

МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

ФЕДЕРАЛЬНОЕ АГЕНТСТВО ПО ОБРАЗОВАНИЮ

Государственное образовательное учреждение

высшего профессионального образования

«Оренбургский государственный университет»

Кафедра управления персоналом

Т.Е.ПОПОВА, И.П.БОБРЕШОВА, Т.А.ЧУВАШОВА

## **КОНФЛИКТОЛОГИЯ**

МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ПО ИЗУЧЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ  
КРАТКИЙ КОНСПЕКТ ЛЕКЦИЙ

Рекомендовано к изданию Редакционно-издательским советом  
государственного образовательного учреждения  
высшего профессионального образования  
«Оренбургский государственный университет»

Оренбург 2004

ББК 88.53я7  
П 58  
УДК 316.48 (07)

Рецензент  
доктор экономических наук А.П.Тяпухин

П 58 **Попова Т.Е., Бобрешова И.П., Чувашова Т.А.**  
**Конфликтология: Методические указания по изучению дисциплины. Краткий конспект лекций. – Оренбург: ГОУ ОГУ, 2004, - 51с.**

Методические указания по изучению дисциплины «Конфликтология» предназначены для студентов заочного обучения экономических специальностей

ББК 88.53я7

©Попова Т.Е., 2004  
©Бобрешова И.П., 2004  
©Чувашова Т.А., 2004

## Введение

Проблема социального конфликта всегда была в той или иной степени актуальна для любого общества. Однако в России на всех этапах развития конфликты оказывали не просто заметное, а, как правило, решающее влияние на ее историю. Войны, революции, борьба за власть, борьба за собственность, межличностные и межгрупповые конфликты в организациях, убийства, бытовые и семейные конфликты, самоубийства как способы разрешения внутриличностных конфликтов - основные причины гибели людей в нашей стране. Конфликт был, есть, а в обозримом будущем будет решающим фактором, влияющим на безопасность России и ее граждан.

Жизнь доказывает, что конфликт не относится к тем явлениям, которыми можно эффективно управлять на основе жизненного опыта и здравого смысла. А именно так в основном управляют социальными конфликтами сегодня руководители разных уровней.

Сколько-нибудь эффективное воздействие на социальный конфликт может быть оказано в том случае, когда мы достаточно глубоко понимаем истинные причины возникновения конфликта, представляем закономерности его развития и разрешения. А для этого нужна помощь науки.

В настоящем пособии рассматриваются вопросы природы и динамики конфликтов, профилактики, предостережения разрешения конфликтных ситуаций, так же различные виды конфликтов, причины их возникновения и возможные пути разрешения.

# 1 Методические указания по изучению дисциплины

## 1.1 Цель и задачи дисциплины

Цель преподавания дисциплины - овладение студентами необходимыми знаниями и навыками профилактики, предупреждения и управления конфликтами в социальной сфере.

Задачи дисциплины представлены в таблице 1.

Таблица 1- Задачи дисциплины «Конфликтология»

№ цели	Содержание задачи
1	2
Студент будет иметь представление:	
1	Об истории развития отечественной конфликтологии
2	Об общей характеристике зарубежной конфликтологии
3	О роли конфликтологии в развитии российского общества
Студент должен знать:	
4	Причины и предпосылки возникновения конфликтов
5	Основные функции конфликтов
6	Основные стадии развития конфликтов
7	Современную классификацию конфликтов
8	Основные причины и последствия внутриличностных конфликтов
9	Условия предупреждения и механизмы разрешения внутриличностных конфликтов
10	Основные причины возникновения межгрупповых конфликтов
11	Проблемы урегулирования межгрупповых конфликтов
12	Особенности организационных конфликтов, их основные типы
13	Формы предупреждения и разрешения трудовых конфликтов
14	Основные причины возникновения конфликтов в звене «руководитель-подчиненный»
15	Способы предупреждения конфликтов «по вертикали»
16	Особенности инновационных конфликтов (предупреждение и разрешение)
17	Основные методы исследования и диагностики конфликтов
18	Основные направления деятельности по предупреждению конфликтов
19	Методы управления конфликтом
20	Основные этапы процесса медиации. Факторы, влияющие на эффективность медиации
21	Способы разрешения конфликтов
Студент будет уметь:	
22	Определять составляющие конфликта
23	Определять истинные причины конфликтного поведения методом картографии конфликтов

продолжение таблицы 1

1	2
24	Проводить диагностику характера конфликтов и взаимоотношений в группе
25	Проводить анализ методов урегулирования конфликтов в организации
26	Определять основные пути выхода из конфликта

## 1.2 Особенности дисциплины

Предметом изучения дисциплины являются методологические и прикладные основы исследования и управления конфликтами в различных сферах профессиональной деятельности.

Данный курс призван дать студентам представления о природе конфликта, его структуре, динамике и технологиях конструктивного разрешения конфликтных ситуаций.

## 1.3 Место дисциплины в учебном процессе

Дисциплина является междисциплинарной областью знаний и опирается на такие дисциплины как: социальная психология, психология управления, социология, менеджмент и другие.

Вместе с тем знания, умения и навыки, приобретенные при изучении данного курса, используются в дисциплинах «Организационное поведение», «Менеджмент», «Управление персоналом», курсовом и дипломном проектировании.

## 1.4 Организационно-методические данные дисциплины

Таблица 2 – Организационно-методические данные дисциплины

Вид работы	Трудоемкость в часах
1 Аудиторная работа в том числе:	6 семестр
а) Лекции	18
б) Практические занятия	10
2 Внеаудиторная и самостоятельная работа	8
а) Рефераты	
б) Домашние контрольные работы	
в) Самоподготовка	118
г) Другие виды внеаудиторной работы	
3 Формы итогового контроля	зачет
4 Общая трудоемкость дисциплины	136

## 1.5 Структура дисциплины

В соответствии с целями и задачами структуру дисциплины можно представить в виде модулей 1 и 2, приведенных на рисунке 1 и 2.

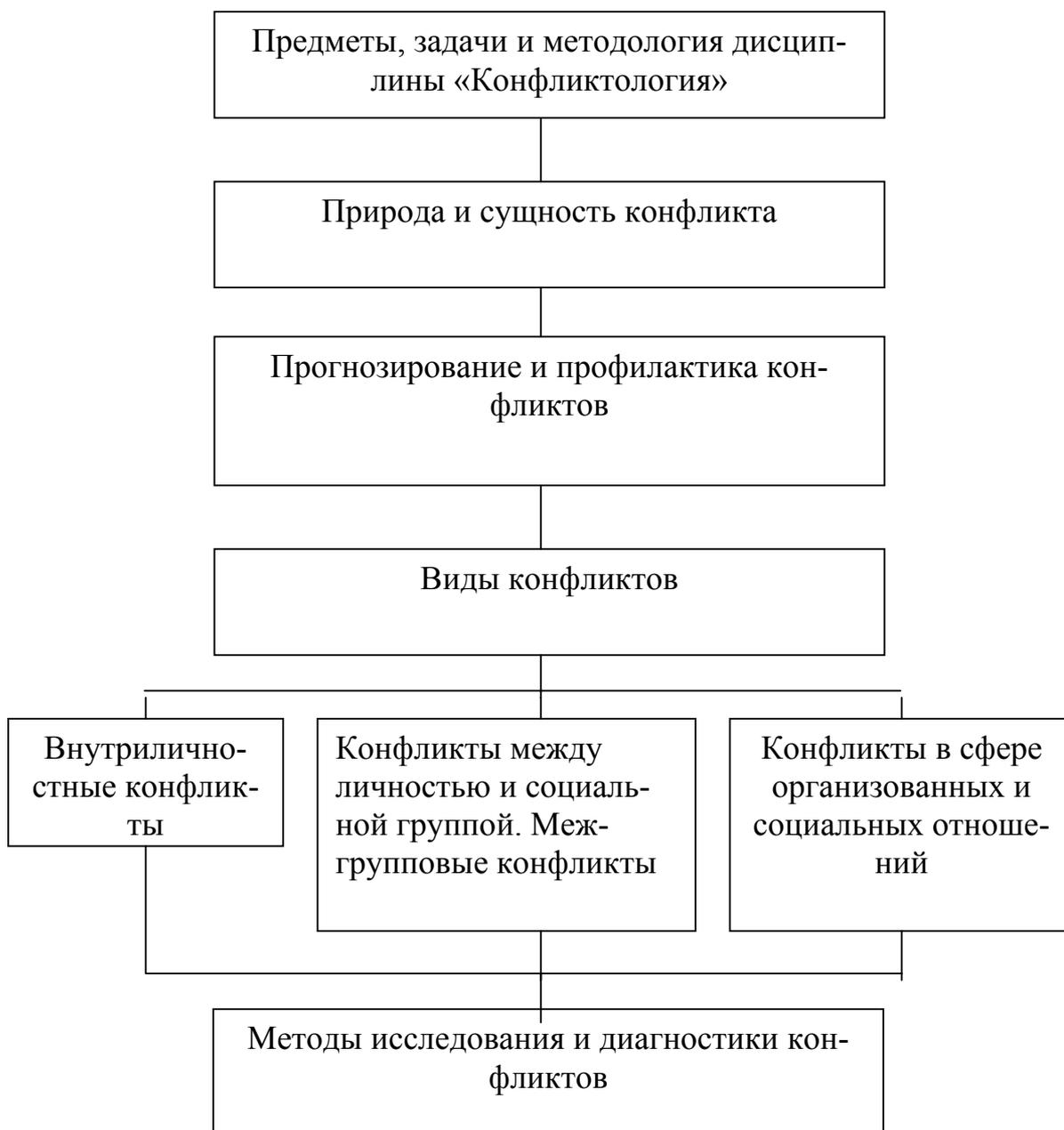


Рисунок 1 – Модуль 1



Рисунок 2 – Модуль 2

## 1.6 Содержание дисциплины

### 1.6.1 Разделы дисциплины, виды занятий и характеристика учебной деятельности студентов

Распределение по видам занятий и характеру учебной деятельности в 6 семестре приведено в таблице 3.

Таблица 3 – Разделы дисциплины, виды занятий и характер учебной деятельности студентов

№ раздела	Ссылки на цели	Наименование разделов	Кол - во часов			Вне-ауд. Работа	Характеристика учебной деятельности студента
			Всего	Аудиторная работа			
				Л	ПЗ		
1	2	3	4	5	6	7	8
1	2, 4-6, 22, 23	Предмет, задачи и методология курса. Природа и сущность конфликта	28	2	2	24	Слушает, задает вопросы. Определяет причины конфликтного поведения людей, используя метод картографии конфликтов
2	13, 18	Прогнозирование и профилактика конфликтов	26	2	1	23	Слушает, задает вопросы. Решает практические задачи
3	8,9	Внутриличностные конфликты	26	2	1	23	Слушает, задает вопросы. Разбирает практические ситуации
4	10-14	Конфликты в сфере организационных и социальных отношений	28	2	2	24	Проводит анализ конфликтных ситуаций
5	19, 20, 21	Конструктивное разрешение конфликтов	28	2	2	24	Проводит анализ конфликтных ситуаций
Итого:			136	10	8	68	

## 1.6.2 Содержание разделов дисциплины

Раздел 1 Предмет, задачи и методология дисциплины «Конфликтология». Природа и сущность конфликта.

Объект и предмет курса «Конфликтология». Цели и задачи конфликтологии. Отрасли конфликтологии. Роль конфликтологии в развитии общества. Основные понятия курса: участники конфликта, причины конфликта, конфликтная ситуация, конфликтное поведение, результаты конфликта. Различные подходы к определению понятия конфликта.

Причины и предпосылки возникновения конфликтов (объективные, организационно - управленческие, социально - психологические, личностные и др.). Функции конфликтов (конструктивные, деструктивные). Конфликт как противоречие и конфликт как инструмент развития.

Структура конфликта (участники конфликта, предмет, объект конфликта, микро- и макросреда). Психологические составляющие конфликта (мотивы сторон), конфликтное поведение, информационные модели конфликтной ситуации. Ценностные ориентации и их место в конфликтах. Убеждения, принципы, мировоззрение и опыт.

Формы и динамика конфликтов. Стадии развития конфликта. Противоречия, конфликтные ситуации, конфликтный процесс. Формы его завершения. Детерминанты, мотивация и контекст конфликтного процесса. Латентный период (предконфликт), открытый период, латентный период (послеконфликтная ситуация). Эскалация конфликта. Рациональные и иррациональные аспекты конфликтных отношений.

### Раздел 2 Прогнозирование и профилактика конфликтов

Понятия «прогнозирование конфликтов», «профилактика конфликтов». Основные направления деятельности по предупреждению конфликтов.

Основные объективные условия, способствующие профилактике деструктивных конфликтов (создание благоприятных условий для жизнедеятельности работников в организации, справедливое и гласное распределение материальных благ в коллективе организации, разработка правовых и других нормативных процедур разрешения типичных предконфликтных ситуаций, успокаивающая, окружающая человека среда).

Организационно - управленческие условия предупреждения конфликтов (структурно - организационные, функционально - организационные, личностно - функциональные, ситуативно-управленческие условия). Социально - психологические условия профилактики конфликтов. Основные балансы, влияющие на динамику конфликта (баланс ролей, баланс взаимозависимости в решениях и действиях, баланс взаимных услуг, баланс ущерба, сбалансированности самооценки и внешней оценки).

### Раздел 3 Внутриличностные конфликты

Понятие внутриличностного конфликта. Показатели внутриличностного конфликта в когнитивной, эмоциональной, поведенческой сферах. Интеграль-

ные показатели. Основные виды внутриличностного конфликта: мотивационный, нравственный, конфликт нереализованного желания, ролевой, адаптационный и конфликт неадекватной самооценки.

Переживание как основа внутриличностного конфликта.

Последствия внутриличностных конфликтов (конструктивные и деструктивные).

Условия предупреждения внутриличностных конфликтов: наличие устойчивой системы ценностей и мотивов личности; адаптивность и гибкость оптимистическое отношение к жизни; умение управлять своими желаниями и эмоциями; развитость волевых качеств, уточнение иерархии ролей; адекватность самооценки; своевременное решение возникающих проблем, правдивость в отношениях и др.

Разрешение (преодоление) внутриличностного конфликта. Влияние мировоззренческих установок, волевых качеств, темперамента, половозрастных особенностей личности на разрешение внутренних конфликтов. Механизмы разрешения внутриличностных конфликтов: отрицание, проекция, регрессия, замещение, подавление, изоляция, интроекция, интеллектуализация, аннулирование и т.д.

#### Раздел 4 Конфликты в сфере организационных и социальных отношений

Особенности организационных конфликтов, их основные типы. Анализ методов урегулирования конфликтов в организации. Сущность трудового конфликта, виды трудовых конфликтов. Предмет, причины, функции трудовых конфликтов. Конфликт системы труда и системы благосостояния. Факторы снижения жизненного уровня и значение падения производства. Противоречия между эффективностью производства и принципом социальной справедливости. Социальная дифференциация, ее критические пределы. Закон социального сравнения.

Формы разрешения социально- трудовых противоречий (проведение демонстрации, обращение в прессу и т.д.). Забастовка как социальный феномен, как конфликтное средство защиты интересов трудящихся. Признаки забастовки, ее основные причины. Тимы и виды забастовки, их участники. Скрытые признаки надвигающейся забастовки. Структура забастовки. Российское законодательство о забастовках.

Предупреждение трудовых конфликтов. Основные пути разрешения трудовых конфликтов (коллективный договор, соглашение, контракты, обращение в комиссию по трудовым спорам, в народные суды, проведение советов и конференций трудовых коллективов на уровне регионов, отраслей).

#### Раздел 5 Конструктивное разрешение конфликтов

Формы, исходы и критерии завершения конфликтов. Понятие «завершение конфликта». Основные формы завершения конфликта (разрешение, урегулирование, затухание, устранение, перерастание в другой конфликт). Понятие «исход конфликта». Основные критерии конструктивного разрешения конфликта (степень разрешения противоречия и победа в нем правого оппонента).

Условия и факторы конструктивного разрешения конфликтов (времени,

третьей стороны, своевременности, равновесия сил, культуры, единства ценностей, опыта (примера) и отношений).

Разрешение конфликта как многоступенчатый процесс (анализ, оценка ситуации, выбор способа разрешения конфликта, формирование плана действий, его реализация, оценка эффективности действий).

Основные стратегии разрешения конфликта (соперничество, сотрудничество, компромисс, приспособление, уход от решения проблемы).

Способы разрешения конфликтов в зависимости от выбранных стратегий: способ силового подавления (уступка оппонента) или путем переговоров (компромисс или сотрудничество).

Переговорный процесс как способ разрешения конфликтов.

Общая характеристика переговоров: сущность, виды и функции.

Динамика переговоров. Этапы переговоров (подготовка к переговорам, ведение переговоров, анализ результатов переговоров и выполнения достигнутых договоренностей)

Психологические механизмы переговорного процесса (согласование целей и интересов, стремление к взаимному доверию, обеспечение баланса власти и взаимного контроля сторон). Технология переговоров (способы подачи позиции, принципы взаимодействия с оппонентом и тактические приемы). Психологические условия на переговорах.

## 1.7 Тематический план изучения дисциплины

### 1.7.1 Лекции

Таблица 4 – Тематический план проведения лекций

№ раздела	Ссылка на цели	Наименование тем	Кол-во Часов
1	2	3	4
1	2, 4-6, 22, 23	Предмет, задачи и методология дисциплины «Конфликтология». Природа и сущность конфликта.	2
2	13, 18	Прогнозирование и профилактика конфликтов	2
3	8, 9	Внутриличностные конфликты	2
4	10-14	Конфликты в сфере организационных и социальных отношений	2
5	19, 20, 21	Конструктивное разрешение конфликтов	2
		Итого	10

### 1.7.2 Практические занятия

Перечень практических занятий приведен в таблице 5.

Таблица 5 – Практические занятия

№ занятия	№ раздела	Ссылка на цели	Тема	Кол-во часов
1	1	2,4-6,22,23	Предмет, задачи и методология курса. Природа и сущность конфликта.	2
2	2	13,18	Прогнозирование и профилактика конфликта	2
3	4	10-14	Конфликты в сфере организационных и социальных отношений.	2
4	5	19, 20, 21	Конструктивное разрешение конфликтов	2
			Итого:	8

### 1.7.3 Самостоятельное изучение разделов дисциплины

Вопросы, выносимые на самостоятельное изучение, представлены в таблице 6

Таблица 6 – Перечень вопросов предназначенных для самостоятельного изучения.

№ раздела	Ссылка на цели	Вопросы, выносимые на самостоятельное изучение
1	7	Виды конфликтов. Современная классификация конфликтов. Конфликт между личностью и группой, межгрупповые конфликты.
2	14, 15	Конфликты в звене «руководитель-подчиненный». Предупреждение конфликтов по вертикали
3	16, 24	Инновационные конфликты. Причины инновационных конфликтов
4	6, 17, 24	Методы исследования и диагностики конфликтов. Методологические принципы исследования конфликтов. Этапы анализа конфликтов. Методы изучения конфликтного взаимодействия.
5	18	Технология предупреждения конфликтов
6	20, 25	Урегулирование конфликтов с участием третьей стороны. Роль медиатора
7	19, 25	Способы управления конфликтом

## 1.8 Учебно-методическое обеспечение дисциплины

### 1.8.1 Основная литература

- 1.8.1.1 Управление персоналом /Под. ред. Базарова Т.Ю., Б.Л. Еремина. - М.: «Юнити», 1998.-213с.
- 1.8.1.2 Веснин В.Р. Практический менеджмент персонала. - М.: «Юристъ»,1998. – 312 с.
- 1.8.1.3 Анцупов А.Я., Шипилов А.И. Конфликтология.- М.: «Юнити», 1999. – 143с.
- 1.8.1.4 Кибанов А.Я. Управление персоналом организации. М.: «Инфра-М», 1997. –234с.
- 1.8.1.5 Андреев В.И. Конфликтология: искусство спора, ведения переговоров и разрешения конфликтов. - Казань, 1992.-324с.
- 1.8.1.6 Чарльз Ликсон. Конфликт семь шагов к миру,-СПб.: «Питер», 1997. – 432 с.
- 1.8.1.7 Лавриненко В.Н. Социальная психология и 'этика делового общения: Учебное пособие. - М.: «Юнити», 1995. – 98 с.
- 1.8.1.8 Лавриненко В.Н. Психология и этика делового общения. - М.: «Юннти», 1997. – 126 с.
- 1.8.1.9 Анцупов А.Я., Шипилов А.И. Словарь конфликтолога.- М.: ВУ,1995. – 251 с.
- 1.8.1.10 Бандурка А.М., Друзь В.А. Конфликтология. - Харьков: Ун-т ВД Украины, 1997. – 167 с.
- 1.8.1.11 Бородкин Ф. М., Коряк Н.М. Внимание: конфликт<sup>1</sup> Новосибирск: «Наука», 1989. – 94 с.
- 1.8.1.12 Я и другие: общение в трудовом коллективе - Л.: Лениздат, 1990. – 110 с.
- 1.8.1.13 Допченко Е.А., Титаренко Т.М. Личность: конфликт, гармония - Киев: Политиздат, 1989. – 327 с.
- 1.8.1.14 Зигерт В., Ланг Л. Руководитель без конфликтов. - М.: Экономика, 1999. –278 с.
- 1.8.1.15 Канатаев Ю.А. Психология конфликта. -М.: ВАХЗ, 1992. – 132 с.
- 1.8.1.16 Выиграть может каждый: как разрешить конфликты. - М.: Стрингер, 1992. –173 с.
- 1.8.1.17 Крогиус Н.В. Личность в конфликте. - Саратов: Изд-во Саратовского университета, 1992. –175 с.
- 1.8.1.18 Шаленко В.Н. Конфликты в трудовых коллективах. - М.: Изд-во МГУ, 1992. – 241 с.
- 1.8.1.19 Олейник А.Н. Основы конфликтологии. - М.: АПО, 1992. -219 с.
- 1.8.1.20 Майерс Д. Социальная психология. - СПб.: Питер. 1997. – 192 с.

## 1.8.2 Дополнительная литература

1.8.2.1 Майерс Д. Социальная психология. - СПб.: Питер, 1997. – 239 с.

1.8.2.2 Дмитриев А.Д., Кудрявцев В..Н. Введение в общую теорию конфликтов. -М.: Центр конфликтологических исследований РАН,1993. –138 с.

1.8.2.3 Здравомыслов А.Г. Исследование конфликта на микроуровне. Теоретические предпосылки. - Нижний Новгород: Наука, 1993. – 145с.

1.8.2.4 Здравомыслов А.Г. Социология конфликта. - М.: Центр конфликтологических исследований, 1995. – 163 с.

1.8.2.5 Зингер В., Ланг Л. Руководитель без конфликтов. - М.: Экономика,1990. – 264 с.

1.8.2.6 Запрудный Ю.Г. Социальный конфликт. - Ростов: Ростовский государственный университет, 1992. –221 с.

1.8.2.7 Громова О.П. Конфликтология.: Учебное пособие. - М.: ГАУ, 1993. –256 с.

1.8.2.8 Бородкин Ф.М., Коряк Н.М. Внимание: конфликт. - Новосибирск: Наука, 1989. –97с.

1.8.2.9 Ковачек М., Малиева Н. Предупреждение и разрешение конфликтов. - М.: ГАУ, 1994. –143с.

1.8.2.10 Социальный конфликт: современные исследования. -М.: ИНИОН, 1991. –152 с.

1.8.2.11 Социальные конфликты экспертиза, прогнозирование технология разрешения. Выпуск 1. Методологические общетеоретические технологические подходы.-М.: ИСРАН, 1991. –281 с.

1.8.2.12 Социальные конфликты экспертиза прогнозирование. - № 2. Межнациональные конфликты в посттоталитарном обществе,- М.: ИСРАН, 1993. – 147 с.

1.8.2.13 Социальные конфликты экспертиза прогнозирование. № 3. Панаорама этнических напряжений и противостояний. - М.: ИСРАН, 1993. –163 с.

1.8.2.14 Социальные конфликты экспертиза прогнозирование. № 5. Россия на перепутье политические конфликты взрывы перевороты. - М.: ИСРАН, 1993. –275 с.

1.8.2.15 Социальные конфликты экспертиза прогнозирование. Выпуск 6. Конфликты в политике и экономике мониторинг и менеджмент. М.: ИСРАН, 1994. –128 с.

1.8.2.16 Социальные конфликты экспертиза, прогнозирование, технология разрешения. Выпуск 7. Регулирование социальных конфликтов теоретические и прикладные аспекты. М.: ИСРАН, 1994. - 128 с.

1.8.2.17 Теория конфликта. В кн.: Тернер Дж. Структура социологической теории. -М.; Прогресс, 1985. –231 с.

1.8.2.18 Социальные конфликты в меняющемся российском обществе. - М.: ИСРАН, 1994. – 172 с.

1.8.2.19 Скотт Д. Конфликты пути их преодоления. -Киев.: Киев, 1991. –287 с.

1.8.2.20 Конфликтный менеджмент политических и экономических структурах. -М.: Прогресс, 1994. – 234 с.

1.8.2.21 Р. Фишер. У Юри. Путь к согласию или переговоры без поражения. - М.: Наука, 1990. – 176 с.

1.8.2.22 Нечипоренко Л.А. Буржуазная Социология конфликта. М.: Политиздат, 1982.. – 128 с.

1.8.2.23 Шапенко В.Н. Конфликты в трудовых коллективах. - М.: Прогресс, 1992. – 156 с.

1.8.2.24 Чумикова А.Н. Управление конфликтом и конфликтное управление как новая парадигма мышления и действия.//Социум.- 1995. -№3. – С.23-28

1.8.2.25 Чумикова А.Н. Социально-политический конфликт: теоретические и прикладные, аспекты. -М: Политиздат, 1993. –243 с.

1.8.2.26 Социальные конфликты в условиях переходного периода. // Социологические исследования. - 1993. -№.4. – С.31-37

1.8.2.27 Зайцев Л.К. Социальный конфликт на предприятии. - Калуга: Институт социологии, 1993. –176 с.

1.8.2.28 Проблема конфликта в марксистской и западной социологии. - Симферополь: 1990. –89 с.

1.8.2.29 Краснов Б.И. Конфликты в обществе //Социально-политический журнал. – 1992. -№ 6-7, С. 54-59.

### **1.8.3 Средства обеспечения освоения дисциплины**

#### **1.8.3.1 Контрольные вопросы для самопроверки**

Раздел 1 Предмет, задачи и методология курса. Природа и сущность конфликта

1 Выделите основные стадии процесса возникновения противоречий в организации. Постройте схему возникновения конфликта.

2 Дайте несколько определений конфликта, учитывая при этом, различные подходы к определению данного понятия.

3 Дайте определение конфликтной ситуации, инцидента, субъекта и объект конфликта.

4 Сформулируйте возможные причины и предпосылки возникновения конфликтной ситуации.

5 Определите роль конфликтов в жизнедеятельности организации.

6 Позитивные и негативные функции конфликта. В чем они выражаются?

7 Каковы функциональные и дисфункциональные проявления конфликта?

8 Дайте характеристику основных стадий конфликта латентного периода (предконфликтного), открытого периода и послеконфликтного латентного периода.

- 9 Что называется эскалацией конфликта?
- 10 Назовите основные признаки эскалации конфликта.
- 11 Какие существуют формы завершения конфликта?
- 12 Приведите примеры конкретных конфликтных ситуаций с ярко выраженной эскалацией конфликтогенов.

## Раздел 2 Виды конфликтов

- 1 Виды конфликтов в зависимости от:
  - количества участников;
  - способа разрешения;
  - природы возникновения;
  - направленности воздействия;
  - степени выраженности;
  - от соотношения позитивных и негативных 'элементов в конфликтах; от сфер жизнедеятельности.
- 1 Дайте характеристику каждому из видов конфликтов.
- 3 Охарактеризуйте составные элементы конфликта.
- 4 Сформулируйте причины возникновения конфликта между личностью и социальной группой.
- 5 Какова связь конфликтного сознания и конфликтного поведения?
- 6 В чем суть конфликта как принципа саморегуляции и самокоррекции?
- 7 Каковы конфликтные механизмы в стабильных, нестабильных и переходных обществах?
- 8 Типы поведения человека в конфликтной ситуации.
- 9 Основные механизмы возникновения межгрупповых конфликтов.
- 10 В чем специфика межэтнических, внутриполитических конфликтов, конфликтов между партиями придерживающихся разных идеологических и политических установок?
- 11 Каковы причины этнонациональных конфликтов?
- 12 Раскройте проблемы урегулирования национально-этнических конфликтов.

## Раздел 3 Особенности внутриличностных конфликтов

- 1 Понятие внутриличностного конфликта. Сформулируйте возможные условия возникновения внутриличностного конфликта.
- 2 Какими методами можно обнаружить присутствие внутриличностного конфликта?
- 3 Дайте характеристику основным видам внутриличностных конфликтов.
- 4 Определите основные условия предупреждения внутриличностного конфликта.
- 5 Преодоление внутриличностного конфликта. Назовите основные механизмы разрешения внутриличностных конфликтов.

#### Раздел 4 Особенности конфликтов в сфере организационных и социальных отношений

1 Назовите основные виды организационных конфликтов, дайте их характеристику.

2 Сущность трудового конфликта. Сформулируйте основные причины возникновения трудовых конфликтов.

3 Раскройте сущность противоречия между эффективностью производства и принципами социальной справедливости.

4 Назовите основные формы разрешения социально-трудовых противоречий.

5 Понятие забастовки. Сформулируйте причины возникновения забастовок.

6 Каковы основные пути разрешения трудовых конфликтов?

#### Раздел 5 Конфликты между руководителями и подчиненными

1 Сформулируйте возможные способы предупреждения конфликтов «по вертикали»

2 Какие на ваш взгляд, ошибочные действия могут привести к конфликту между руководителем и подчиненным?

3 Какие условия способствуют предупреждению конфликтов «по вертикали»?

4 Охарактеризуйте основные способы разрешения конфликтов между руководителем и подчиненным

#### Раздел 6 Особенности инновационных конфликтов

1 Назовите основные причины межличностных инновационных конфликтов.

2 Сформулируйте основные факторы препятствующие инновационной деятельности.

3 Перечислите и дайте характеристику условиям предупреждения инновационных конфликтов.

4 Сформулируйте возможные способы разрешения инновационных конфликтов.

#### Раздел 7 Методы исследования и диагностики конфликтов

1 Назовите философские и общенаучные принципы изучения конфликтов.

2 Какие методы психологии применяются в конфликтологии для изучения внутриличностных конфликтов?

3 Дайте характеристику каждому методу.

4 В чем заключается диагностика МЛО при определении уровня конфликтности личности?

5 Для чего предназначены опросники Басса-Дарки и Айзенга?

6 В чем суть модульной методики диагностики межличностных конфликтов?

7 Использование ситуационного метода исследования межличностных конфликтов.

#### Раздел 8 Прогнозирование и профилактика конфликтов

1 Сформулируйте основные мероприятия по профилактике конфликтов.

2 Дайте характеристику объективным условиям, способствующим профилактике деструктивных конфликтов.

2 Какие организационно-управленческие условия способствуют предупреждению конфликтов?

3 Сформулируйте социально-психологические условия профилактики конфликтов.

#### Раздел 9 Предупреждение конфликтов

1 В чем суть организационно-управленческих и социально-психологических условий предупреждения конфликтов?

2 Сформулируйте основные правила критики и правила восприятия критики.

3 Раскройте понятие стресса как причину конфликта и как следствия конфликта.

4 Какие факторы влияют на возникновение стрессов личности в организации?

5 Приведите примеры психологических факторов, ведущих к возникновению стрессовых ситуаций.

6 Назовите и охарактеризуйте этапы подготовки и принятия оптимальных управленческих решений.

7 В чем заключается основные психологические причины некомпетентных конфликтных решений?

8 Назовите основные психологические причины некомпетентных конфликтных решений.

#### Раздел 10 Способы управления конфликтами

1 Раскройте сущность понятия управление конфликтами.

2 Назовите основные этапы оптимального управления конфликтом.

3 В чем заключается институционализированный и неинституционализированный конфликты?

4 Легитимизация конфликта. Каковы условия легитимности институциональной процедуры?

5 В чем заключаются внутриличностные методы управления конфликтом?

6 В чем заключаются межличностные методы управления конфликтом?

7 В чем заключаются структурные методы управления конфликтом?

8 Роль переговоров в конфликте. Назовите основные этапы переговорного процесса.

- 9 Раскройте суть понятия процесса медиации.
- 10 Какова роль третьей стороны в конфликте?
- 11 Какие факторы влияют на эффективность медиации?
- 12 Роль руководителя в урегулировании конфликта.
- 13 Каковы особенности деятельности психолога по урегулированию конфликтов?

#### Раздел 11 Урегулирование конфликтов с участием третьей стороны

- 1 Что такое медиация?
- 2 Кто может выступать в роли медиаторов?
- 3 Перечислите основные этапы процесса медиации.
- 4 Какие факторы влияют на эффективность медиации?
- 5 Охарактеризуйте основные этапы деятельности руководителя по урегулированию конфликта между подчиненными.

#### Раздел 12 Конструктивное разрешение конфликтов

- 1 Завершение конфликта. Дайте характеристику основных форм завершения конфликта.
- 2 Рассмотрите основные стратегии разрешения конфликтов. Выделите преимущества и недостатки каждой из них.
- 3 Раскройте сущность основных психологических механизмов переговорного процесса.
- 4 Охарактеризуйте основные этапы переговоров

#### 1.8.3.2 Тесты контроля качества усвоения материала

##### Вариант 1

- 1 Общие закономерности возникновения конфликтов их развития и завершения – это:
  - а) объект конфликтологии;
  - б) предмет конфликтологии.
- 1 Первая «волна» публикаций по проблеме конфликта проявляется в:
  - а) I период истории развития конфликтологии (до 1924 г.);
  - б) II период истории развития конфликтологии (1924-1990 г.г.);
  - в) III период истории развития конфликтологии (1990 г. – настоящее время).
- 2 Изучая конфликт необходимо стремиться исследовать максимально большее количество связей конфликта с другими явлениями и между его подструктурами – это принцип:
  - а) развития;
  - б) всеобщей связи;
  - в) системного подхода;
  - г) принцип преемственности.
- 3 Выявление узких мест в методике исследования конфликтов прово-

дится на этапе анализа конфликтов:

- а) составление программы;
- б) определение конкретного объекта изучения;
- в) разработка методики анализа конфликтов;
- г) пробное исследование и доработка программы;
- д) сбор первичной информации.

4 Метод качественного изучения межгрупповых конфликтов состоящий в расчленении изучаемого предмета на составные части – это:

- а) анализ;
- б) синтез;
- в) обобщение.

5 Опросник предназначенный для определения индивидуального уровня агрессивности личности – это:

- а) опросник А.Басса – А.Дарки;
- б) личностный опросник Г.Айзенка;
- в) опросник К.Томаса.

6 Накопившиеся противоречия, содержащие истинную причину конфликта это:

- а) инцидент;
- б) конфликтная ситуация;
- в) конфликтоген.

7 Среди субъективных причин конфликтов в звене «руководитель-подчиненный» выделяют: низкая культура общения, недобросовестное исполнение своих обязанностей, стремление руководителя утвердить свой авторитет любой ценой и другие – это:

- а) управленческие причины;
- б) личностные причины.

8 Эскалация конфликта свойственна:

- а) латентному периоду (предконфликтный период);
- б) открытому периоду;
- в) латентному периоду (послеконфликтный период).

9 Внутриличностный конфликт трактуется как плохая привычка, результат ошибочного воспитания – в рамках:

- а) гуманистической психологии;
- б) когнитивной психологии;
- в) бихевиоризма.

10 Конфликт между желанием и долгом, между моральными принципами и личными привязанностями – это:

- а) мотивационный конфликт;
- б) нравственный конфликт;
- в) ролевой конфликт;
- г) конфликт неадекватной самооценки.

11 Внутренние конфликты усложняют психическую жизнь, способствуют ее переходу на новые уровни функционирования – это:

- а) конструктивные последствия внутриличностных конфликтов;

б) деструктивные последствия внутриличностных конфликтов.

12 Стратегия поведения в конфликтных ситуациях, подразумевающая принятие точки зрения другой стороны, но лишь до определенной степени:

- а) приспособление;
- б) компромисс;
- в) сотрудничество.

13 Пассивное противостояние социальных групп с противоборствующими политическими, экономическими, социальными интересами – это:

- а) соперничество;
- б) конфронтация;
- в) конкуренция.

14 Неясно выраженное недовольство существующим положением – это:

- а) мятеж;
- б) бунт;
- в) смута.

15 Конфликты в основе которых находятся противоречия во взглядах, установке людей на самые разные проблемы жизни общества, государства – это:

- а) экономические конфликты;
- б) социально-политические конфликты;
- в) идеологические конфликты.

16 Конфликт, возникающий на основе реально существующих между субъектами противоречий – это:

- а) случайный конфликт;
- б) условный конфликт;
- в) конструктивный конфликт;
- г) смещенный конфликт.

17 Медиатор – это:

а) третья сторона в конфликте;  
б) лицо, подталкивающее участников к конфликту;  
в) лицо, планирующее конфликт и его развитие, предусматривающее различные пути обеспечения и охраны участников.

19 Наиболее эффективной стратегией поведения в конфликте является:

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

20 Тенденция благоприятствовать членам собственной группы в противовес другой группы – это:

- а) конфликт интересов;
- б) внутригрупповой фаворитизм.

21 Вид межгруппового трудового конфликта, заключающийся в прекращении или сокращении работы, выпуска продукции, оказания услуг с выдвиганием требований экономического, социального и политического характера – это:

- а) саботаж;

б) забастовка.

22 Конфликтоустойчивость зависит от группы факторов, проявляющихся в эмоционально-волевой устойчивости – это:

- а) психофизиологический фактор;
- б) когнитивный фактор;
- в) мотивационный фактор;
- г) социально-психологический фактор.

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

- а) управление конфликтом;
- б) разрешение конфликта;
- в) урегулирование конфликта.

24 Своим присутствием в зоне конфликта сдерживает стороны от нарушения ранее достигнутых договоренностей или от взаимной агрессии - это:

- а) посредник;
- б) арбитраж;
- в) помощник;
- г) наблюдатель.

25 Переговоры проводящие с целью перевода конфликтных отношений более конструктивному общению оппонентов:

- а) переговоры о перераспределении;
- б) переговоры о создании новых условий;
- в) переговоры о нормализации.

26 Тактический прием на переговорах, применяемый в случае очень медленного приоткрывания собственной позиции – это:

- а) «затяжка»;
- б) «выживание»;
- в) «салями».

## Вариант 2

1 «...может изменяться в результате своего собственного развития, кроме того, его границы могут уточняться в связи с более глубоким проникновением науки в суть исследуемых явлений» - это:

- а) объект конфликтологии;
- б) предмет конфликтологии;
- в) конфликт.

1 Конфликт начинает изучаться как самостоятельное явление в рамках социологии и правоведения в:

- а) I период истории развития конфликтологии (до 1924 г.);
- б) II период истории развития конфликтологии (1924-1990 г.г.);
- в) III период истории развития конфликтологии (1990 г. – настоящее время).

2 Принцип, требующий максимально полного знания конфликтологом

всего, что сделано по проблеме конфликта в той науке, которую он представляет – это:

- а) принцип развития;
- б) принцип преемственности;
- в) принцип исторического подхода;
- г) принцип междисциплинарности.

3 Важную роль на одном из этапов анализа конфликтов играет выбора.

На каком?

- а) составление программы;
- б) определение конкретного объекта изучения;
- в) разработка методики анализа конфликтов;
- г) пробное исследование и доработка программы;
- д) сбор первичной информации.

4 Метод качественного изучения межгрупповых конфликтов состоящий в соединении составных элементов изучаемого предмета и его свойств – это:

- а) анализ;
- б) синтез;
- в) обобщение.

5 Опросник, предназначенный для определения стратегий поведения в конфликтных ситуациях – это:

- а) опросник А.Басса – А.Дарки;
- б) личностный опросник Г.Айзенка;
- в) опросник К.Томаса.

6 Слово, действие (бездействие) которое может привести к конфликту – это:

- а) инцидент;
- б) конфликтная ситуация;
- в) конфликтоген.

7 Такие причины конфликтов по вертикали как: субординационный характер отношений, разбалансированность рабочего места, недостаточная обеспеченность управленческих решений и т.п. относят к:

- а) объективным причинам;
- б) субъективным причинам.

8 Прогрессирующее во времени развитие конфликта, обострение противоборства – это:

- а) эскалация конфликта;
- б) сбалансированное противодействие.

9 Внутриличностный конфликт, определяемый как потеря смысла жизни, трактуется в рамках:

- а) логотерапии;
- б) бихевиоризма;
- в) интеракционизма.

10 Конфликт между стремлениями к обладанию и к безопасности – это:

- а) мотивационный конфликт;
- б) нравственный конфликт;

- в) ролевой конфликт;
- г) конфликт неадекватной самооценки.

11 При данной стратегии участники признают право друг друга на собственное мнение, что дает им возможность найти приемлемый для всех выход:

- а) стратегия приспособления;
- б) компромисс;
- в) сотрудничество.

12 Борьба за признание достижений и способностей отдельного человека или какой-либо общности – это:

- а) конфронтация;
- б) соперничество;
- в) конкуренция.

13 Целенаправленное выражение личной или коллективной агрессии с высокой степенью организации коллективного протеста:

- а) смута;
- б) бунт;
- в) восстание

14 Конфликты, в основе которых лежат нарушения в области взаимоотношений – это:

- а) экономические конфликты;
- б) социально-психологические конфликты;
- в) социально-бытовые конфликты.

15 Конфликт, возникающий на ложном основании, когда истинная причина скрыта - это:

- а) конструктивный;
- б) случайный;
- в) смещенный.

16 Лицо, организация или государство, подталкивающее одного или нескольких участников к конфликту – это:

- а) медиатор;
- б) подстрекатель;
- в) организатор.

17 Преодолевая препятствия на пути экономического, социального или духовного развития коллектива конфликт выполняет:

- а) социально-интеграционную функцию;
- б) сигнальную функцию;
- в) инновационную функцию.

18 Работа, направленная на обоснованное предположение о возможном возникновении конфликта в будущем – это:

- а) управление конфликтом;
- б) прогнозирование конфликтов;
- в) профилактика конфликтов.

19 Устойчивость функционирования познавательных процессов личности, невосприимчивость к провокационным действиям оппонента – это:

- а) эмоциональный компонент конфликтоустойчивости личности;

- б) волевой компонент конфликтоустойчивости личности;
- в) познавательный компонент конфликтоустойчивости личности.

20 Обладая специальными знаниями, он обеспечивает конструктивное обсуждение проблемы, но окончательное решение остается за оппонентами – это:

- а) арбитр;
- б) посредник;
- в) помощник;
- г) наблюдатель.

21 Переговоры, направленные на временное соглашение о прекращении противоборств – это:

- а) переговоры о преодолении действующих соглашений;
- б) переговоры о перераспределении;
- в) переговоры о создании новых условий.

22 Тактический прием на переговорах, выражающийся в стремлении участника сначала выслушать мнение оппонента, чтобы затем, в зависимости от полученной информации, сформулировать свою позицию – это:

- а) «затяжка»;
- б) «выжидание»;
- в) «салями».

23 Ситуации, связанные с заметно меняющимися условиями, в которых протекает деятельность. Возникает опасность невыполнения задачи или угроза сохранности техники, оборудования, жизни человека – это:

- а) проблемные ситуации;
- б) критические (аварийные) ситуации;
- в) экстремальные ситуации.

24 Профиль личности с повышенной тенденцией к свободе, характеризующийся нетерпимостью по отношению к коллегам – это:

- а) гипердоминантный;
- б) гипернезависимый.

25 Вид конфликтогена, проявляющийся в излишней уверенности в своей правоте – это:

- а) хвастовство;
- б) категоричность;
- в) прямые проявления превосходства.

### Вариант 3

1 Наиболее острый способ разрешения значительных противоречий, возникающий в процессе взаимодействия, заключающийся в противодействии субъектов конфликта и обычно сопровождающийся негативными эмоциями:

- а) предмет конфликтологии;
- б) объект конфликтологии;
- в) конфликт.

2 Первые кандидатские диссертации по проблеме конфликта защища-

лись в период:

- а) с 1924-1934 гг.;
- б) с 1935 – 1948 гг.;
- в) с 1949-1972 гг.;
- г) с 1973-1989 гг.

3 Принцип, показывающий необходимость учета в процессе изучения конфликтов всех конкретных условий, в которых они развиваются: места, времени, конкретной обстановки в конкретном коллективе – это:

- а) принцип развития;
- б) принцип всеобщей связи;
- в) принцип исторического подхода;
- г) принцип объективности.

4 На данном этапе исследования конфликтов важно как можно более полно реализовать программу анализа, изучить все то, что планировалось, не допустить искажения собираемой информации:

- а) этап составления программы;
- б) определение конкретного объекта изучения;
- в) разработка методики анализа конфликтов;
- г) пробное изучение конфликтов;
- д) сбор первичной информации;

5 Метод, заключающийся в определении частного вывода из общего положения – это:

- а) индуктивный метод;
- б) дедуктивный метод;
- в) логический метод;

6 Опросник, позволяющий выявить тип темперамента личности – это:

- а) опросник А. Басса – А. Дарки;
- б) личностный опросник Г. Айзенка;
- в) опросник К. Томаса.

7 Стечение обстоятельств, являющееся поводом для конфликта – это:

- а) инцидент;
- б) конфликтная ситуация;
- в) конфликтоген.

8 Среди субъективных причин конфликтов в звене «руководитель-подчиненный» выделяют: необоснованные и ошибочные решения, нарушения в системе стимулирования труда, недостаточная профессиональная подготовка руководителей и т.д. – это:

- а) управленческие причины;
- б) личностные причины.

9 Восприятие реальности как проблемной, понимание необходимости предпринять какие-то действия для разрешения противоречия – это смысл этапа развития конфликта:

- а) возникновение объективной проблемной ситуации;
- б) осознание объективной проблемной ситуации;
- в) попытки решить проблему неконфликтными способами;

г) предконфликтная ситуация.

10 Внутриличностный конфликт, определяемый как столкновение желаний, когда часть личности отстаивает определенные желания, а другая отклоняет их, трактуется в рамках:

- а) психоаналитического направления;
- б) когнитивной психологии;
- в) бихевиоризма.

11 Конфликт между желаниями и действительностью, которая блокирует их удовлетворение – это:

- а) мотивационный конфликт;
- б) конфликт нереализованного желания;
- в) нравственный конфликт;
- г) ролевой конфликт.

12 Стратегия поведения в конфликте заключающаяся в отказе человека от собственных интересов, готовность принести их в жертву другому, пойти ему навстречу – это:

- а) стратегия принуждения;
- б) стратегия уклонения;
- в) стратегия приспособления.

13 Противоборство, цель которого – получение выгоды, прибыли либо доступа к дефицитным благам – это:

- а) конфронтация;
- б) соперничество;
- в) конкуренция.

14 Целенаправленное выражение личной или коллективной активности в агрессивных формах – это:

- а) смута;
- б) бунт;
- в) восстание.

15 Конфликты, в основе которых лежит удовлетворение потребностей одной стороны за счет потребностей другой – это:

- а) экономические конфликты;
- б) идеологические конфликты;
- в) социально-психологические конфликты.

16 Конфликт, возникший по недоразумению или стечению обстоятельств – это:

- а) конструктивный конфликт;
- б) случайный конфликт;
- в) смешанный конфликт.

17 Лицо или группа, планирующие конфликт и его развитие это:

- а) подстрекатель;
- б) медиатор;
- в) организатор.

18 Вскрывая наиболее острые противоречия в жизни коллектива, трудовые конфликты выполняют:

- а) сигнальную функцию;
- б) инновационную функцию;
- в) социально-психологическую функцию.

19 Работа, направленная на такую организацию жизнедеятельности субъектов социального взаимодействия, которая исключает или сводит к минимуму вероятность возникновения конфликтов между ними – это:

- а) управление конфликтом;
- б) прогнозирование конфликтов;
- в) профилактика конфликтов.

20 Способность личности к сознательной мобилизации сил в соответствии с ситуацией взаимодействия, к сознательному контролю и управлению собой – это:

- а) эмоциональный компонент конфликтоустойчивости;
- б) волевой компонент конфликтоустойчивости;
- в) мотивационный компонент конфликтоустойчивости.

21 В регулировании конфликта участвуют с целью совершенствования процесса обсуждения проблемы, организации встреч и переговоров, не вмешиваясь в полемику по поводу содержания проблемы и принятия окончательного решения – это:

- а) арбитр;
- б) посредник;
- в) помощник;
- г) наблюдатель.

22 Переговоры, проводимые с целью формирования новых отношений, заключение новых соглашений:

- а) переговоры о нормализации;
- б) переговоры о перераспределении;
- в) переговоры о создании новых условий.

23 Тактический прием, применяемый на переговорах в тех случаях, когда сторона по каким-либо причинам пытается затянуть переговоры – это:

- а) «затяжка»;
- б) «выжидание»;
- в) «салями».

24 Ситуации, представляющие собой крайнее проявление трудных ситуаций, требующие максимального напряжения психических и физических сил человека для выхода из них – это:

- а) проблемные ситуации;
- б) критические ситуации;
- в) экстремальные ситуации.

25 Профиль личности, с повышенной тенденцией к командованию, настаиванию на своем – это:

- а) гипердоминантный;
- б) гипернезависимый.

26 Фрустрация – это:

- а) природная агрессивность;

б) ситуативная агрессивность.

### 1.8.3.3 Критерии оценки знаний, умений и навыков

Итоговой формой контроля знаний, умений и навыков по дисциплине является зачет.

Оценка знаний студентов производится по следующим критериям:

- зачет выставляется студенту, если он глубоко и прочно усвоил программный материал курса, грамотно и по существу излагает его, не допуская существенных неточностей в ответе на вопрос;

- незачет выставляется студенту, который не знает значительной части программного материала, допускает существенные ошибки, неуверен.

## 1.9 Методические рекомендации студентам по организации изучения дисциплины

Успешное усвоение курса предполагает активное, творческое участие студента на всех этапах ее освоения путем планомерной, повседневной работы.

**Общие рекомендации**

Изучение дисциплины следует начинать с проработки настоящей рабочей программы, методических указаний и разработок, указанных в программе, особое внимание уделяется целям, задачам, структуре и содержанию курса.

**Работа с конспектом лекций**

Просмотрите конспект сразу после занятий. Пометьте материал конспекта лекций, который вызывает затруднения для понимания. Попытайтесь найти ответы на затруднительные вопросы, используя предлагаемую литературу. Если самостоятельно не удалось разобраться в материале, сформулируйте вопросы и обратитесь на текущей консультации или на ближайшей лекции за помощью к преподавателю.

Каждую неделю рекомендуется отводить время для повторения пройденного материала, проверяя свои знания, умения и навыки по контрольным вопросам.

## 1.10 Методические рекомендации преподавателям по методике проведения основных видов учебных занятий

**Методика чтения лекций.**

Лекции являются одним из основных методов обучения дисциплине «Конфликтология», которые должны решать следующие задачи:

- изложить важнейший материал программы курса, освещающий теоретические основы управления конфликтами;

- ознакомить студентов с практическими навыками «медиации» и осуществления переговорного процесса в конфликтных ситуациях на конструктивном уровне;

- развить у студентов потребность к самостоятельной работе над учеб-

ником и научной литературой.

Главной задачей каждой лекции является раскрытие сущности темы и анализ ее основных положений. Рекомендуется на первой лекции довести до студентов структуру курса и его разделы.

Содержание лекций определяется настоящей рабочей программой курса. Крайне желательно, чтобы каждая лекция охватывала и исчерпывала определенную тему курса и представляла собой логически вполне законченную работу. Лучше сократить тему, но не допускать перерыва ее на таком месте, когда основная идея раздела еще полностью не раскрыта.

В первой половине модуля необходимо раскрыть основные понятия курса, природу и сущность конфликта. Рассмотреть современную классификацию конфликтов и выявить особенности различных видов конфликтов.

Во второй половине модуля необходимо осветить методы исследования и диагностики конфликтов (этапы анализа конфликтов). Рассмотреть условия и технологию предупреждения конфликтов, а также способы конструктивного разрешения конфликтов.

Методика проведения практических занятий.

Целью практических занятий является:

- проверка уровня понимания студентами вопросов, рассмотренных на лекциях и в учебной литературе, степени и качества усвоения материала студентами;

- применение теоретических знаний в реальной практике решения задач и кадровых ситуаций;

- восполнение пробелов в пройденной теоретической части курса и оказания помощи в его освоении.

## 2 Краткий конспект лекций

### 2.1 Природа и сущность конфликтов

Под конфликтом понимается наиболее острый способ разрешения значимых противоречий, возникающих в процессе взаимодействия, заключающийся в противодействии субъектов конфликта и обычно сопровождающийся негативными эмоциями.

Причины конфликтов делятся:

- объективные причины конфликтов;
- организационно-управленческие причины конфликтов;
- социально-психологические причины конфликтов;
- личностные причины конфликтов.

К объективным причинам конфликтов относятся:

- естественное столкновение интересов людей в процессе их жизнедеятельности;
- слабая разработанность правовых и других нормативных процедур разрешения социальных противоречий, возникающих в процессе взаимодействия людей;
- недостаток значимых для нормальной жизнедеятельности людей материальных и духовных благ;
- образ жизни.

К организационно-управленческим причинам конфликтов относятся:

1) структурно-организационные причины конфликтов. Они заключаются в несоответствии структуры организации требованиям деятельности, которой она занимается. Структура организации должна определяться задачами, которые эта организация будет решать или решает, структура создается под задачи.

2) функционально-организационные причины конфликтов. Они вызваны неоптимальностью функциональных связей организации с внешней средой; между структурными элементами организации; между отдельными работниками. Внешние функциональные связи организации должны максимально соответствовать решаемым задачам и обеспечивать их выполнение.

3) личностно-функциональные причины конфликтов. Они связаны с неполным соответствием работника по профессиональным, нравственным и другим качествам требованиям занимаемой должности. Любая работа требует определенных профессиональных знаний и опыта, иногда весьма значительных.

4) ситуативно-управленческие причины конфликтов. Они обусловлены ошибками, допускаемыми руководителями и подчиненными в процессе решения управленческих и других задач. Принятие ошибочного управленческого решения объективно создает возможность конфликтов между авторами решения и его исполнителями. Невыполнение работниками задач, поставленных руководством, также вызывает опасность конфликта по этому поводу.

Социально-психологические причины конфликтов:

1) возможные значительные потери и искажения информации в процессе межличностной и межгрупповой коммуникации;

- 2) несбалансированное ролевое взаимодействие двух людей;
  - 3) непонимание людьми того, что при обсуждении проблемы, особенно сложной, несовпадение позиций часто может быть вызвано не действительным расхождением во взглядах на одно и то же, а подходом к проблеме с различных сторон.
  - 4) различных способов оценки результатов деятельности и личности друг друга;
  - 5) внутригрупповой фаворитизм.
- Личностные причины конфликтов:
- 1) способность к эмпатии, т.е. пониманию эмоционального состояния другого человека, сопереживанию и сочувствованию ему.
  - 2) завышенный или заниженный уровень притязаний;

## 2.2 Динамика конфликтов

Динамика конфликтов:

1) начало конфликта, определяется объективными (внешними) актами поведения, направленными против другого участника (конфликтующей стороны), при условии, что последний осознает эти акты как направленные против него и им противодействует. Эта несколько усложненная формула означает, что конфликт будет признан начавшимся, если:

- первый участник сознательно и активно действует в ущерб другому участнику (т.е. своему противнику); при этом под действиями мы понимаем как физические действия, так и передачу информации (устное слово, печать, телевидение и т.д.);

- второй участник (противник, оппонент) осознает, что указанные действия направлены против его интересов;

- второй участник (оппонент) предпринимает ответные активные действия, направленные против первого участника.

2) окончание конфликта может иметь различные формы и исходы. Однако в любом случае речь идет о прекращении действий, направленных друг против друга.

В динамике конфликта можно выделить следующие периоды и этапы (рисунок 4)

Предконфликтная ситуация – это рост напряженности в отношении между потенциальными субъектами конфликта, вызванный определенными противоречиями. Но противоречия не всегда перерастают в конфликт. Лишь те противоречия, которые осознаются потенциальными субъектами конфликта как несовместимые, ведут к обострению социальной напряженности.

Латентный период (предконфликт) включает этапы: возникновение объективной проблемной ситуации; осознание объективной проблемной ситуации субъектами взаимодействия; попытки сторон разрешить объективную проблемную ситуацию неконфликтными способами; возникновение предконфликтной ситуации).

Возникновение объективной проблемной ситуации. Сущность такой си-

туации состоит в возникновении противоречия между субъектами (их целями, мотивами, действиями, стремлениями и т.п.) Так как противоречие еще не осознанно и нет конфликтных действий, то эту ситуацию называют проблемной. Она является результатом действия преимущественно объективных причин.

Объективные противоречивые ситуации, возникающие в деятельности людей, создают потенциальную возможность возникновения конфликтов. Одно из условий такого перехода – осознание объективной проблемной ситуации.

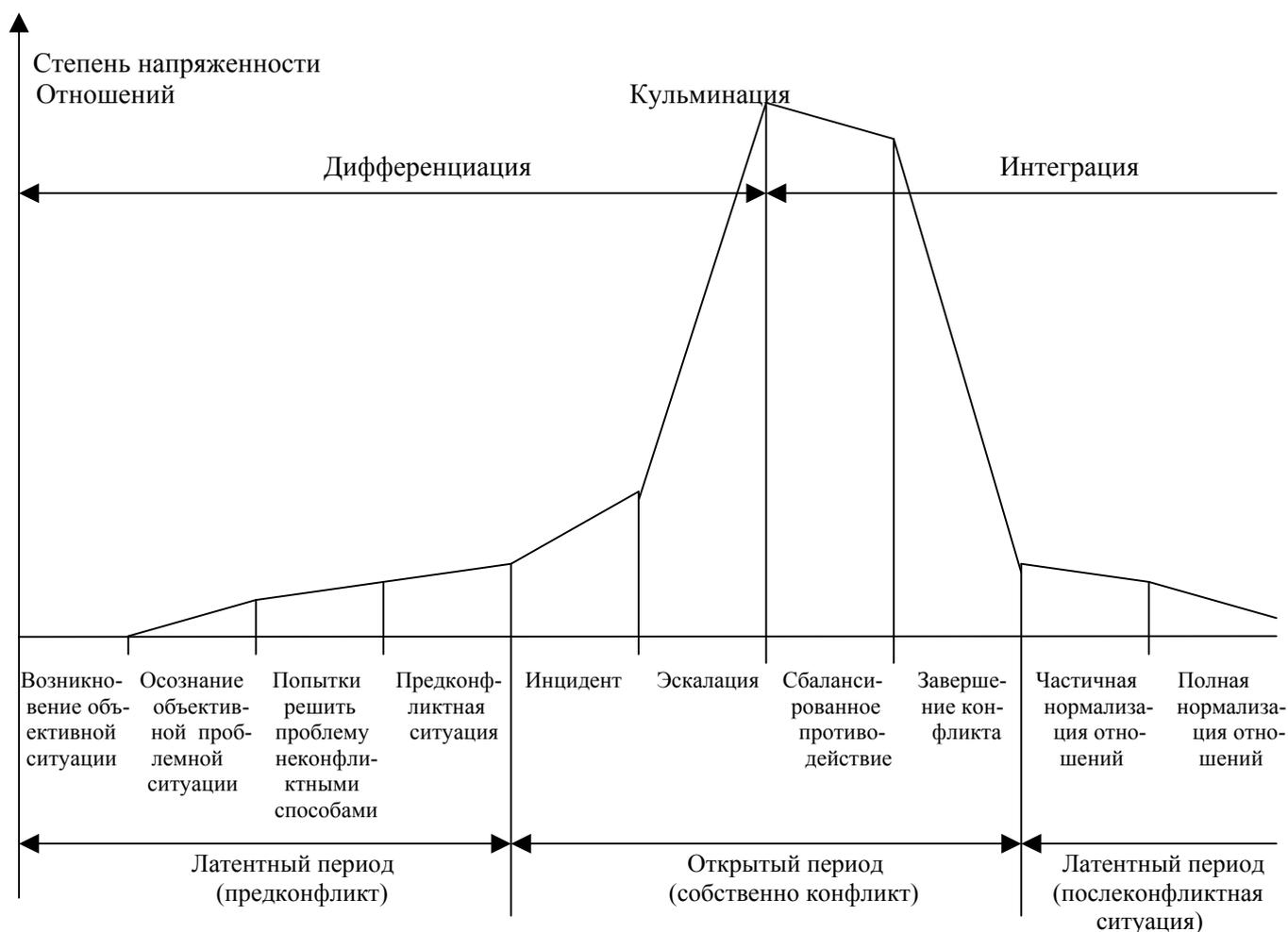


Рисунок 4 - Основные периоды и этапы динамики конфликта

Осознание объективной проблемной ситуации. Восприятие реальности как проблемной, понимание необходимости предпринять какие-то действия для разрешения противоречия составляют смысл данного этапа. Наличие препятствия для реализации интересов способствует тому, что проблемная ситуация воспринимается субъективно, с искажениями. Субъективность восприятия порождается не только природой психики, но и социальными различиями участников коммуникации. Сюда относят ценности, социальные установки, идеалы и интересы. Индивидуальность осознания порождается также различиями в знаниях, потребностях, других особенностях участников взаимодействия. Чем сложнее ситуация и чем быстрее она развивается, тем больше вероятность ее

искажения оппонентами.

Попытки сторон разрешить объективную проблемную ситуацию неконфликтными способами. Осознание ситуации противоречивой не всегда автоматически влечет конфликтное противодействие сторон. Часто они, или одна из них, пытаются решить проблему неконфликтными способами (убеждением, разъяснением, просьбами, информированием противостоящей стороны). Иногда участник взаимодействия уступает, не желая перерастания проблемной ситуации в конфликт. В любом случае на данном этапе стороны аргументируют свои интересы и фиксируют позиции.

Возникновение предконфликтной ситуации. Конфликтность ситуации воспринимается как наличие угрозы безопасности одной из сторон взаимодействия. Ситуация может осознаваться как предконфликтная и при восприятии угрозы каким-то общественно важным интересам. Причем действия оппонента рассматриваются не как потенциальная угроза (что происходит в проблемной ситуации), а как непосредственная. Именно ощущение непосредственной угрозы способствует развитию ситуации в сторону конфликта, является «пусковым механизмом» конфликтного поведения.

Открытый период часто называют конфликтным взаимодействием или собственно конфликтом. Он включает следующие стадии: инцидент; эскалацию конфликта; сбалансированное противодействие; завершение конфликта.

Инцидент представляет собой первое столкновение сторон, пробу сил, попытку с помощью силы решить проблему в свою пользу. Если задействованных одной из сторон ресурсов достаточно для перевеса соотношения сил в свою пользу, то инцидентом конфликт может и ограничиться. Часто конфликт развивается дальше как череда конфликтных событий, инцидентов. Взаимные конфликтные действия способны видоизменять, усложнять первоначальную структуру конфликта, привнося новые стимулы для дальнейших действий. Этот процесс можно представить следующим образом: переход от переговоров к борьбе – борьба накаляет эмоции – эмоции увеличивают ошибки восприятия – это ведет к интенсификации борьбы и т.д. Такой процесс получил название «эскалация конфликта»

Эскалация заключается в резкой интенсификации борьбы оппонентов.

В фазе эскалация (по лат. *scala* -Лестница) конфликт «шагает по ступенькам», реализуясь в серии отдельных актов – действий и противодействий конфликтующих сторон.

Под эскалацией конфликта понимается прогрессирующее во времени развитие конфликта, обострение противоборства, при котором последующие разрушительные воздействия оппонентов друг на друга выше по интенсивности, чем предыдущие. Эскалация конфликта представляет ту его часть, которая начинается с инцидента и заканчивается ослаблением борьбы, переходом к завершению конфликта.

На этой стадии становятся затруднительными какие-либо переговоры или иные мирные способы разрешения конфликта. Эмоции часто начинают заглушить разум, логика уступает чувствам. Главная задача состоит в том, чтобы любой ценой нанести как можно больший вред противнику. Поэтому на этой

стадии могут теряться первоначальная причина и основная цель конфликта и на первое место выдвигаться новые причины и новые цели. В процессе этой стадии конфликта возможно и изменение ценностных ориентаций, в частности, ценности-средства и ценности-цели могут меняться местами. Развитие конфликта приобретает спонтанный неуправляемый характер.

Среди основных моментов, характеризующих этап эскалации конфликта, можно выделить в первую очередь следующие:

- 1) создание образа врага;
- 2) демонстрацию силы и угрозу ее применения;
- 3) применение насилия;
- 4) тенденцию к расширению и углублению конфликта.

Кульминация – это верхняя точка эскалации. Она обычно выражается в каком-то «взрывном» эпизоде (отдельном конфликтном акте) или нескольких следующих подряд эпизодах конфликтной борьбы. При кульминации конфликт достигает такого накала, что обеим или, по крайней мере, одной из сторон становится ясно, что продолжать его больше не следует. Кульминация непосредственно подводит стороны к осознанию необходимости прервать как дальнейшее обострение отношений, так и усиление враждебных действий и искать выход из конфликта на каких-то иных путях.

Эскалация не обязательно заканчивается кульминацией. Нередко стороны начинают предпринимать меры по погашению конфликта, не дожидаясь, пока он дойдет до кульминационного взрыва. При превышении этого предела они устают от конфликта, им «надоедает» конфликтовать, и возникает желание как-то уладить разногласия. Предчувствие, что «добром это не кончится», настраивает их перейти к поиску путей улаживания конфликта, минуя кульминацию.

Сбалансированное противодействие. Стороны продолжают противодействовать, однако интенсивность борьбы снижается. Стороны осознают, что продолжение конфликта силовыми методами не дает результата, но действия по достижению согласия еще не предпринимаются.

Завершение конфликта заключается в переходе от конфликтного противодействия к поиску решения проблемы и прекращению конфликта по любым причинам. Основные формы завершения конфликта: разрешение, урегулирование, затухание, устранение или перерастание в другой конфликт.

Послеконфликтный период включает два этапа: частичную нормализацию отношений оппонентов и полную нормализацию их отношений.

Частичная нормализация отношений происходит в условиях, когда не исчезли негативные эмоции, имевшие место в конфликте. Этап характеризуется переживаниями, осмыслением своей позиции. Происходит коррекция самооценок, уровней притязания, отношения к партнеру. Обостряется чувство вины за свои действия в конфликте. Негативные установки по отношению друг к другу не дают возможности сразу нормализовать отношения.

Полная нормализация отношений наступает при осознании сторонами важности дальнейшего конструктивного взаимодействия. Этому способствует преодоление негативных установок, продуктивное участие в совместной –

деятельности, установление доверия.

## 2.3 Составляющие конфликта

Объект конфликта.

Приведем основные характеристики объекта конфликта:

- под объектом конфликта понимают ту ценность, по поводу которой возникает столкновение интересов участников конфликта;
- объектами конфликта могут быть ценности самого различного вида: материальные, духовные, объективные, субъективные, статусные, ресурсные, религиозные, политические и т.д.;
- объект конфликта не существует безотносительно его субъектов. Напротив, он всегда связан с интересами участников конфликта, причем эти интересы находятся в противоречии;
- объект конфликта носит релятивистский характер, что прямо вытекает из предыдущего положения;
- объект конфликта всегда имеется в ограниченном (дефицитном) количестве или качестве и не способен одновременно удовлетворить обе стороны, участвующие в конфликте;
- объект конфликта может быть явным и латентным.

Предмет конфликта – это объективно существующая или воображаемая проблема, служащая основой конфликта. Это то противоречие, из-за которого и ради разрешения которого стороны вступают в противоборство.

Участники конфликта.

Другой основной элемент социального конфликта – его участники. В конечном счете конфликта ими всегда выступают индивиды со своими интересами, целями и ценностями. Однако общественная жизнь не сводится к взаимодействию отдельных индивидов. В обществе действуют различные социальные группы, общности, народы, политические образования, юридические лица и т.д., которые также могут выступать участниками противоборства. Таким образом, участников конфликта, как и самих конфликтов, может быть великое множество.

Современная конфликтология подразделяют всех участников конфликта на основных (прямых) и неосновных (косвенных).

Основные участники конфликта – это всегда прямые, непосредственные стороны, участвующие в противоборстве. Им принадлежит решающая и наиболее активная роль в его возникновении и развитии. Основные участники конфликта являются его главными действующими лицами и противоречие именно их интересов лежит в основе противоборства. Поэтому основных участников именуют субъектами, или оппонентами конфликта.

В связи с тем потенциалом или мощностью, которым обладают стороны, участвующие в конфликте, выделяют такое понятие, как ранг оппонента. При этом ранжирование можно производить по разным основаниям: физической силе, политической и экономической мощи, ресурсному, административному или информационному потенциалу и т.д. Ранг участников конфликта непосред-

венно связан с их социальным статусом – положением, занимаемым в обществе в соответствии с профессией, возрастом, семейным положением и социальной ролью участника конфликта. В различных конфликтных ситуациях бывает востребован и различный потенциал участников конфликта.

Ранг в переводе с немецкого – звание, чин, разряд, категория. В социальной конфликтологии он определяется по принципу высший – низший и предполагает позицию, занимаемую одним из субъектов конфликта по отношению к противоположающейся стороне.

Рассмотрим способы определения рангов оппонентов (субъектов конфликта);

Оппонент первого ранга – человек, выступающий от своего собственного имени и преследующий свои собственные интересы;

Оппонент второго ранга – отдельные индивиды, защищающие групповые интересы;

Оппонент третьего ранга – структура, состоящая из непосредственно взаимодействующих друг с другом групп;

Высший ранг – государственные структуры, выступающие от имени закона.

К неосновным участникам конфликта относятся все остальные участники конфликта. Их часто именуют также косвенными участниками конфликта. По определению им принадлежит второстепенная роль в возникновении и развитии конфликта. Часто неосновных участников конфликта называют еще третьей стороной.

В реальной динамике конфликта грань между основными и неосновными участниками часто оказывается подвижной и относительной. Диалектика состоит в том, что в процессе развития конфликта основные и неосновные действующие лица могут меняться местами. Конфликт, возникший на бытовом уровне между двумя соседями, может со временем перерасти в межгрупповой конфликт между этническими общностями, в котором уже мало кто вспомнит о первоначальных субъектах.

Среди косвенных участников конфликта следует выделить такие группы, которые специально создаются для поддержки того или иного субъекта конфликта. Они называются группами поддержки. Наглядным примером таких групп и их роли могут служить различные объединения, организации, движения, СМИ и т.д., поддерживающие того или иного кандидата в депутаты (президенты) в его предвыборной борьбе.

Важную роль в возникновении и развитии конфликта имеют и другие его участники:

Инициаторы (зачинщики) – те участники конфликта, которые берут на себя инициативу в развязывании конфликта между другими лицами, группами или государствами. Ими могут быть как отдельные лица, так и различные объединения и даже государства. Это могут быть как основные, так и неосновные участники. После того как конфликт возник, инициатор конфликта может и не участвовать в нем. Человек, затеявший склоку в коллективе, может затем уйти в тень или вообще уволиться с работы, а конфликт будет продолжаться и без не-

го.

Организаторы – группа лиц (или отдельное лицо), разрабатывающая общий план противоборства с оппонентом с целью разрешения противоречия в свою пользу. Организовать конфликт – значит продумать всю его динамику таким образом, чтобы предполагаемые выгоды в результате его окончания были больше, нежели потери. Организаторами могут выступать как основные, так и неосновные участники конфликта.

Пособники – лица, которые помогают участникам конфликта в его развязывании, организации и развитии. Пособниками могут выступать как спонтанные группы лиц, так и специально созданные, а также отдельные личности. Помощь, оказываемая пособниками, может носить самый разный характер: материальная, идеологическая, нравственная, ресурсная, информационная, административная и т.д. Пособниками были страны, которые оказывали ту или иную помощь гитлеровской Германии во Второй мировой войне.

Посредники (медиаторы) – третья сторона в конфликте и его косвенные участники. Роль посредника – это роль авторитетного помощника, призываемого субъектами конфликта для разрешения проблемы. В этой роли могут выступать как отдельные лица, так и организации и государства. Важная черта посредника – это его авторитет, признанный обеими сторонами конфликта.

Цель посредничества – добиться прекращения конфликта путем нахождения компромисса между его оппонентами. Поэтому посредник должен обладать для этого соответствующими качествами: умением вести переговоры, мудростью, специальными знаниями, культурой общения, высокими нравственными принципами. Он должен занимать также нейтральную позицию по отношению к его участникам даже в том случае, когда его личные симпатии или убеждения идут вразрез с позицией какой-либо из сторон. В противном случае одна из сторон откажется от такого посредника.

#### Среда конфликта

Еще один объективный элемент конфликта – его среда, включающая совокупность объективных условий конфликта. Среда конфликта оказывает существенное влияние на причины его возникновения и всю динамику.

С точки зрения уровней социальной системы различают микро- и макросреду конфликта.

Микросреда конфликта – это совокупность условий взаимодействия людей, непосредственно влияющих на межличностный и межгрупповой конфликт. Масштаб микросреды – это малая социальная группа.

Макросреда конфликта включает в себя те условия, которые влияют на развитие конфликтов между большими социальными группами и государствами. Хотя опосредованно макросреда влияет, конечно, и на развитие конфликтов на уровне отдельных личностей и малых групп.

По природе составляющих ее компонентов можно выделить три вида среды конфликта: физическую, общественно-психологическую и социальную. Все они проявляются как на микро-, так и макроуровнях социальной системы и могут служить не только условиями протекания конфликта, но его объектом. Так, борьба может вестись за чистый воздух, улучшение социально-

психологического климата на предприятии или социальных условий жизни людей.

## **2.4 Прогнозирование и профилактика конфликтов**

Управление конфликтом – сознательная деятельность по отношению к нему, осуществляемая на всех этапах его возникновения, развития и завершения участниками конфликта или третьей стороной.

Управление конфликтом включает:

Симптоматику, диагностику, прогнозирование, профилактику, предупреждение, ослабление, урегулирование, разрешение.

Прогнозирование конфликтов заключается в обоснованном предположении об их возможном будущем возникновении или развитии.

Профилактика конфликтов заключается в такой организации жизнедеятельности субъектов социального взаимодействия, которая исключает или сводит к минимуму вероятность возникновения конфликтов между ними. Цель профилактики конфликтов - создание таких условий деятельности и взаимодействия людей, которые минимизировали бы вероятность возникновения или деструктивного развития противоречий между ними.

Деятельность по предупреждению конфликтов могут осуществлять сами участники социального взаимодействия, руководители организаций, конфликтами.

Она может вестись по четырем основным направлениям:

- 1) создание объективных условий, препятствующих возникновению и деструктивному развитию предконфликтных ситуаций;
- 2) оптимизация организационно-управленческих условий создания и функционирования организаций – важная объективно-субъективная предпосылка предупреждения конфликтов;
- 3) устранение социально-психологических причин конфликтов;
- 4) блокирование личностных причин возникновения конфликтов.

## **2.5 Внутриличностные конфликты**

Внутриличностный конфликт – острое негативное переживание, вызванное затянувшейся борьбой структур внутреннего мира личности, отражающее противоречивые связи с социальной средой и задерживающие принятие решения.

Выделяются шесть основных видов внутриличностного конфликта:

- 1) мотивационный конфликт;
- 2) нравственный конфликт;
- 3) конфликт нереализованного желания или комплекса неполноценности;
- 4) ролевой конфликт;
- 5) адаптационный конфликт;
- 6) конфликт неадекватной самооценки.

Внутри личностные конфликты могут быть конструктивными и деструктивными. Конструктивным является конфликт, который характеризуется максимальным развитием конфликтующих структур и минимальными личностными затратами на его разрешение. Конструктивно преодолеваемый внутри личностный конфликт – это один из механизмов гармонизации личностного развития.

Деструктивными считаются внутри личностные конфликты, которые усугубляют раздвоение личности, перерастают в жизненные кризисы или ведут к развитию невротических реакций.

Под разрешением внутриличностного конфликта понимается восстановление согласованности внутреннего мира личности, установление единства сознания, снижение остроты противоречий жизненных отношений. При конструктивном преодолении внутриличностного конфликта достигается душевное равновесие, усугубляется понимание жизни, возникает новое ценностное сознание. Разрешение внутриличностного конфликта осознается через отсутствие болезненных состояний, связанных с имевшимся конфликтом; снижение проявлений негативных факторов конфликта; повышение качества и эффективности профессиональной деятельности.

Преодоление внутриличностного конфликта обеспечивается образованием и действием механизмов психологической защиты:

- отрицание – наиболее простой механизм защиты;
- проекция – сдерживания чувства неприятия себя из-за неспособности справиться с трудностями;
- регрессия – сдерживание чувства неуверенности в себе и страха неудачи, связанных с проявлением инициативы;
- замещение – сдерживание эмоций гнева;
- подавление развивается для сдерживания страха,
- изоляция восприятия травмирующих ситуаций или воспоминание о них без чувства тревоги;
- интроекция – присвоение ценностей или черт характера других людей для предупреждения угроз с их стороны;
- аннулирование – поведение или мысли, способствующие символическому сведению на нет предыдущего акта или мысли, вызывающих сильное беспокойство, чувство вины;
- фантазия – бегство в воображение с целью ухода от реальных проблем, связанных с разрешением внутриличностного конфликта.

## **2.6 Типология конфликтов**

В основе классификации может лежать любой признак конфликта. Если за основу берется характеристика, присущая всем конфликтам, то классификация называется общей. В противном случае она будет частной.

Социальный конфликт – понятие собирательное, охватывающее множество форм проявления групповых столкновений. Такие конфликты различаются масштабом, типом, составом участников, причинами и последствиями. При

этом по форме проявления эти конфликты можно разделить на два вида:

- 1) антагонистические (непримиримые);
- 2) агонистические (примиримые).

Для второго вида характерны конфронтация, соперничество, конкуренция.

Конфронтация – это зачастую пассивное противостояние социальных групп с противоборствующими политическими, экологическими, социальными интересами. Как правило, конфронтация не принимает форму открытого столкновения, но предполагает оказание давления, наличие разногласий. Конфронтация может перерасти в соперничество.

Соперничество – это борьба за признание достижений и способностей отдельного человека или какой-либо общности. Цель соперничества – приобретение лучших социальных позиций, достижение престижных целей. Соперничество, в свою очередь может перерасти в конкуренцию.

Конкуренция – это особый тип конфликта, цель которого – получение выгоды, прибыли либо доступа к дефицитным благам.

Антагонистические (непримиримые) конфликты делятся на смуту, мятеж, бунт, революцию, т.е. конфликты, имеющие острые формы.

Смута – это неясно выраженное недовольство существующим положением. Вначале появляется раздражение, оно переходит в возмущение, а затем – в негодование. Неясные цели оформляются в более или менее четко выраженные требования, хотя и не всегда понятно, чего хотят организаторы смуты, т.е. воля их четко не выражена. Смута может перерасти в бунт или мятеж, затем – в воспитание.

Бунт и мятеж – это целенаправленное выражение личной или коллективной активности в агрессивных формах.

Восстание – целенаправленное выражение личной или коллективной агрессии с высокой степенью организации коллективного протеста. Высшей формой конфликта может стать революция.

Революция – это крайняя форма несогласия, политический способ свержения существующего строя, означающий качественные перемены существующего социально-экономического порядка. Как правило, революция предполагает насильственный военный способ действия и вовлечение в свою орбиту широких масс.

Социологи описывают конфликт также с помощью переменных, таких, как разногласие и доминирование.

Разногласие – основная переменная. Которая указывает состояние и ориентацию взглядов, интересов и целей участников, выраженных в требованиях или декларациях о намерениях. Разногласие формирует противоборствующее поведение, описываемое процессуальной моделью конфликта. Модели (программы) поведения могут быть трех типов:

- 1) достижение цели за счет другого участника конфликта;
- 2) частичная или полная уступка своих позиций другому участнику конфликта;
- 3) взаимное, равное удовлетворение интересов обеих сторон.

Доминирование предполагает социальную иерархию в человеческих обществах, борьбу за приобретенные позиции. Это система человеческих действий, основанная на стремлении применить силу.

Если за критерий принять объект конфликта, то можно выделить следующие виды конфликтов:

1) экономические. В их основе лежит столкновение экономических интересов, когда потребности одной стороны удовлетворяются за счет потребностей другой. Чем глубже эти противоречия, тем труднее их разрешить. Именно экономические принципы чаще всего лежат в основе глобальных кризисов между обществом и властью;

2) социально-политические. В их основе лежат противоречия, касающиеся политики государства в сфере властных и социальных отношений, партий и политических объединений. Они тесно связаны с межгосударственными и международными столкновениями;

3) идеологические. В их основе находятся противоречия во взглядах, установках людей на самые разные проблемы жизни общества, государства. Они могут возникать как на уровне макросферы, так и в самых малых объединениях на уровне личности.

4) социально-психологические. Они могут проявиться как между личностями, так и между социальными группами. В их основе лежат нарушения в области взаимоотношений. Причиной может быть психологическая несовместимость, немотивированное неприятие человека человеком, борьба за лидерство, престиж, влияние и т.д.

5) социально-бытовые. Они связаны с разными представлениями групп и отдельных лиц о жизни, быте и т.д. Главная из них – дисгармония семейных отношений. Его причина: бытовые неурядицы, морально-бытовая распущенность, а также серьезные идейные расхождения.

## **2.7 Трудовые конфликты и пути их разрешения**

Сущность трудового конфликта. Трудовой конфликт представляет собой вид социального конфликта, объектом которого являются трудовые отношения и условия их обеспечения. Термин «трудовой конфликт» появился в нашем законодательстве в 1989 г., когда был принят Закон СССР «О порядке разрешения коллективных трудовых споров (конфликтов)». Трудовой конфликт отличается от трудового спора. К трудовым спорам относятся споры между работником (группой работников) и работодателем по поводу условий труда (И. Шугарев). Трудовой конфликт – более широкое понятие. Кроме столкновения в области трудовых правоотношений он часто включает столкновение интересов. Например, забастовки или демонстрации могут сопровождаться требованиями не только повышения заработной платы, но и улучшения снабжения продовольствием, а иногда и политическими требованиями. Поэтому трудовой конфликт может регулироваться как нормами трудового законодательства, так и другими правовыми и неправовыми средствами.

Виды трудовых конфликтов. В зависимости от того, какие стороны во-

площены в борьбу, можно выделить межличностные трудовые конфликты. Поэтому далее мы будем анализировать межгрупповые трудовые конфликты. Исходя из особенностей сторон, выделяются следующие конфликты:

- между трудовым коллективом и администрацией;
- между трудовым коллективом и профсоюзным комитетом;
- между администрацией и профкомом;
- между трудовым коллективом и руководством отрасли;
- между трудовым коллективом разных организаций;
- между трудовым коллективом и органами управления государства.

Предмет трудового конфликта. В зависимости от того, в какой сфере взаимодействия возникает противоречие, можно выделить три предмета конфликта:

- условия труда (технология; нормирование; режим; безопасность и т.д.).
- система распределения ресурсов (выплата заработной платы; расходование финансовых средств; распределение поученной прибыли; участие работников в управлении капиталом; правила проведения приватизации и т. д.).
- выполнение ранее принятых договоренностей (взаимные поставки, расчеты; погашение долгов и т.п.).

Причины трудовых конфликтов:

- бюрократическое отношение администрации к интересам работников;
- бездействие администрации в улучшении условий труда;
- попытки администрации незаконно уволить работников;
- незнание или игнорирования работодателем норм действующего трудового законодательства;
- девальвация ценностей трудовой культуры;
- снижение трудовых и социальных гарантий работающих;
- низкая заработная плата, несправедливые расценки;
- несвоевременная выплата заработной платы;
- нецелевое расходование руководителями финансовых средств;
- нарушения договорных обязательств по поставкам, оплате и т.д.;
- рост безработицы;
- обнищание населения; включая наемных работников.

Функции трудовых конфликтов:

1 Трудовой конфликт влияет на баланс индивидуальных, групповых, коллективных интересов и вносит вклад в социальную интеграцию предприятия. Конфликт рабочих с администрацией, с одной стороны, усиливает их конфронтацию, а с другой – повышает сплоченность рабочих.

2 Трудовые конфликты выполняют сигнальную функцию, вскрывая наиболее острые противоречия в жизни коллектива.

3 Существует инновационная, творческая функция трудового конфликта. С его помощью можно преодолеть препятствия на пути экономического, социального или духовного развития коллектива.

4 Социально-психологическая функция трудового конфликта состоит в

том, что он приводит к изменению социально-психологического климата, сплоченности, авторитета, взаимного уважения.

### 3 Глоссарий

Агрессия – индивидуальное или коллективное поведение, направленное на нанесение физического или психологического вреда, ущерба либо на уничтожение другого человека или группы людей.

Альтернативы решений – новые, оригинальные варианты решения проблемы, лежащей в основе конфликта, которые отличаются от подходов, ранее предлагавшихся сторонами в ходе развития конфликта.

Антагонист – непримиримый, враждебный человек, который жестко отстаивает свои интересы в конфликте, не идет ни на какие уступки, придерживается крайних взглядов.

Антипатия – устойчивое отрицательное эмоциональное отношение индивида к другому человеку, группе, проявляющееся в неприязни, неприветливости, недоброжелательности.

Арбитр – третья сторона в конфликте. Обладает более значительным влиянием на конфликт по сравнению с посредником, помощником и наблюдателем.

Асимметричное решение – решение проблемы в отношениях оппонентов, при котором полностью или почти полностью реализуются интересы только одной стороны.

Аутоагрессия – агрессивные действия, направленные на самого себя (например, суицидальное поведение).

Бессознательное – совокупность психических процессов, актов и состояний, обусловленных явлениями действительности, во влиянии которых субъект не отдает себе отчета; наряду с сознанием, надсознанием и подсознанием является частью психики.

Блеф – тактический прием конфликтного противоборства, одна из составляющих демонстративных действий, заключается в формировании у оппонента убеждения в том, что вторая сторона обладает значительными силами и средствами, которых на самом деле нет или их мало.

Блоковая тактика – согласование своих действий с партнерами, выступающими одним блоком.

Внутригрупповой (ингрупповой) фаворитизм – стремление каким-либо образом благоприятствовать членам собственной группы в противовес членам другой группы.

Генерализация конфликта – переход в конфликте от поверхностных к более глубоким противоречиям, увеличение диапазона различных точек столкновения, которое сопровождается расширением границ конфликта.

Границы конфликта – внешние структурно-динамические пределы конфликта: субъектные (количество основных участников); пространственные (территория, на которой происходит конфликт); временные (продолжительность конфликта).

Динамика конфликта – ход развития, изменения конфликта под влиянием действующих на него факторов и условий.

Диспозиция личности в конфликте – иерархически организованная система интересов, ценностных ориентаций, установок и мотивов, определяющих готовность личности к тому или иному поведению в конфликте.

Забастовка – разновидность социального конфликта, выражающаяся в прекращении или сокращении работы, выпуска продукции, оказания услуг с выдвижением ряда требований экономического, социального или политического характера.

Защита психологическая – специальная регулятивная система стабилизации личности, направленная на устранение или сведение к минимуму чувства тревоги, связанного с осознанием внутриличностного конфликта.

Инцидент – первый открытый этап в динамике конфликта, выражающийся во внешнем противодействии, столкновении сторон.

Компромисс – стратегия поведения субъекта в конфликте, ориентированная на определенные уступки взамен на частичные уступки со стороны оппонента.

Конкуренция – 1) в широком смысле – один из основных видов социального взаимодействия; 2) в узком смысле – соперничество, активное соревнование на каком-либо поприще между отдельными субъектами (конкурентами), заинтересованными в достижении одной и той же цели.

Конфликт – наиболее острый способ разрешения значимых противоречий, возникающих в процессе взаимодействия сторон.

Конфликт адаптационный – конфликт, возникающий на основе нарушения процесса социальной или профессиональной адаптации.

Конфликт военный – форма межгосударственного конфликта, который характеризуется таким столкновением интересов противоборствующих сторон, в котором последние для достижения своих целей используют с различной степенью ограничения военные средства без мобилизации всей своей военной мощи.

Конфликт вооруженный – конфликт между средними и большими социальными группами, в котором стороны используют вооружение (вооруженные формирования), исключая вооруженные силы.

Конфликт латентный – 1) один из основных типов конфликта, тяжело переживаемое состояние, вызванное затянувшейся борьбой мотивов, ценностей, влечений, отражающей противоречивые связи с социальной средой, и задерживающее принятие решения; 2) понятие, используемое для обозначения начальной, латентной фазы в развитии конфликта, которая характеризуется отсутствием внешних (открытых) действий оппонентов друг против друга.

Конфликт моральный – конфликт, возникающий на основе нравственного противоречия в социальной сфере или в сознании отдельного индивида и заключающийся в столкновении и противодействии сторон, мнений, оценок, ценностных ориентаций. Имеющих выраженный нравственный компонент.

Конфликт эргатический – конфликт между сложными самоорганизующимися системами. Этот термин применяется преимущественно в математике, системотехнике.

Конфликтология – междисциплинарная область научного исследования

конфликта. Объектом ее являются конфликты различного уровня: зооконфликты, внутриличностные, социальные конфликты (межличностные, межгрупповые, межгосударственные), предметом – общие закономерности возникновения, развития и завершения конфликтов, а также основные принципы, способы и приемы деятельности по отношению к конфликту, т.е. управление конфликтом.

Конфронтация – противоборство, противопоставление, столкновение сторон, их интересов и целей.

Незроз – нервно-психическое расстройство, психогенное по своей природе, в основе которого лежит непродуктивно и нерационально разрешаемое противоречие (невротический конфликт) между личностью и значимыми для нее сторонами действительности.

Несовместимость – взаимное неприятие партнеров по общению, деятельности, основанное на расхождении ценностных ориентаций, социальных установок, интересов, потребностей, характеров, темпераментов, темпов и ритмов психофизиологических реакций и других значимых для межличностного взаимодействия индивидуально-психологических характеристик.

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

Переговоры – механизм разрешения (урегулирования) конфликта: совместная деятельность оппонентов по поиску взаимоприемлемого решения проблемы. Переговоры часто проводятся с участием третьей стороны.

Помощник – третья сторона в урегулировании конфликта, функции которой заключаются в совершенствовании процесса обсуждения проблемы и невмешательстве в полемику по поводу содержания проблемы и принятия окончательного решения.

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.

Ранг оппонента – уровень возможностей оппонента по реализации своих целей в конфликте; «сила» оппонента, выражающаяся в сложности и влиятельности его структуры.

Системно-генетический анализ конфликта – один из видов системного анализа конфликта; состоит во вскрытии связи и обусловленности конфликтов элементами макро- и микросреды, субъективного мира личности.

Системно-информационный анализ конфликта – вид системного анализа конфликта, заключающийся в выявлении закономерностей информационного обмена между основными структурными элементами конфликта, динамики когнитивных процессов в психике оппонентов.

Системно-ситуационный анализ конфликта – один из наиболее перспективных научных методов конфликтологического исследования. В качестве единицы анализа используется конфликтная ситуация, имеющая определенные со-

держательные и динамические характеристики, временные и пространственные границы.

Системно-структурный анализ конфликта – вид системного анализа конфликта, в соответствии с которым конфликт рассматривается как определенное множество элементов, взаимосвязь которых обуславливает целостное свойство конфликта. Основной акцент делается на выявлении многообразия связей и отношений, имеющих место как в самом конфликте, так и с внешним окружением.

Системно-функциональный анализ конфликта – вид системного анализа конфликта, состоящий в выявлении характера и способов воздействия одних элементов конфликта на другие, а также его возможного влияния на конфликты других уровней, в целом на социальную среду.

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.

Теория игр – раздел математики, в котором изучаются математические модели принятия оптимальных решений, в том числе в условиях конфликта.

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

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

Функциональность конфликта – свойство конфликта как системы оказывать многозначное влияние на свои подсистемы и окружающую среду.

Челночная дипломатия – способ организации деятельности посредника по налаживанию канала коммуникации между оппонентами; состоит в организации посредником встреч последовательно с каждой из сторон.

Эволюция конфликта – одна из основных категорий анализа конфликта; постепенное, непрерывное развитие конфликта от простых к более сложным формам.

## **Заключение**

Курс «Конфликтология» представляет собой специальную научную дисциплину, обеспечивающую подготовку специалиста в области менеджмента и управления персоналом. После изучения дисциплины студент должен быть в состоянии определить истинные причины конфликтного взаимодействия, проводить диагностику взаимоотношений в группе, определять возможные пути выхода из конфликтной ситуации, тем самым выстраивая свое поведение и поведение других таким образом, чтобы не допустить возникновения конфликтов в коллективе.

Успешная деятельность студента обеспечивается при условии его самостоятельного изучения некоторых разделов дисциплины и проведения собственных исследований в области конфликтологии.

## **Список использованных источников**

СТП 110-01 Общие требования к построению, изложению и оформлению учебно-методических документов. –Оренбург: Оренбургский государственный университет, 2001. – 33 с.