателей);

- движение к согласию (конкретизация проблемы, обсуждение вариантов решения, манипуляция и противодействие им; сопротивление и способы преодоления);

- принятие решения завершение переговоров.

16. Семинар-тренинг. Тема. Разрешение конфликтов: модели, методы, технологии

Цель: Рассмотреть основные методы, модели, технологии и усвоить процедуру разрешения конфликтов.

Вопросы для обсуждения:

1. Процесс разрешения конфликта.
2. Позитивные и негативные методы разрешения конфликта.
3. Модели и стили разрешения конфликтов.

Литература:

Основная:

Анцупов А. Я., Шипилов А. И. Конфликтология. – М., 1999.

Зеркин Д. П. Основы конфликтологии. – Ростов н/Д, 1998.

Конфликтология / Под. Ред. А.С. Кармина. – СПб.: Питер, 1999.

Психология и этика делового общения / Под ред. Н.В. Лавриненко. – М., 2000.

Психология общения: Учебник для вузов. - М., 2002.

Фишер Р., Юри У. Переговоры без поражения // Прикладная конфликтология: Хрестоматия / Сост. К.В. Сельчонок. – Минск, М., 2001. С. 328-379.

Дополнительная:

Скотт Д. Контроль эмоциональной сферы // Прикладная конфликтология: Хрестоматия / Сост. К.В. Сельчонок. – Минск, М., 2001. С. 120-163.

Скотт Д. Использование своего разума для понимания и управления конфликтами // Там же. С. 380-486.

Методические советы к семинару:

Основные методы изучения конфликта: ситуационный анализ, устные опросы и анкетирование, тестирование, ретроспективный анализ, наблюдение, эксперимент, моделирование;

- метод проб и ошибок;
- метод самонаблюдения;
- метод экспертных оценок;
- характеристика и оценка переговорных стилей.

17. Круглый стол. Тема. Психологические особенности разрешения межличностных конфликтов в деятельности социальных работников

Цель: Проанализировать модели разрешения межличностных конфликтов в деятельности социальных работников.

Темы докладов:

1. Стадии разрешения межличностных конфликтов в деятельности социальных работников.
2. Основные причины затрудненного общения в системе «Социальный работник - клиент».
3. Модели разрешения межличностных конфликтов в деятельности социальных работников.

Литература:

Основная:

Анцупов А. Я., Шипилов А. И. Конфликтология. - М., 1999.

Конфликтология / Под ред. А.С. Кармина. – СПб., 1999.

Конфликтология в социальной работе // Теория и методология социальной работы: Учебное пособие / С.И. Григорьев, Л.Г. Гусякова и др. – М., 1994.

Психология общения: Учебник для вузов. - М., 2002.

Фишер Р., Юри У. Переговоры без поражения // Прикладная конфликтология: Хрестоматия / Сост. К.В. Сельчонок. – Минск, М., 2001. С. 328-379.

Дополнительная:

Скотт Д. Контроль эмоциональной сферы // Прикладная конфликтология: Хрестоматия / Сост. К.В. Сельчонок. – Минск, М., 2001. С. 120-163.

Скотт Д. Использование своего разума для понимания и управления конфликтами // Там же. С. 380-486.

IV. ПРАКТИКУМ РАЗРЕШЕНИЯ КОНФЛИКТОВ И ВЕДЕНИЯ ПЕРЕГОВОРОВ¹

Социальный работник при выполнении своих служебных обязанностей участвует в переговорах как в официальных, так и неофициальных, участвует в их организации, управляет переговорным процессом с целью достижения желаемого результата. Его партнерами в переговорном процессе могут быть сами клиенты, представители официальных учреждений, общественных организаций, а также родственники, близкие, заинтересованные лица и т. д. Умение оптимально спланировать переговоры, определить последовательность решения проблем, модели поведения участников, их и свою реакцию, спрогнозировать и управлять переговорами является актуальным для социального работника. В этой части пособия представлен один из возможных вариантов программы практикума «Разрешение конфликтов и ведение переговоров».

Структура практикума. Участникам практикума необходимо обращаться к реальным проблемам организаций, к живым случаям конфликтов, к актуальным и переживаемым ситуациям.

Овладение конфликтами зависит от эффективного освоения навыков конструктивного поведения в конфликтах, от конструктивного отношения к конфликту как явлению общественной жизни, явлению нашей жизни.

Нормой конфликта является его проект. Все остальное нельзя назвать полезным (направленным на разрешение противоречия) конфликтом. То есть

¹ Используются материалы Б.И. Хасана.

столкновение, не имеющее собственного проекта, не является нормальным конфликтом. В этом суть конструктивного подхода.

По норме конструктивного подхода первый шаг в проектировании конфликта связан с оформлением сталкивающихся действий. В качестве ресурсного материала и опоры для рефлексии предлагаются основные модели разрешения конфликта: давление (конфронтация), арбитраж и переговоры.

Эти модели предлагают следующие варианты самоопределения студента внутри конфликтного процесса: участник; арбитр; посредник; консультант; представитель; миротворец.

Особой является позиция исследователя (наблюдателя), так как она имеет отношение к конфликту в целом. Она важна для удержания проекта конфликта как целостного замысла, для организации коммуникации, предметом которой является поведение участников в конфликтных игровых ситуациях, и может быть охарактеризована как рефлексивная позиция.

Навыки анализа конфликта и поведения в конфликте строятся на основании этих позиций. Следует различать позиции участия и позиции рефлексии собственного участия и представлять их как достаточный набор позиций для освоения конструктивного подхода.

В связи с этим программа разбита на шаги, для каждого из которых существуют своя задача (предполагаемый результат), свои процедуры (действия) и свои методики оценки достижения результатов. Таким образом, каждый шаг программы выстроен по цепочке «замысел - действие - рефлексия».

ШАГ 1. ОБСУЖДЕНИЕ ОЖИДАНИЙ СТУДЕНТОВ И СОДЕРЖАНИЯ ПРОГРАММЫ

Важным обстоятельством в организации начала работы на практикуме являются обсуждение и корректировка ожиданий участников. Это предельно важная точка для работы над навыками и опытом студентов. Содержательная

программа практикума во многом определяется именно установками и ожиданиями студентов.

ШАГ 2. ВВЕДЕНИЕ В МОДЕЛИ РАЗРЕШЕНИЯ КОНФЛИКТА

Для введения в модели разрешения конфликта желательно использовать случай, историю из реальной жизни, чтобы разобрать основные понятия, применяемые в практикуме. Необходимо случай изложить на карточке и сформулировать вопросы. Описание должно быть как можно более подробным и включать в себя: описание участников (кто был участником ситуации); описание предмета взаимных притязаний участников; описание развития ситуации (с чего все начиналось, как разворачивались события, на чем все закончилось или остановилось).

На этом занятии учебную группу разбивают на подгруппы по 3 - 5 человек с заданием приготовить сообщение от подгруппы по всему списку вопросов. Для анализа ситуации предлагается использовать такую последовательность с соответствующими вопросами.

1. Оpozнание

1.1. На что это похоже?

1.2. Как это можно назвать в целом?

1.3. Какую метафору вы бы использовали для этого случая?

2. Анализ противоречия (проблемы)

2.1. В чем состоит противоречие? (Например, с одной стороны..., а с другой...)

2.2. Какой материал вовлечен во взаимодействие, какой материал «напряжен», сопротивляется участникам?

2.3. На что притязают все участники, в чем предмет взаимодействия?

3. Анализ сценария взаимодействия

3.1. Какова последовательность действий сторон?

3.2. С какого действия начался конфликт?

3.3. На что похож сценарий взаимодействия в целом?

3.4. Каковы основные поворотные точки сценария? Охарактеризуйте их.

4. Анализ существенных характеристик взаимодействия и его участников

4.1. Каковы существенные для разрешения характеристики взаимодействия?

4.2. Что характерно для этого конкретного взаимодействия? Сравните с другим взаимодействием.

4.3. Какие характерные черты участников взаимодействия вы бы выделили?

4.4. Какие из характеристик существенно повлияли на протекание конфликта и его разрешение?

5. Самоопределение

5.1. Какую функциональную позицию вы занимаете в конфликте? (Участник, наблюдатель, посредник и т. п.)

5.2. Какие позиции занимают другие участники?

5.3. Какой общий рисунок образуют все позиции?

5.4. Каких позиций не хватает для разрешения?

6. Действия для разрешения конфликта (проблемы)

6.1. Какие из описанных действий объективно вели к разрешению конфликта (проблемы), а какие уводили в сторону?

6.2. Какие действия с учетом анализа можно было бы осуществить?

ШАГ 3. ВВЕДЕНИЕ В ПЕРЕГОВОРЫ. ИГРА «ПЕРЕГОВОРЫ В ОРГАНИЗАЦИИ»: ОБНАРУЖЕНИЕ СТЕРЕОТИПОВ КОНФРОНТАЦИИ

Игра представляет собой ролевое взаимодействие команд. Группа разбивается на две равные подгруппы и предлагается выбрать роли, например: «клиента» и «социального работника». Группам предлагается решить, кто будет вести переговоры от имени «клиента», кто от имени «социального работника». После того как определились переговорщики, им сообщается фабула.

Каждый член учебной группы рассказывает о своем впечатлении от увиденного и услышанного (если группа не справляется с этим, можно

подсказать начало фразы: «Впечатление такое, что они...»). На этом шаге необходимо воздерживаться от аналитических замечаний. Только общие впечатления. Последними высказываются переговорщики. Это снижает остроту обсуждения и позволяет переговорщикам «отдохнуть», отойти от действия.

Затем обсуждение строится по ниже перечисленным вопросам.

Вопросы для определения назначения конфликта для его участников (первый ряд вопросов):

Была ли у сторон в этом конфликте совместная задача? Почему вы так считаете?

Если была совместная задача, то какая, как ее можно сформулировать? Почему вы так считаете?

Как стороны представляли совместную задачу? Как сторона «А» представляла задачу? Сформулируйте.

Как сторона «В» представляла совместную задачу? Сформулируйте.

Вопросы для определения динамических характеристик конфликта (второй ряд вопросов):

Сценарий конфликта в целом:

На что это похоже? Назовите одним-двумя предложениями. Почему вы так считаете?

История вопроса (как и из чего развивались события?). Почему вы так считаете?

Последовательность действий сторон в конфликте (какова последовательность действий сторон?). Почему вы так считаете?

Как развивались отношения сторон, какие отношения были у сторон до и после конфликта, во время конфликтной ситуации? Почему вы так считаете?

Вопросы для анализа конфликта с точки зрения его структурных характеристик (третий ряд вопросов):

В чем состоит предмет конфликта? (На что притязают обе стороны?) Почему вы так считаете?

В чем состоят истинные интересы сторон? Почему вы так считаете?

Как разворачивалось взаимодействие сторон? Кто первым вступил в конфликт? Кто вторым? Почему вы так считаете?

Кто является участниками (сторонами) конфликта? В какой степени каждая из сторон причастна к конфликту? Почему вы так считаете?

Обычно стороны в этих переговорах реализуют стратегию недоверия к тому, что говорит другая сторона (таким образом задается типичная ситуация). Предпринимаются попытки скрытого выяснения ситуации, задаются вопросы со скрытыми целями. Предметом борьбы, как правило, выступает ответственность. То есть стороны стараются найти виновного в том, что произошло. Такой сценарий разрешения конфликта образует конфронтационные установки и закрепляет их. В фабуле содержатся два провоцирующих это обстоятельства - высокий уровень раздражения и невысокое мнение сторон друг о друге. Если переговорщики принимают это, то реализуется конфронтационный сценарий. В анализе важно обратиться к исходному заданию (прийти к соглашению), чтобы проблематизировать конфронтацию как способ решения проблемы.

В конце этого шага занятий необходимо вспомнить или найти аналогичные примеры из жизни и «порассуждать», к чему обычно приводит такая «работа». Что выносят стороны после такого разговора? Что происходит? Затем каждый должен сделать выводы (желательно письменно) и поделиться впечатлениями, после чего можно ввести ряд представлений о переговорах.

Переговоры - это организованный процесс, ведущий к соглашению. Этот процесс приводит к установлению картин, образов, схем ситуации совместного действия, которое дает распределенный между участниками план осуществления этого действия. В таком плане каждый играет отведенную (согласованную) ему роль и не может обойтись без другого участника. Если после переговоров ничего не изменилось, значит, действительных переговоров не было или они прошли неудачно. Переговоры завершаются совместным решением сторон, т.е. после переговоров стороны должны что-то делать.

Поэтому решение должно быть выполнимым, а его исполнение - контролируемым сторонами.

Выясняется: Какое совместное действие необходимо сделать участникам? В чем перспектива их совместности и общности? Какова общность, которая осуществляет действие?

Структура и элементы переговорного процесса. Структура переговорного процесса представляет собой последовательность основных элементов переговоров и нескольких дополнительных. Элементы переговоров даны как сами по себе, так и в виде вопросов, на которые участник должен отвечать и перед подготовкой, и во время подготовки, если он хочет, чтобы переговоры прошли успешно.

Основные элементы переговоров:

предмет переговоров (Что должно измениться в результате переговоров? О чем мы будем договариваться? Как мы определим, что является предметом взаимных притязаний?);

интересы и цели сторон. Общие интересы, общие цели (В чем состоят мои интересы? В чем состоят интересы партнера? В чем мы оба заинтересованы? В чем специфика и сходство наших намерений? Каковы наши цели, каких результатов мы хотим добиться на переговорах? Каких результатов мы хотим добиться в дальнейшем?);

легитимность (По каким правилам мы будем договариваться, каким нормам будем следовать?);

стандарты принятия решений (На какие стандарты, прецеденты мы будем ориентироваться в принятии решений?);

опции (варианты решений) (Какие конкретные решения можно выложить на стол?);

обязательства участников переговоров (Какие обязательства должен взять на себя я? Какие обязательства должен взять на себя партнер?);

ресурсы (Какие есть у меня ресурсы для выполнения решений и обязательств? Какие ресурсы для выполнения обязательств и решений есть у партнера?);

участники переговоров (Кто является истинным участником переговоров? Кто, кроме прямых участников, заинтересован в результатах переговоров?);

контроль за выполнением решений (Кто и как будет контролировать выполнение решений?);

санкции (Предусмотрены ли конкретные санкции за конкретные действия партнеров? Какие санкции за какие действия предусмотрены? Кто обеспечивает выполнение санкций?).

Переговорные сценарии. В переговорной практике были выделены фактически два типовых переговорных сценария: «позиционный торг» и «переговоры по интересам», или «принципиальные переговоры».

Позиционный торг. Участники разговора «торгуются». Это представляет собой выдвижение участниками некоторых конкретных позиций и решений, которые затем защищаются и отстаиваются участниками. Чем более «твердое» решение принял участник, тем настойчивее он будет его отстаивать. Чем дольше он отстаивает свое решение, тем более изощренные аргументы находит.

Позиционный торг часто неэффективен, хотя и весьма соблазнителен из-за того, что стороны надеются на быстрый результат. Позиционный торг - это такой переговорный сценарий, который обычно разворачивается в некотором смысле независимо от воли участников. Позиционный торг - это выдвижение все более сильных и изощренных аргументов в защиту или опровержение уже принятого участником решения.

Переговоры по интересам (принципиальные переговоры). При определении интересов участников переговоров оказывается возможным освободить себя от фиксации на единственном решении и искать взаимоприемлемые варианты. Переговоры по интересам приводят к более качественному решению. Практически почти в любой конфликтной ситуации можно найти такое сочетание интересов, которое образует хорошее решение проблемы.

Переговоры по интересам - это такой переговорный сценарий, который в первую очередь предполагает выяснение действительных забот и интересов участников для поиска наиболее приемлемого варианта решения. Этот переговорный сценарий значительно свободнее позиционного торга.

ШАГ 4. ВВЕДЕНИЕ ПРЕДСТАВЛЕНИЙ О ТЕХНОЛОГИИ ПЕРЕГОВОРНОГО ПРОЦЕССА. ТРЕНИРОВКА ПЕРЕГОВОРОВ

На четвертом шаге преподаватель представляет простую технологию проведения переговоров, комментирует ее, приводит примеры и просит обсудить, задать вопросы.

После обсуждения он просит провести занятия в тройках. Для этого он раздает текст ситуации каждой тройке. Просит участников следовать предложенной технологии, помня о том, к чему приводят конфронтационные установки. В тройках студенты распределяются следующим образом: два человека работают как стороны в конфликте, а третий человек работает репортером, его задача - рассказать в кругу то, что произошло в тройке. Соответственно задача сторон - прийти к соглашению.

После того как обсуждения в тройках прошли, студенты и преподаватель садятся в общий круг и репортеры рассказывают о том, что происходило у них в тройке по определенной схеме.

Первая схема для обсуждения работы в тройках:

- общее впечатление состоит в том, что ...
- переговорный процесс состоял из ...
- особенности этого переговорного процесса состояли в ...
- трудности этого переговорного процесса состояли в ...
- стороны договорились о том, что ...

Участники тройки могут добавить какие-либо детали к докладу репортера, оспорить его мнение. Остальные участники делятся своими впечатлениями от работы.

Затем студенты возвращаются в прежние тройки и разыгрывают прежнюю ситуацию, только теперь стороны конфликта должны поменяться местами. Репортеры остаются прежние. Процедура повторяется. Для репортеров есть дополнительный пункт отчета: чем эти переговоры отличаются от предыдущих? Тот же вопрос задается остальным участникам. Таким образом, в тройки выдается вторая схема для обсуждения.

Вторая схема для обсуждения работы в тройках:

- общее впечатление состоит в том, что ...
- стороны договорились о том, что ...
- переговорный процесс состоял из ...
- особенности этого переговорного процесса состояли в ...
- трудности этого переговорного процесса состояли в ...
- по сравнению с предыдущим соглашением это соглашение было ...
- тот переговорный процесс отличался от предыдущего тем, что ...

После того как прошло обсуждение второго круга работы, преподаватель предлагает тройкам поменяться ситуациями и поменять роли в тройках. Теперь те, кто были репортерами, должны стать участниками переговоров, при этом кто-то из прежних участников упражнения остается в роли участника. Процедура повторяется.

Третий процедурный круг завершает тренировку. На этот раз те, кто еще не был репортером, должны попробовать себя в этой роли.

ШАГ 5. ВВЕДЕНИЕ ПРЕДСТАВЛЕНИЙ О ПОДГОТОВКЕ К ПЕРЕГОВОРАМ. ТРЕНИРОВКА ПЕРЕГОВОРОВ С ПОДГОТОВКОЙ

Пятый шаг практикума строится по той же процедурной схеме, что и четвертый. Разница состоит во введении такта подготовки к переговорам. Кроме того, ситуации для работы в тройках предлагаются другие. Группы передают их по кругу далее.

В начале занятия преподаватель объясняет студентам необходимость подготовки к переговорам. Пример эффективной подготовки: «Хорошая подготовка не обязательно требует большого количества времени. Достаточно ясной головы и нескольких минут сфокусированного внимания, чтобы резко повысить эффективность вашей работы во время ведения переговоров. В случае если вы полагаете, что переговоры окажутся короткими и прямолинейными, что большие затраты времени и сил не оправданы, или даже у вас возникнет желание приступить к более тщательной подготовке, мы предлагаем вам сделать быстрый набросок предстоящих переговоров. В этом случае вы окажетесь лучше подготовленным, чем если вообще упустили или просто подготовили список требований или позиций для отступления» (Р. Фишер, Д. Эртель. 1996).

Основной посылкой является убежденность, что использование определенной структуры или системы поможет вам подготовиться лучше. Лучше - это не значит более детально или затрачивая больше времени. Лучше - это означает наиболее подходящим для данных переговоров образом.

Преподаватель проясняет вновь вводимые понятия: ***интересы сторон, легитимность процедуры и ресурсы сторон.***

Для подготовки к переговорам технология переговорного процесса усложняется. Вводятся дополнительные элементы: интересы сторон, легитимность процедуры и ресурсы сторон. Следует отметить, что информации для готовности к переговорам, как правило, не хватает. Необходимо, чтобы формуляры использовались в качестве средства для выбора индивидуального сценария. При этом сценарий не дан сразу, он строится в ходе подготовки, проведения и обсуждения переговоров.

После того как изучены и проанализированы формуляры всем необходимо сосредоточиться на процедурной части предстоящих переговоров. Основное в

процедурной части - повестка переговоров и ее организация. Преподаватель объясняет, что повестка - это компактное и конкретное изложение предмета переговоров. Повестка - это перечень вопросов, по которым нужно принять решения. Организация повестки - это порядок расположения обсуждаемых вопросов в списке.

Следующим шагом является составление повестки переговоров. Следует обратить внимание на порядок вопросов имеет. После того как повестка составлена каждым участником, ее согласуют в тройках и затем приступают к работе.

По завершении работы в тройках студенты и преподаватель в кругу обсуждают полученные результаты. Особое внимание при обсуждении уделяется анализу интересов, легитимности и ресурсов.

ШАГ 6. ВВЕДЕНИЕ ПРЕДСТАВЛЕНИЙ ОБ АНАЛИЗЕ ПЕРЕГОВОРОВ. ТРЕНИРОВКА АНАЛИЗА ПЕРЕГОВОРОВ ЧЕРЕЗ ЗАТРУДНЕНИЕ

Анализ переговоров в своей основе содержит анализ конфликта и конфликтной ситуации, без этого невозможно обсуждать переговоры содержательно. Анализ переговоров представляет собой второй аналитический шаг - анализ формы удерживания конфликта.

Преподаватель при обсуждении работы фиксирует, что затруднения, которые испытывают переговорщики, могут быть связаны с переговорной ситуацией (сложность, динамичность), и предлагает ознакомиться со схемой анализа переговорного процесса.

Далее преподаватель поясняет вновь вводимые понятия: *«ставки» сторон в конфликте* (цена вопроса для стороны), *роли, позиции, личностные характеристики участников*.

Схема анализа переговорной ситуации:

Предмет конфликта, цели и интересы сторон.

«Ставки сторон в конфликте (цена вопроса для стороны).

Возможные решения конфликта и их обоснования (аргументы).

Возможности исполнения решений у сторон (ресурсы).

Участники переговоров: роли, спектр возможных позиций относительно проблемы и характеристика личностей переговорщиков.

Для анализа нужно вспомнить ситуации, которые разыгрывались на занятиях, выбрать наиболее трудную и сделать отметки там, где, по мнению переговорщика, испытывалось затруднение. Затем он просит конкретизировать содержание затруднения. Помочь в конкретизации могут следующие неоконченные предложения:

Скорее всего, испытывалось затруднение из-за ...

затруднение намекает на то, что я не совсем ...

Эта трудность показывает мне, что ...

Чего действительно мне не хватало, так это ...

Вторым этапом работы может стать идентификация точки переговорного процесса, в которой находятся студенты. Выделяют несколько основных фаз развернутых переговоров.

Первая фаза - взаимная идентификация предмета и интересов сторон. Как правило, эта фаза сложна и занимает большой промежуток времени, если участники переговоров либо впервые сталкиваются с предметом, либо плохо о нем осведомлены. Характеризуется она тем, что участники задают «пробные» вопросы, уточняют предмет переговоров. На этой фазе в учебных целях можно вводить стандартные техники коммуникации и обратной связи для участников («Правильно ли я вас понял, что...», «Если я правильно понял, то вы хотели сказать...» и т.п.).

Вторая фаза - разработка и исследование предмета (предметов) переговоров. Стороны уточняют формулировку вопроса (или вопросов) повестки, начинают вырабатывать представления об аргументации собственной переговорной позиции и интересов,[?] предлагают варианты решений создавшейся ситуации. С этой фазы начинается работа в переговорном процессе.

Третья фаза - выработка и оформление соглашения. Здесь происходит «сборка» предложений в общее соглашение. Все предложения конфигурируются и оформляются либо по отдельности, либо целым пакетом.

Четвертая фаза - оценка предложений и соглашения в целом. Стороны начинают принимать, критиковать или отвергать предложения друг друга, оценивать степень собственной переговорной эффективности и успешности, уточнять соглашение с точки зрения собственных возможностей.

Пятая фаза - подписание соглашения. Последняя фаза, как правило, ритуальная, происходит скрепление соглашения подписями, рукопожатием и т.п.

Студентам при определении фазы предлагается прямо ответить на вопрос о том, в какой фазе переговорного процесса они сейчас находятся.

ШАГ 7. ВВЕДЕНИЕ ПРЕДСТАВЛЕНИЙ ОБ ОРГАНИЗАЦИИ ПЕРЕГОВОРОВ (ПОСРЕДНИЧЕСТВО). ТРЕНИРОВКА ОРГАНИЗАЦИИ ПЕРЕГОВОРОВ

Ведущий сообщает, что посредничество является специфической формой организации переговоров, и напоминает, что посредник является особой фигурой, в задачу которой входит организация коммуникации и общения между участниками.

Группа разбивается на тройки и начинает изучение ситуации. После этого в каждой тройке принимается внутреннее решение о том, кто будет посредником (организатором). Преподаватель дает им инструкцию: «Ваша задача - как можно более точно понять предмет разногласий сторон и на этой основе составить повестку переговоров. Для этого вы должны

проинтервьюировать стороны, соблюдая правило равного отношения к обоим участникам спора. Вы можете взять вопросы интервью». Такое интервью проводится с обеими сторонами. Важно отметить, что посредник должен быть максимально деликатен. Если сторона не хочет отвечать на какой-либо вопрос, можно задать его позже, изменив формулировку или просто зафиксировав отказ.

После того как посредники собрали материал, они должны составить повестку, в которую включаются предложения сторон. Из повестки желательно изъять пункты или формулировки противоположного характера. Следующим шагом сторонам предлагается проект повестки, и их просят высказать замечания и предложения к проекту. Повестка утверждается обеими сторонами.

Затем, когда повестка составлена, посредник организует рабочее пространство для переговоров. Ему следует постараться расположиться между сторонами на равном от них расстоянии. Посредник приветствует стороны, оглашает повестку и предлагает сторонам принять решения по каждому пункту повестки.

Задачи посредника в ходе переговоров:

- интерпретировать высказывания сторон, но только в случае, если переговоры заходят в тупик и стороны неверно интерпретируют предложения друг друга;
- следить за регламентом, если он оговорен;
- следить за соблюдением правил общения.

По окончании переговоров посредники сообщают о том, к какому соглашению пришли стороны, какие ошибки они допустили в переговорном процессе. Стороны говорят о том, какое впечатление на них произвела работа посредника, какие ошибки они заметили. Ошибки и впечатления обсуждаются в группе, предлагаются варианты устранения ошибок.

ШАГ 8. ОБСУЖДЕНИЕ РЕЗУЛЬТАТОВ ПРАКТИКУМА

Для подведения итогов и обсуждения результатов - каждый студент должен высказаться:

- каково общее впечатление от практикума (понравился или нет, чем именно, насколько это полезно, где это можно применить);

- какие выводы он сделал для себя;

- что можно сформулировать как результат работы. Хорошим вариантом подведения итогов является составление списка индивидуальных результатов. Для этого студент должен отметить на листочке бумаги те результаты, которых он лично достиг за время практикума, какие положительные и отрицательные выводы сделал для себя. После того как готовы списки, их можно обсудить.

V. Рекомендации по использованию логико-структурного подхода к разработке проектов в разрешении конфликтов (на материалах пошаговой структуры практикума)

Содержание подхода:

Логико-структурный подход - поэтапный путеводитель к целенаправленной разработке проекта: 1 этап – анализ заинтересованных сторон (оппонентов), институциональная оценка (шаг 2, 3); 2 этап – анализ проблем (шаг 2, 3); 3 этап – анализ целей, постановка и группировка целей (шаг 3, 4); 4 этап – определение логики участия (шаг 4); 5 этап – определение допущений и факторов риска (шаг 5); 6 этап – определение показателей, формулировка показателей, измерение, средства и расходы (шаг 5, 6); 7 этап – составление графика действий, контрольный список для составления графика действий (шаг 7); 8 этап – определение ресурсов, контрольный список для составления плана расходов (шаг 8).

Этап 1: АНАЛИЗ ЗАИНТЕРЕСОВАННЫХ СТОРОН -

идентификация групп, отдельных лиц и учреждений, интересы которых проект может затронуть, идентификация их основных ключевых проблем, ограничений и возможностей.

♦ **Этап 2: АНАЛИЗ ПРОБЛЕМ** - формулировка проблем, определение *причинно-следственных связей* и построение древа проблем.

♦ **Этап 3: АНАЛИЗ ЦЕЛЕЙ** - выведение целей из определенных проблем; определение отношений "*средства достижения - конечный результат*", объединение целей в группы и определение стратегии проекта.

По проведению анализа ситуации проект должен быть готов для проведения детального планирования...

♦ **Этап 4: ВЫВЕДЕНИЕ ЛОГИКИ УЧАСТИЯ** - определение составных частей проекта, проверка его внутренней логики, формулировка целей с точки зрения возможностей их измерения.

♦ **Этап 5: УКАЗАНИЕ ДОПУЩЕНИЙ И ФАКТОРОВ РИСКА** - выявление условий, могущих оказать отрицательное влияние на выполнение проекта и не поддающихся контролю со стороны менеджмента проекта.

♦ **Этап 6: ОПРЕДЕЛЕНИЕ ПОКАЗАТЕЛЕЙ** - определение способов измерения прогресса, достигнутого в выполнении проекта; формулировка показателей; определение средств измерения.

♦ **Этап 7: СОСТАВЛЕНИЕ ГРАФИКА МЕРОПРИЯТИЙ** - установление последовательности и взаимозависимости мероприятий, указание их предполагаемой продолжительности; расстановка вех и распределение обязанностей.

♦ **Этап 8: СОСТАВЛЕНИЕ ПЛАНА РАСХОДОВ** - указание требующихся ресурсов, разработка графика расходов, подготовка подробного бюджета.

ЛСП может являться основным инструментом управления разработкой содержания действий по разрешению конфликтов. Он может быть основой для подготовки планов мероприятий по ведению переговоров, для разработки системы наблюдения за ходом выполнения соглашений.

Основным выходным продуктом ЛСП является логико-структурная схема. Она представляет собой матрицу из четырех рядов, в четыре колонки каждый. По такой матрице излагается краткое содержание проекта по разрешению конфликтных ситуаций. На схеме 1 представлена структура и содержание матрицы применительно к проектам по разрешению конфликтных ситуаций.

Схема 1: Логико-структурная матрица

Текст	Показатель достижения	Измерение	Допущения и риск
Цель	Измерения достижения общей цели	Источники и методы для подтверждения достижений.	
Задачи	Измерения достижения конкретных целей.	Источники и методы для подтверждения достижений	Допущения, влияющие на связь между конкретными и общими целями
Действия	Измерения достижения задач	Источники и методы для подтверждения достижений	Допущения, влияющие на связь между результатами и конкретными целями

Краткое описание терминов в ЛСП

Текстовая часть	Лежащая в основе проекта стратегия. Текстовое описание логики участия проекта на каждом из четырех уровней используемой ЛСП "иерархии целей".
Общая задача	“Долгосрочные цели, достижению которых будет способствовать проект” На высоком уровне - задача более обширной секторной или национальной программы, вклад в которую проект предназначен вносить.
Специфическая(-ие) цель(-и) проекта	“Чего достигнут в результате проекта партнеры-получатели” Центральная цель проекта, выраженная в непрекращающихся преимуществах, которые проект дает партнерам-получателям. Постановка целей отражает характерную ситуацию, которая должна сложиться в результате выполнения проекта и явится вкладом в достижение Общей задачи. Настоящее относится не к предоставляемым в рамках проекта услугам (являющимся результатами), а к использованию этих услуг партнерами-получателями.
Результаты	“Что менеджмент проекта гарантирует предоставить за период существования проекта” Выходные материалы, производимые с помощью ряда предпринимаемых действий и необходимые с точки зрения специфических целей. Результатами являются достижения проекта ко времени его завершения.
Действия	“Проводимая коллективом проекта работа” Особые задания, необходимые для преобразования ресурсов в запланированные результаты.
Ресурсы	“Что требуется проекту для выполнения действий” Ресурсы, требующиеся для проведения мероприятий (персонал, оборудование, материалы).
Показатели	“Уровень реализации проекта, необходимый для достижения целей”

достижения	Измеримые показатели реализации проекта, т.е. достижения целей проекта на каждом уровне логико-структурной иерархии. Показатели являются основой построения адекватной системы мониторинга.
Вехи	“Откуда будет известно, что проект на пути к достижению целей” Определенного типа показатели для краткосрочных целей, упрощающие измерение достижений проекта на протяжении всего периода его выполнения, а не только в конце его. Они указывают также на время, когда могут приниматься решения.

VI. Экзаменационные вопросы

по дисциплине «Конфликтология в социальной работе»

1. Предмет конфликтологии и его роль в практике социальной работы. Конфликтология как междисциплинарная область науки и как отдельная теоретико-прикладная дисциплина.
2. Конфликт как объект комплексного изучения в конфликтологии. Конфликты в практике социальной работы.
3. Принципы конфликтологии. Задачи конфликтологии.
4. Конфликт как социальный феномен. Конфликт как состояние развивающегося противоречия.
5. Интерес как основное понятие при анализе конфликтов.
6. Структура конфликта. Субъекты конфликта, их изменение, маскировка и единство. Предмет как источник конфликта.
7. Основные типы и формы конфликтного взаимодействия. Основные формы политического конфликта.
8. Социальное поле конфликта. Ситуация конфликта. Функции конфликта.
9. Типология конфликтов. Разнообразие критериев и оснований для типологий конфликтов.
10. Типология конфликтов по критериям: «субъекта», сфер жизнедеятельности, предмета, характера интересов, времени протекания.
11. Горизонтальные и вертикальные конфликты и их сочетание.
12. Объективная и субъективная обусловленность конфликта.

13. Анализ причин конфликтов на основе характера противоречий. Причины конфликта как совокупность факторов, обостряющих или стимулирующих противоречие.

14. Социально-биологические, социально-экономические, политические, идеологические, психологические факторы как причины конфликта.

15. Процесс возникновения конфликта. Влияние на развитие конфликта подражания, заражения, конформности, религиозных верований, фанатизма.

16. Поступательный процесс развития конфликта.

17. Неполный (неполномасштабный) конфликт. Полный (полномасштабный) конфликт. Изменение основы конфликта в связи с преобразованием противоборствующих субъектов.

18. Регулирование конфликта. Конфликтная ситуация как условие разжигания или сглаживания конфликта.

19. Связь эволюции конфликта с историческими и культурными традициями.

20. Завершение конфликта.

21. Основные модели разрешения конфликта.

22. Личностный подход к пониманию поведения участников конфликта.

23. Обусловленность конфликта двуединым механизмом развития личности - идентификацией-обособлением.

24. Обусловленность конфликта комплексом социальных установок и внутренней позицией личности.

25. Обусловленность конфликта функцией выбора.

26. Негативное представление себя и других как основание для экстраполяции внутреннего конфликта в пространство межличностного взаимодействия.

27. Стили межличностного взаимодействия участников конфликта.

28. Критерии продуктивности стиля взаимодействия участников конфликта.

29. Основные стратегии контакта участников конфликта. Соучастная стратегия контакта. Подавляющая стратегия контакта. Избегательная стратегия контакта.

30. Эскалация конфликта посредством подавляющей и избегательной стратегии контакта. Психологическая обусловленность подавляющей и избегающей стратегий контакта.

31. Необходимость предупреждения неконструктивных конфликтов и возможность стимулирования конструктивных конфликтов.

32. Предупреждение конфликтов. Стратегии предотвращения конфликтов.

33. Прогнозирование конфликтов. Основные методы прогнозирования.

34. Стимулирование конфликтов. Основные стратегии стимулирования.

35. Регулирование конфликтов. Процесс регулирования конфликтов. Технологии регулирования конфликта.

36. Разрешение конфликта: основные формы. Полное и неполное разрешение конфликта. Возобновление конфликта. Подавление конфликта. Отмена конфликта.

37. Предпосылки конструктивного разрешения конфликта.

38. Процесс разрешения конфликта.

39. Диагностика конфликта.

40. Модели разрешения конфликтов.

41. Стили разрешения конфликтов.

42. Негативные методы разрешения конфликтов.

43. Позитивные методы разрешения конфликта.

44. Правила принципиальных переговоров.

45. Процедура урегулирования противоречивых интересов.

46. Сосредоточение усилий социального работника на развитии: рефлексии, доверия и ответственности.

47. Осознание причин возникших противоречий как первая стадия разрешения межличностных конфликтов.

48. Развитие доверия и ценностного отношения к себе, другим и миру в целом как вторая стадия разрешения межличностных конфликтов.

49. Развитие ответственности как третья стадия разрешения межличностных конфликтов.

50. Поэтапная модель разрешения межличностных конфликтов.

VII. ТЕМЫ РЕФЕРАТОВ

по дисциплине «Конфликтология в социальной работе»

1. Этика поведения работника социальных служб при разрешении конфликта между оппонентами.

2. Деятельность социальных служб по регулированию и разрешению конфликтов.

3. Принципы и формы работы посредника в разрешении конфликтных ситуаций.

4. Методы разрешения конфликтной ситуации.

5. Методы предотвращения конфликтов.

6. Ошибочные тактики поведения в конфликтных ситуациях.

7. Виды конфликтов.

8. Место и роль конфликта в обществе.

9. Основные принципы и задачи конфликтологии.

10. Исследование конфликта в различных областях научного знания.

11. История развития конфликтологии.

12. Прикладная конфликтология социальной сферы: актуальные проблемы, задачи, цели.

13. Конфликт как форма социального взаимодействия.

14. Принцип анализа и диагностики конфликтов социальной сферы.

VIII. Типовые задания контрольной работы

для студентов заочного отделения

РАЗДЕЛ 1. Предмет, принципы и задачи конфликтологии в различных сферах человеческого знания.

Задание 1. Ответьте письменно на следующие вопросы:

1.1. Что послужило основой возникновения науки конфликтологии?

1.2. Результаты исследования каких наук и в какой степени использует конфликтология?

1.3. Назовите общие закономерности возникновения, развития и разрешения конфликта.

1.4. Какие принципы лежат в основе управления конфликтами в области социальной работы? Приведите примеры.

Задание 2. Составьте типологию причин возникновения конфликтов в области социальной работы.

РАЗДЕЛ 2. Уровни проявления и типологии конфликтов.

Задание 1. Подберите примеры, иллюстрирующие основные типы конфликтного взаимодействия. Проведите анализ указанных Вами типов конфликтного взаимодействия.

Задание 2. Назовите основные типы конфликтов в социальной работе и приведите примеры.

Задание 3. Перечислите функции конфликта. Подберите примеры, иллюстрирующие функции конфликта.

РАЗДЕЛ 3. Динамическая модель конфликта.

Задание 1. Ответьте письменно на следующие вопросы:

1.1. С чего начинается анализ причин возникновения конфликта?

1.2. Как различаются объективные и субъективные причины конфликта?

1.3. В чем отличие неполных (неполномасштабных) и полных (полномасштабных) конфликтов?

1.4. Какое влияние на динамику конфликта оказывают субъективное восприятие, оценка, осмысление противоборства и тип поведения конфликтующих?

Задание 2. Приведите примеры объективных причин конфликта, связанных с физическими и социальными условиями. К каким из этих условий относится нехватка ресурсов?

Задание 3. Подберите примеры, иллюстрирующие основные модели разрешения конфликта: «победитель-побежденный», «победитель-победитель», «побежденный-побежденный».

РАЗДЕЛ 4. Стратегии поведения участников конфликта.

Задание 1. Ответьте письменно на следующие вопросы:

1.1. Чем определяется выбор стратегии поведения в конфликте?

1.2. Как вы думаете, что главным образом определяет успешное разрешение конфликта?

1.3. Что означает «успешное разрешение конфликта»?

Задание 2. Приведите примеры продуктивного и непродуктивного стилей взаимодействия, дайте свое пояснение?

Задание 3. Приведите примеры, иллюстрирующие использование в деятельности различных критериев продуктивности стиля взаимодействия участников конфликта.

Задание 4. Чем определяется специфика работы конкретной социальной службы по разрешению конфликтов?

РАЗДЕЛ 5. Прогнозирование, методы и технологии предупреждения конфликтов.

Задание 1. Ответьте письменно на следующие вопросы:

1.1. Что нам дает возможность предвидения конфликта?

1.2. Чем определяется выбор средств управления конфликтом?

1.3. Назовите и дайте анализ технологий регулирования конфликта в учреждениях социальной сферы.

1.4. Назовите и охарактеризуйте методы воздействия в ходе разрешения межличностных конфликтов.

Задание 2. Составьте программу диагностики конфликта в учреждениях социальной сферы, проведите исследование и опишите результат.

IX. Темы курсовых и выпускных квалификационных работ

по дисциплине «Конфликтология в социальной работе».

1. Современные подходы к исследованию конфликтов в зарубежной психологии.

2. Традиции исследования социальных конфликтов в отечественной психологии: исторические аспекты и современные подходы.

3. Причины и источники возникновения конфликтов в процессах управления системой социальной защиты населения.

4. Исследование проблемы конфликтоустойчивости групп и личности.

5. Влияние уровня развития групп на интра- и интергрупповую конфликтности.

6. Влияние социальной и психологической зрелости личности на уровень ее конфликтности.

7. Исследование проявления социально-психологических особенностей личности в ее стратегиях поведения в конфликтах.

8. Индивидуально-психологические детерминанты конфликтности личности.

9. Социальный работник как субъект конфликта и посредник в его разрешении.

10. Структура и объект типичных конфликтов в профессиональной деятельности социального работника.

11. Характеристика и виды конфликтов в системе «Социальный работник-клиент».

12. Динамика развития конфликтов в профессиональном общении с клиентами у социальных работников.

13. Методы диагностики конфликтов в профессиональном общении специалистов социальной сферы.

14. Принципы анализа и диагностики конфликтов социальной сферы.

15. Исследование наиболее приемлемых стратегий конфликтного взаимодействия в профессиональной деятельности специалистов социальной сферы.

16. Социальный работник как социальный посредник.

Х. Основные понятия по конфликтологии

Арбитраж – способ урегулирования конфликтов при котором конфликтующие обращаются к арбитрам (третейским судьям), не зависимым от них, избираемым самими сторонами или назначаемым по их соглашению из числа авторитетных лиц.

Инцидент конфликта - третья стадия типично развивающегося конфликта, с которой начинается открытое противодействие социальных субъектов.

Конфликт - форма проявления противоречия, не разрешенного в прошлом или разрешаемого в настоящем, но возникающего в ситуации непосредственного взаимодействия и которое обусловлено противоположно выбранными целями, действиями, направленными на разрешение противоречия или снятие его.

Конфликтная ситуация - вторая стадия типично развивающегося социального конфликта, предшествующая инциденту.

Конфликтогены - слова, жесты, оценки, суждения, действия или бездействия одной или обеих взаимодействующих сторон, способные привести к возникновению конфликтной ситуации и к ее перерастанию в реальный конфликт.

Конфликтногенность - предрасположенность социального субъекта к конфликтам, детерминированная системой факторов экономического, политического, психофизиологического, экологического, духовно-культурного и иного характера.

Конфликтология - (в узком значении) прикладная наука о социальных конфликтах, их причинах и следствиях, механизмах формирования, протекания и решения, способах и методах их оптимизации.

Латентный конфликт - первая и исходная стадия развития социального конфликта, перерастающая в конфликтную ситуацию.

Макроуровень - уровень сосредоточения внимания на крупномасштабных социальных структурах, институтах, фактах, событиях.

Микроуровень - уровень сосредоточения внимания на элементах межличностного взаимодействия и общения.

Объект конфликта - конкретная материальная (ресурс), социальная (власть) или духовная (идея, принцип, норма) ценность, к обладанию или пользованию которой стремятся оба оппонента.

Посредник - третья сторона в конфликте, которая обеспечивает конструктивное обсуждение проблемы, однако окончательное решение принимается участниками самостоятельно.

Предмет конфликта - объективно существующая или мыслимая (воображаемая) проблема, служащая источником раздора между сторонами; основное противоречие, из-за которого возник конфликт.

Проблема - задача, преграда, трудность, объективно (в психологии - субъективно) возникающая в ходе развития, познания в теоретической или практической деятельности.

Соперничество - стратегия поведения оппонента в конфликте, состоящая в ориентации на свои интересы, навязывании другой стороне предпочтительного для себя решения, открытой борьбе по реализации своих интересов.

Сотрудничество - кооперативная стратегия поведения оппонента в конфликте, заключающаяся в ориентации на совместный поиск решения, удовлетворяющего интересы всех сторон.

Социальный конфликт - противодействия социальных субъектов, обусловленные противоречием их интересов и осознанием этого противоречия.

Толерантность - отсутствие или ослабление реагирования на какой-либо конфликтогенный фактор.

Третейский судья - третья сторона в конфликте, наиболее авторитарная по своим полномочиям; поочередно выслушав обе стороны, третейский судья принимает решения, обязательные для оппонентов.

Урегулирование конфликта - выбор такой альтернативы в конфликтном процессе, при которой основные усилия конфликтеров сосредоточены на снижении интенсивности противоборства, на последовательном переводе прямой конфронтации в плоскость смягчения противостояния и замены его бесконфликтными отношениями, на взаимоприемлемом для соперников решении самой проблемы, породившей конфликтную ситуацию.

XI. Список литературы

Основная:

Анцупов А. Я., Шипилов А. И. Конфликтология. - М.: ЮНИТИ, 1999.

Гришина Н.В. Психология конфликта. – СПб.: Питер, 2000.

Гришина Н.В. Обучение психологическому посредничеству в разрешении конфликтов // Конфликтология: Хрестоматия / Сост. Н.И. Леонов. – 2-е изд-е, стер. - М.: Моск. Психолого-социальный ин-т, Воронеж: Изд-во НПО МОДЭК, 2003. С. 207-220.

Дайер У. Действовать спокойно и не ожидать от «них» понимания // Прикладная конфликтология: Хрестоматия / Сост. К.В. Сельчонок. – Минск: Харвест, М.: АСТ, 2001. С. 596-622.

Дарендорф Р. Современный социальный конфликт // Иностранная литература. 1993. - № 4.

Дарендорф Р. Элементы теории социального конфликта // Социологические исследования. 1994. № 5.

Зеркин Д. П. Основы конфликтологии. - Ростов-на-Дону: Феникс, 1998.

Дэна Д. Почему мы вредим сами себе // Прикладная конфликтология: Хрестоматия / Сост. К.В. Сельчонок. – Минск: Харвест, М.: АСТ, 2001. С.52-62.

Дэна Д. Четырехшаговый метод улучшения взаимоотношений // Там же.
Дэна Д.С. 164-217.

Зайцев А.К. Социальный конфликт. М., 2001.

Здравомыслов А.Г. Социология конфликта. Учебное пособие для студентов высших учебных заведений. - М.: Аспект-Пресс, 1996.

Козер Л. А. Функции социального конфликта - М.: Идея-Пресс, 2000.

Козырев Г.И. Введение в конфликтологию. - М.: Владос, 1999.

Конфликтология / Под ред. А.С. Кармина. – СПб.: Лань, 1999.

Конфликтология в социальной работе // Теория и методология социальной работы: Учебное пособие / С.И. Григорьев, Л.Г. Гуслиякова и др. – М.: Наука, 1994.

Конфликтология в социальной работе // Социальная работа / Под ред. В.И. Курбатова. – Ростов на/Д.: Феникс, 2003.

Корнелиус Х., Фейер Ш. Конфликт // Прикладная конфликтология: Хрестоматия / Сост. К.В. Сельчонок. – Минск, М., 2001. С. 63-119.

Ликсон Ч. Конфликт. СПб., 1997.

Литвак М. Психологическое айкидо // Прикладная конфликтология: Хрестоматия / Сост. К.В. Сельчонок. – Минск, М., 2001. С.218-253.

Лоренц К. Агрессия // Вопросы философии. 1992. № 3.

Мелибруда Е. Поведение в ситуации конфликта // Конфликтология: Хрестоматия / Сост. Н.И. Леонов. – 2-е изд-е, стер. - М.: Моск. Психололого-социальный ин-т, Воронеж: Изд-во НПО МОДЭК, 2003. С. 181-188.

Мастенбург У. Подход к конфликту // Там же. М. 256-264.

Организационное поведение \ Под ред. Г.Ф. Латфуллина, О.Н. Громовой. – СПб., 2004.

Петровская Л.А. О понятийной схеме социально-психологического анализа конфликта // Конфликтология: Хрестоматия / Сост. Н.И. Леонов. – 2-е изд-е, стер. - М.: Моск. Психололого-социальный ин-т, Воронеж: Изд-во НПО МОДЭК, 2003. С. 78-90.

Поппер К. Открытое общество и его враги. Т.2. Пер. с англ. - М., 1992.

Психология общения: Учебник для вузов. - М., 2002.

Рейнуотер Дж. Ваши межличностные отношения в ваших руках // Прикладная конфликтология: Хрестоматия / Сост. К.В. Сельчонок. – Минск, М., 2001. С. 254-299.

Рязанов Н.К., Щербакова О.Н. К вопросу о сущности понятия «социальный конфликт» (конфликтология и социальная работа) // Отечественный журнал социальной работы. 2006. № 1.

Скотт Д. Контроль эмоциональной сферы // Прикладная конфликтология: Хрестоматия / Сост. К.В. Сельчонок. – Минск, М., 2001. С. 120-163.

Скотт Д. Использование своего разума для понимания и управления конфликтами // Там же. С. 380-486.

Социальная психология: Учебное пособие / Под ред. А.П. Сухова. – М., 2002.

Хасан Б.И. Психология конфликта и переговоры: Учеб. пособие для студ. высш. учеб. заведений / Б.И. Хасан, П.А. Сергоманов. – М.: Академия, 2004.

Фишер Р., Юри У. Переговоры без поражения // Прикладная конфликтология: Хрестоматия / Сост. К.В. Сельчонок. – Минск, М., 2001. С. 328-379.

Дополнительная:

Анцупов А.Я. Проблемы конфликтологии // Философские науки. - 1996. - № 1-4.

Анцупов А.Я., Шипилов А.И. Словарь конфликтолога: 2-е изд-е. – СПб.: Питер, 2006.

Гостев А.А. Принцип ненасилия в разрешении конфликтов // Конфликтология: Хрестоматия / Сост. Н.И. Леонов. – 2-е изд-е, стер. - М.: Моск. психолого-социальный ин-т, Воронеж: Изд-во НПО МОДЭК, 2003. С. 265-269.

Денисова Г.С. Социальное расслоение как фактор напряженности в городе // СОЦИС. 1992. № 9.

Дмитриев А. В. Конфликт на российском распутье. Социологические исследования, 1993. № 9.

Дойч М. Разрешение конфликта (конструктивные и деструктивные процессы) // Конфликтология: Хрестоматия / Сост. Н.И. Леонов. – 2-е изд-е, стер. - М.: Моск. Психололого-социальный ин-т, Воронеж: Изд-во НПО МОДЭК, 2003. С. 53-69.

Егоров О. Конфликты бывают разные (типы, причины, последствия) // Служба кадров. 2004. № 11.

Здравомыслов А.Г. Четыре точки зрения на причины социального конфликта // Конфликтология: Хрестоматия / Сост. Н.И. Леонов. – 2-е изд-е, стер. - М.: Моск. Психололого-социальный ин-т, Воронеж: Изд-во НПО МОДЭК, 2003. С. 105-111.

Козырев Г.М. Конфликты в организации (виды, причины, предупреждения) // Социально-гуманитарные знания. 2001. № 2.

Крюкова Е. Уроки конфликтологии (источники конфликтов в организации, стратегии управления конфликтами) // Служба кадров. 2004. № 5.

Леонов Н. Специфика конфликтов (Я – руководитель) // Служба кадров. 2001. № 11.

Мерлин В.С. Развитие личности в психологическом конфликте // Конфликтология: Хрестоматия / Сост. Н.И. Леонов. – 2-е изд-е, стер. - М.: Моск. Психололого-социальный ин-т, Воронеж: Изд-во НПО МОДЭК, 2003. С. 70-77.

Попова Ж. Конфликт можно разрешить // Служба кадров. 2002. № 10. С. 74-78.

Решетникова К.Д. Теоретико-методологические основы типологии позиционных конфликтов // СОЦИС. – 2003. - № 7.

Ромашов О.В. Социология труда. М., 2001.

Социальные конфликты в меняющемся российском обществе // ПОЛИС. - 1994. - № 2.

Сперанский В.И. Основные виды конфликтов: проблемы классификации // Социально-политический журнал. 1995. № 4.

Сперанский В.И. Конфликтогенные факторы социальной напряженности // Социально-политический журнал. - 1996. - №2.

Сперанский В.И. Конкретные факторы и причины конфликтов // Социально-политический журнал. - 1996. - № 3.

Сперанский В. Управление и самоменеджмент в конфликтных ситуациях (Роль руководителя) // Социально-гуманитарные знания. 1997. № 1.

ХII. Список рекомендуемых интернет-сайтов и порталов

Информационно-образовательный портал «Гуманитарные науки»
<http://www.auditorium.ru>

Конфликтология <http://www.conflictology.narod.ru>

Практическая конфликтология в России <http://www.conflictology.spb.ru>

Русский Гуманитарный Интернет университет <http://www.i-u.ru>

Управление конфликтом <http://www.conflictmanagement.ru>

Центр конфликтологии Института социологии Российской Академии Наук
<http://www.conflictolog.isras.ru>