

Министерство образования и науки Российской Федерации
Федеральное агентство по образованию
Ярославский государственный университет им. П. Г. Демидова
Кафедра социально-политических теорий

Конфликтология

Методические указания

Рекомендовано
Научно-методическим советом университета для студентов,
обучающихся по специальности Конфликтология

Ярославль 2009

УДК 32
ББК Ю 95я73
К 64

*Рекомендовано
Редакционно-издательским советом университета
в качестве учебного издания. План 2009 года*

Рецензент
кафедра социально-политических теорий Ярославского
государственного университета им. П. Г. Демидова

Составитель доцент кафедры социально-политических теорий,
доктор политических наук Л. Г. Титова

Конфликтология: метод. указания / сост. Л. Г. Титова;
К 64 Яросл. гос. ун-т им. П. Г. Демидова. – Ярославль : ЯрГУ,
2009. – 44 с.

В методических указаниях рассмотрены теоретико-методологические основы изучения конфликтов, дана характеристика конфликта как социального явления, выявлены типы и специфика каждого из них, методы исследования и диагностика конфликта.

Предлагаются вопросы для самопроверки, темы семинарских и практических занятий, темы рефератов, вопросы к экзаменам.

Предназначены для студентов, обучающихся по специальности 040309 Конфликтология (дисциплина «Конфликтология», блок ОПД), очной формы обучения.

УДК 32
ББК Ю 95я73

© Ярославский государственный
университет им. П. Г. Демидова,
2009

Курс «Общая конфликтология» является дисциплиной цикла общепрофессиональных дисциплин, изучающей феномен конфликта, содержание понятия, закономерности развития конфликтов, типы и виды конфликтов, источники, развитие, общие характеристики конфликтов, концепции их развития, психологические, социально-политические, культурологические основания конфликтов, методы исследования, способы и методы исследования и регулирования конфликтов.

Актуальность обращения к проблемам конфликта определяется практическими обстоятельствами: общей конфликтностью современного мира и, в частности, развитием России на этапе современных трансформаций. Теоретической проблемой является необходимость дальнейшей разработки теории конфликта и его составляющих.

Тема 1. Предмет и задачи конфликтологии

Необходимость анализа проблем конфликтов обусловлена острым конфликтным характером современного мира, распространением насилия и принуждения, различных форм протеста, расколов людей и сообществ в борьбе за статусы и ресурсы, права и влияние. Конфликтология – наука о закономерностях, причинах зарождения и динамики конфликтов, мерах их предупреждения, разрешения и преобразования конфликтной ситуации.

Конфликтология – отрасль общественнознания, наука о закономерностях развития конфликтов, технологии их предупреждения и разрешения.

Предмет конфликтологии – социальная природа, истоки и пути, методы, средства предупреждения и регулирования конфликтов.

Задачи конфликтологии – определить механизм социальных перемен, социальной стабилизации и механизм, порождающий конфликтогенность современных обществ; создать методологию, диагностику, профилактику и регулирование конфликтов.

Основными теоретико-методологическими направлениями развития современной конфликтологии являются: системный, структурно-функциональный, социокультурный, ситуативный. Методы современной конфликтологии: изучение и оценка социально-психологического состояния личности и группы; диагностика и анализ конфликтов; профилактика конфликтов; управление конфликтами.

Основные функции конфликтологического знания: объяснительная (объяснение природы и сущности конфликта), прогностическая (прогноз развития конфликтной ситуации), конструктивная (обоснование мер по преобразованию конфликтной ситуации).

Конфликтология тесно связана с социальными и гуманитарными науками – социальной философией, политэкономией, историей, психологией, политологией, социологией, правом, этикой.

Цели конфликтологии: выявление объективной и субъективной природы конфликтов; овладение искусством управления конфликтами.

Институализация конфликтологического знания началась в США, где с начала XX века производилось изучение, экспертиза и регулирование трудовых конфликтов в рамках Федерального агентства по посредничеству и услугам примирения, в настоящее время в США насчитывается около 400 разного рода конфликтологических проектов и обучающих программ.

В России изучение конфликтов активизировалось в 90-е годы XX столетия, когда был создан Центр конфликтологии при Институте социологии РАН. Центр конфликтологии функционирует и при Ярославском государственном университете им. П. Г. Демидова.

Предотвращение и разрешение конфликтов предполагает знание их природы, причин, умение ориентироваться в противоречиях социальной жизни, выявлять их объективную и субъективную природу.

Представители разных научных направлений, рассматривая функции конфликтов, определили, что конфликты имеют как конструктивную (позитивную), так и деструктивную природу – являются основой социальных изменений и ввергают общество в

хаотическое состояние. Поэтому принципиально важное значение имеет разработка методов их профилактики и разрешения, предотвращение наиболее острых форм конфликтов.

Субъекты конфликтов – политические и интеллектуальные элиты, регионы, отрасли, предприниматели и трудовые коллективы, профсоюзы, партии, общественно-политические движения, национальные общности, социальные группы, личности.

Литература

Основная

1. Дмитриев, А. В. Введение в общую теорию конфликтов / А. В. Дмитриев, В. Н. Кудрявцев, С. В. Кудрявцев. – М., 1993.
2. Олейник, А. Н. Основы конфликтологии / А. Н. Олейник. – М., 1992.
3. Степанов, Е. И. Современная конфликтология / Е. И. Степанов. – М., 2008.

Дополнительная

1. Глухова, А. В. Политические конфликты: основания, типология, динамика (теоретико-методологический анализ) / А. В. Глухова. – М., 2000.
2. Иванов, В. Н. Конфликтология: проблема становления и развития / В. Н. Иванов // Социально-политический журнал. – 1994. – № 7–8.
3. Степанов, Е. И. Конфликтология переходного периода: методологические, теоретические, технологические проблемы (по результатам исследовательских проектов) / Е. И. Степанов. – М., 1996.
4. Пригожин, А. И. Сущность переходных процессов / А. И. Пригожин // Социология перестройки. – М., 1990.
5. Трансформирующиеся общества: цели и пути. – М., 1996.
6. Социальные конфликты в трансформирующихся обществах. – М., 1996.

Вопросы для самоконтроля

1. Каков предмет конфликтологии?

2. В чем заключается необходимость изучения конфликтов в современных обществах?

3. С какими общественными и гуманитарными науками взаимодействует современная конфликтология и почему?

4. Назовите основные направления изучения конфликтов в современной политологии.

5. Назовите основные задачи современной конфликтологии.

6. Какие методы изучения конфликтов используются в настоящее время?

Вопросы к семинарскому занятию

1. Конфликтология как наука: предмет, содержание, методы, основные этапы развития.

2. Методология анализа социальных конфликтов: общие подходы и понятия.

3. Основные задачи современной конфликтологии.

Тема 2. Становление конфликтологии как науки

Научный подход к представлениям о конфликтах появился во второй четверти XIX века, когда они стали предметом специального изучения. Фундамент конфликтологии закладывался в рамках социологической науки в теориях классов и классовой борьбы, социал-дарвинизма, функционалистов.

Поводом к появлению новых исследовательских подходов в изучении конфликтов явились кризисные явления, возникшие после Второй мировой войны, – угроза ядерной войны, возросшая монополизация экономики, бюрократизация всех сфер общественной жизни, ухудшение условий жизни в странах Запада. Они вызвали рост социального напряжения, социальной базы движений протеста. В этот же период обозначился кризис структурно-функциональной школы, с точки зрения представителей которой конфликты представляли собой формы «отклоняющегося поведения», ведущего к дезорганизации общества.

Проблематика фундаментального социального конфликта, возникшего при переходе от традиционного общества к гражданскому в Новое и Новейшее время нашла свое отражение в трудах К. Маркса (концепция классов и классовой борьбы), теориях Г. Зиммеля, Л. Козера, Р. Дарендорфа, С. Липсета, Ст. Роккана, И. Валлерстайна, Ф. Фукуямы, Р. Даля, С. Хантингтона, Дж. Тернера, концепциях социальных революций К. Маркса, Ф. Энгельса, П. А. Сорокина, Ш. Н. Айзенштадта. Теория политических конфликтов разрабатывалась в рамках современных концепций модернизации, перехода к демократии в трудах Е. Вятра, Д. А. Росту, В. Банса, М. Маколи. Основы современной конфликтологии, рассматривающей конфликты как стимуляторы прогресса, заложили Р. Дарендорф, К. Боулдинг, Й. Галтунг, Л. Крисберг.

Серьезное влияние на развитие конфликтологии оказало учение К. Маркса как «классического теоретика конфликта» (Л. Козер).

Теоретико-методологическая основа изучения конфликтов создавалась общей теорией и методологией социальных изменений Т. Парсонса, Р. Мертона, М. Вебера, Э. Тоффлера, Ю. Хабермаса, Р. Арона, М. Хеттиха, Н. Мелзера, К. фон Бейме, теорий государственного строительства – американских ученых Дж. Мэдисона, А. Гамильтона, Т. Джефферсона, Дж. Джея.

В трудах К. Маркса и Г. Зиммеля разрабатывался системный подход к изучению конфликтов. Ч. Дарвин положил начало обоснованию естественной природы конфликтов, получившей развитие в школе социал-дарвинизма (А. Смолл) и расово-антропологической школе (Л. Гумплович).

Новейшая теория конфликта стала развиваться с середины 50-х годов прошлого века и прошла два этапа. Первый (1950-1970 гг.) – становление социологии конфликта как специальной области социологического знания. В нем определилось противоречие между структурно-функциональной (интегративной) составляющей и конфликтологической (исследование условий, порождающих конфликты). Изучение социального конфликта было связано с анализом причин и функций конфликта и динамики конфликтного поведения.

На втором этапе (1980–1990 гг.) начинается разработка вопросов предотвращения и разрешения конфликтов. Основанием теории разрешения конфликтов стала новая методология диагностики, регулирования и разрешения конфликтов Д. Бертона и его последователей.

В отечественной науке в настоящее время выделяются три основных направления теоретико-методологической и прикладной конфликтологии: социологическое, юридическое, политическое. Социологическое направление (труда А. Г. Здравомыслова, Е. И. Степанова, А. Н. Чумикова, Ю. Г. Запрудского, П. А. Канделя, А. К. Зайцева и др.) исследует природу, особенности, технологию разрешения социального конфликта. Юридическое представлено трудами А. В. Дмитриева, В. Н. Кудрявцева, С. В. Кудрявцева, Н. В. Варламовой, Н. Б. Пахоленко, В. С. Нерсисянца, Ю. А. Тихомирова и др. В рамках этого направления изучаются юридические механизмы разрешения конфликтов. Политическая конфликтология изучает конфликты, порожденные политическими размежеваниями (В. П. Пугачев, А. И. Соловьев, В. С. Комаровский, В. А. Кулиниченко, С. В. Рогачев, В. В. Смирнов, А. В. Глухова).

Литература

Основная

1. Степанов, Е. И. Современная конфликтология / Е. И. Степанов. – М., 2008.
2. Громова, О. Н. Конфликтология: учеб. пособие / О. Н. Громова. – М., 1993.
3. Дмитриев, А. В. Введение в общую теорию конфликтов / А. В. Дмитриев, В. Н. Кудрявцев, С. В. Кудрявцев. – М., 1993.
4. Олейник, А. Н. Основы конфликтологии / А. Н. Олейник. – М., 1992.

Дополнительная

1. Соснин, В. А. Теоретические и практические подходы к урегулированию конфликтных ситуаций в зарубежной конфлик-

тологии / В. А. Соснин // Социальные конфликты. – Вып. 6. – М., 1994.

2. Васильева, Е. И. Институционализация социального конфликта: современный опыт США / Е. И. Васильева // Социальные конфликты. – Вып. 6. – М., 1994.

Вопросы для самоконтроля

1. Каковы были донаучные представления о конфликтах?
2. Когда появляется наука «конфликтология», назовите условия ее появления.
3. В чем суть системного подхода к изучению конфликтов?
4. Концепция конфликтов в теории К. Маркса и Г. Зиммеля.
5. Конфликты в теории социал-дарвинизма.
6. Сущность структурно-функционального подхода к анализу конфликтов.
7. Основные направления изучения конфликтов в отечественной конфликтологии.

Вопросы к семинарскому занятию

1. Этапы изучения конфликтов в истории общественной науки.
2. Основные теоретические направления изучения конфликтов.
3. Формирование отечественной конфликтологии.
4. Стратегические направления развития конфликтологического знания.

Тема 3. Методы и методология изучения конфликтов

«Объясняющие» концепции конфликта: поиск истоков конфликтных ситуаций, анализ структуры и динамики конфликтов. Методы предотвращения и разрешения конфликтов на базе осмысления практического опыта и теоретических исследований в

США и Западной Европы и в связи с возникновением потребности в практической направленности развития конфликтологии. Аналитический проблемно ориентированный метод разрешения конфликтов, его суть – определение проблемы на основе глубокого анализа ущемленных (фрустрированных) базовых потребностей и тех обстоятельств, которые повлияли на них. Холистический подход в изучении конфликтов – анализ социальных институтов как источников конфликтов, специфики социальной среды, способной удовлетворить конфликты.

Методология «провеншн» (prevention) Дж. Бертона: устранение конфликтов на стадии принятия решений.

Адисициплинарный подход – целостное понимание феномена социального конфликта.

Новая исследовательская парадигма исследования конфликта: объединение субъектного и объектного подходов к анализу социального конфликта; рассмотрение конфликта как многоуровневого явления; аналитические методы решения проблем; ориентация на изменение социальных структур, фрустрирующих базовые потребности; предупреждение конфликтов.

В рамках актуализированного подхода (Р. Мак, Р. Снайдер) конфликт – частный вид социального взаимодействия, реальное столкновение преследуемых ценностей и целей. В рамках мотивационно-ориентационного подхода (Р. Дарендорф) конфликт – «любые отношения между совокупностями индивидов, которые включают несовместимые различия целей, то есть в более общей форме, стремление со стороны обоих соперников к тому, что доступно лишь одному или доступно только частично – являются в этом смысле отношениями социального конфликта» (Р. Дарендорф).

Объединяя оба представления в конфликт, необходимо включать мотивационно-психологические и поведенческие составляющие.

Субъектно-деятельностный подход как общеметодологическая основа анализа проблем конфликтологии – анализ социальной действительности как противоречивого процесса субъект-объектных и субъект-субъектных отношений, определение соци-

ального конфликта как противоборство самоопределяющихся субъектов, как разрешаемое социальное противоречие.

Литература

Основная

1. Дмитриев, А. В. Введение в общую теорию конфликтов / А. В. Дмитриев, В. Н. Кудрявцев, С. В. Кудрявцев. – М., 1993.
2. Степанов, Е. И. Современная конфликтология: Общие подходы к моделированию, мониторингу и менеджменту социальных конфликтов / Е. И. Степанов. – М., 2008.

Дополнительная

1. Запрудский, Ю. Г. Социальный конфликт / Ю. Г. Запрудский. – Ростов, 1992.
2. Арефьева, Г. С. Социальная активность. Проблема субъекта и объекта в социальной практике и познании / Г. С. Арефьева. – М., 1974.
3. Каган, М. С. Человеческая деятельность: опыт системного анализа / М. С. Каган. – М., 1974.

Вопросы для самоконтроля

1. Какие изменения произошли в изучении социальных конфликтов в 1980-е – 90-е годы?
2. Основная задача исследования конфликтов в начале 1980-х гг.?
3. Чем объясняется интерес к методам предотвращения и аналитического разрешения конфликтов?
4. Что нового в изучение конфликтов внес Джон Бертон?
5. Каковы основания конфликтных ситуаций по Дж. Бертону?
6. В чем сущность проблемно-ориентированного метода разрешения конфликтов?
7. Каковы основные подходы к изучению конфликта?
8. В чем сущность подхода, ориентированного на взаимодействие?
9. Содержание мотивационно-ориентированного подхода?

10. Какой подход можно считать общеметодологической основой изучения конфликтов?

11. Как определяется конфликт с точки зрения социально-деятельностного подхода?

Вопросы к семинару

1. Методология анализа социальных конфликтов.

2. Социально-деятельностный подход к анализу конфликтов.

Тема 4. Методологический аспект изучения социальной напряженности как конфликтогенного фактора

Социальная напряженность как характеристика внутреннего состояния и взаимоотношения личностей в кризисные периоды развития общества. Историческое содержание социальной напряженности: социальная дезинтеграция, девиация, аномия, утрата социальной идентичности, депривация и фрустрация базовых потребностей личности, классовая борьба, межнациональные столкновения, социальный кризис, социальная катастрофа.

Отражение в социальной напряженности духовного состояния индивидов и социальных групп, неудовлетворенность их своим положением. Признаки социальной напряженности (по В. О. Рукавишникову): распространение недовольства существующим положением вещей в широких общественных кругах; утрата доверия к политике властей, пессимистические оценки будущего; возникновение атмосферы эмоционального возбуждения; массовые действия, активизация деятельности общественно-политических организаций, митингов, забастовок, демонстраций.

Природа и генезис социальной напряженности: рост социальной напряженности возникает в период глубоких социальных преобразований, которые возникают при ликвидации социального кризиса. Возможности оптимизации конфликтного потенциала общества, определяемые при анализе механизма социального регулирования конфликтами.

Разрешение конфликтов на основе знания их источников, процессов становления и взаимопревращения. Конфликт как осознанное противоречие.

Методологическая база изучения конфликта – понимание конфликта как завершающего этапа усиления неудовлетворенности социальных субъектов теми или иными сторонами жизнедеятельности. Неудовлетворенность как точка отсчета конфликта. Выявление контрсубъекта отношения неудовлетворенности – процесс становления социальной напряженности.

Несвоевременное или неадекватное удовлетворение потребностей социальных субъектов – причина перехода от социальной напряженности к открытому конфликту.

Нарастание социальной напряженности в результате неудовлетворенности, выявления контрагентов отношений неудовлетворенности как виновников дефицита ресурсов, недостаточность статуса или влияния, ущемленности или неприятия ценностей.

Этапы формирования социальной напряженности: усиление неудовлетворенности социальных субъектов условиями их бытия; обнаружение причинно-следственных связей между субъектами, вызывающими социальную напряженность; усиление социальной напряженности, переход ее в конфликт; переход конфликта в открытый конфликт.

Методики измерения показателей уровня социальной напряженности: показатели социальной депривации или фрустрации (через оценки качества и уровня жизни); показатели социальной идентификации; показатели готовности к протестным действиям; характеристика конфликтных действий с точки зрения их мотивации, состояния и осознанности.

Литература

Основная

1. Степанов, Е. И. Современная конфликтология / Е. И. Степанов. – М., 2008.
2. Рукавишников, В. О. Социальная напряженность / В. О. Рукавишников // Диалог. – 1990. – № 8.

Дополнительная

1. Куконков, П. И. Социальная напряженность как этап в процессе развития конфликта / П. И. Куконков // Социальные конфликты. – Вып. 9. – М., 1995.

2. Давыдов, А. А. Измерение социальной напряженности / А. А. Давыдов. – М., 1992.

Вопросы для самоконтроля

1. В чем значимость изучения категории социальной напряженности в конфликтологии?

2. В чем суть социальной напряженности?

3. Назовите признаки социальной напряженности.

4. Определите природу и генезис социальной напряженности.

5. Кто является реальным носителем социальных конфликтов?

6. Каков механизм перехода от противоречия к конфликту?

7. Назовите этапы процесса развития социальной напряженности.

8. Какова методика измерения социальной напряженности? Перечислите основные показатели.

Вопросы к семинару

1. Сущность и методика исследования социальной напряженности.

2. Этапы развития социальной напряженности.

3. Методика измерения социальной напряженности.

Тема 5. Природа конфликта. Источники и причины возникновения конфликта

Концептуальное определение конфликта включает фундаментальный признак конфликта, специфику структурных элементов конфликта, уровни анализа конфликта.

Для понимания конфликтов важное значение имеет осмысление феномена социальной напряженности, внимание к ее мотивационной, духовной стороне, выявление условий ее возникновения, нарастания и превращения в социальный конфликт.

Различают такие виды конфликтов, как социальные (межличностные, личность – группа, межгрупповые, группа – общество, между социумами), внутриличностные (зооконфликты, территориальные, иерархические, ресурсные, за обладание особью другого пола).

Конфликт начинается с того момента, когда одна сторона считает, что притязания другой стороны несовместимы с ее собственными. Источники напряженности во взаимоотношениях: отсутствие взаимопонимания между людьми, поведение «трудных» работников, несовместимость характеров, неумение найти общий язык, недостатки в организации труда и другие.

Причины возникновения конфликтов могут быть объективные, псевдообъективные, эмоциональные.

Объективные источники конфликтов – проблемы, которые должны быть решены. Способ разрешения – аргументация для убеждения противоположной стороны изменить свое решение.

Псевдообъективные: скрывание истинных интересов людей, участвующих в конфликтах, субъективные источники выдаются за объективные. Разрешение такого рода конфликтов откладывается, так как при нерешенности старых рождаются новые споры и разногласия, противоречия игнорируются, аргументы с таком случае недействительны.

Эмоциональные: эмоции, связанные с потребностью контролировать людей и влиять на них; эмоции, связанные с потребностью получать одобрение со стороны других людей; эмоции, связанные с потребностью справедливости, эмоции, связанные с самоидентификацией. Способ разрешения – ослабление эмоционального напряжения.

Социальный конфликт как разрешаемое противоречие – процесс снятия противоположностей усилиями субъектами, осуществляемый в определенных исторических рамках.

Литература

Основная

1. Здравомыслов, А. Г. Социология конфликта / А. Г. Здравомыслов. – М., 1995.
2. Дмитриева, А. В. Введение в общую теорию конфликтов / А. В. Дмитриева, В. Н. Кудрявцев, С. В. Кудрявцев. – М., 2003.

Дополнительная

1. Буева, Л. П. Человек: деятельность и общение / Л. П. Буева. – М., 1978.
2. Каган, М. Человеческая деятельность: опыт системного анализа / М. Каган. – М., 1974.
3. Леонтьев, А. Н. Проблемы развития психики / А. Н. Леонтьев. – М., 1981.
4. Диалектическое противоречие. – М., 1979.
5. Рукавишников, В. О. Социальная напряженность / В. О. Рукавишников // Диалог. – 1990. – № 8.

Вопросы для самоконтроля

1. Назовите основные подходы к пониманию конфликтов.
2. Дайте концептуальное определение конфликта.
3. Перечислите виды конфликтов.
4. Что является источниками конфликтов?
5. Что является причинами возникновения конфликта?

Вопросы к семинарскому занятию

1. Анализ социальных конфликтов: концепции теоретического и практического разрешения противоречий.
2. Сценарии развертывания конфликтов.
3. Социальная напряженность как конфликтологический фактор.

Тема 6. Структура, функции и эволюция социальных конфликтов

Структурой конфликта являются взаимоотношения между субъектами конфликта, разворачивающегося в определенной социальной среде по поводу какой-либо спорной проблемы.

Субъектами конфликта могут выступать либо отдельные индивиды, либо общности, группы. По характеру субъекта различаются конфликты между отдельными личностями (межличностные) и между личностью и группой (межгрупповые). Для выявления непосредственных участников конфликтов необходимо определение количественного и качественного состава конфликта, уровня организации, объема ресурсов, находящихся в распоряжении участников конфликта.

Выявление количественного состава означает определение числа участников конфликта.

Качественные показатели определяются при помощи выявления типичных форм поведения конфликтующих субъектов, особенностей их психологии, нравственных и социальных норм, которых они придерживаются.

Уровень организации субъектов конфликта – показатель систематичности и последовательности их действий.

Ресурсы – показатель перспективности и результативности конфликтов. Умение использовать имеющиеся в наличии ресурсы при воздействии на конфликтную ситуацию называется силой ресурса.

Сила участников конфликтов определяется: способностью каждой из сторон причинить ущерб противоположной стороне; способностью наладить сотрудничество; возможностью использовать административный ресурс; когнитивные возможности участников конфликта – знание способов предотвращения конфликтов.

Отношения конфликтующих сторон: высокая взаимозависимость сторон (в трудовых и семейных конфликтах), низкая взаимозависимость, отсутствие взаимоотношений в предыдущий и последующий период конфликта. Возможность оценить силу

противоположной стороны предполагает либо отказ от конфликта, либо выбор средств, адекватных для его разрешения.

Содержанием конфликта являются его объект и предмет. Объект конфликта – выявление того, что сосредоточивает на себе внимание участников конфликтов; предмет – основы возникновения конфликта. Основными объектами выступают ресурсы, статус и ценности участников конфликта. Конфликты, разворачивающиеся на почве ресурсов, возникают из-за обладания и стремления к обладанию субъектами ресурсного потенциала. Конфликты на почве ценностей возникают из-за навязывания ценностей одним субъектом другому, принудительного или пренебрежительного к ним отношения.

Литература

Основная

1. Степанов, Е. И. Современная конфликтология / Е. И. Степанов. – М., 2008.
2. Куконков, П. И. Социальная напряженность как этап в процессе развития конфликта / П. И. Куконков // Социальные конфликты. – Вып. 9. – М., 1995.
3. Рукавишников, В. О. Социальная напряженность / В. О. Рукавишников // Диалог. – 1990. – № 8.

Дополнительная

1. Андреев, В. И. Конфликтология: искусство спора, ведения переговоров, разрешения конфликтов / В. И. Андреев. – Казань, 1992.
2. Гришина, Н. В. Общение в конфликтных ситуациях / Н. В. Гришина. – Л., 1990.
3. Данакин, Н. С. Технологии сотрудничества и противоборства / Н. С. Данакин, Л. Я. Дятченко. – Белгород, 1993.
4. Меткин, М. В. Теоретические и практические аспекты разрешения конфликтов / М. В. Меткин // <http://dvo.sut.ru/libr/soirl/i119metk/index.htm>

Вопросы для самоконтроля

1. Каковы структурные элементы конфликтов?
2. От чего зависит численность участников конфликта?
3. Каковы характеристики качественного состава конфликтующих групп?
4. Что оказывает влияние на уровень организации участников конфликта?
5. Что зависит от ресурсного потенциала конфликта?
6. Что такое сила конфликтующих сторон и от чего она зависит?

Вопросы к семинару

1. Характеристика структуры конфликта.
2. Отношения конфликтующих сторон и условия их формирования.
3. Динамичные аспекты конфликта и этапы его развития.

Тема 7. Функции конфликтов, Методология конфликтологической экспертизы

В современной науке выделяются конструктивные и деструктивные функции конфликтов. Цели конструктивных (позитивных) функций конфликтов: преодоление препятствий на пути реализации и самореализации личности, освобождение от проблемы, породившей конфликт. Цели деструктивных (негативных) конфликтов: применение жестоких практик соперничества, получение выгод одним из участников конфликта за счет другого. Негативным последствием конфликта является эскалация конфликта.

Модели предполагаемых альтернатив и притязаний: нет расхождения интересов, так как альтернатива удовлетворяет интересы обеих сторон; притязания достигают такого уровня, что найти альтернативу невозможно; имеющиеся альтернативы носят ха-

рактер игры с нулевой суммой, где выигрыш одной стороны является проигрышем другой.

Мониторинг конфликтов позволяет определять характер конфликтов и делать ситуацию в обществе контролируемой.

Исследовательские этапы в мониторинге конфликта: оценка исторического этапа; определение типа конфликта; оценка остроты конфликта, выявление стратегий и тактик конфликтогенного поведения.

Оценка исторического этапа: определение спектра социальных сил и движений, стремящихся использовать коллизии в своих интересах, оценка антитоталитарных или антидемократических устремлений.

Определение типа разворачиваемого конфликта. Критерии типологизации – структурные и динамичные показатели, классификация конфликтов по их субъектам. Дифференциация конфликтов на национально-этнические, социально-экономические, политико-правовые и духовно-идеологические. Основа национального конфликта – национализм экономического – эксплуатация, социально-политических – господство, духовно-идеологического – манипулирование сознанием и эмоциями. Внутренние градации конфликтов. В рамках межнациональных конфликтов выделяются этнотерриториальные притязания, борьба между силами сепаратизма и федерализма, автономии и централизма, автономии и централизма, а также конфликты на основе выяснения статусного состояния этносов. В сфере экономики выделяются трудовые конфликты, конфликты, связанные со становлением предпринимательства. Внутри последних – напряженные отношения предпринимателей с властями, администрацией, конфликты между предпринимателями, между предпринимателями и населением. По субъектам конфликты дифференцируются на внутриличностные, межличностные, конфликты между личностью и группой, межгрупповые. Подтипы этих конфликтов: внутригрупповые, между гомогенными и гетерогенными группами, между организациями, между группами и организацией.

Типология конфликтов на основе выявления психологических причин конфликтов, по отношению между конфликтующими сторонами, баланса сил, по характеру социальной среды, зна-

чимости, специфике осознанности, степени организованности, по собственной проявленности, по динамическим характеристикам (по протяженности, способу осуществления и характеру поведения сторон, стратегиям регулирования, последствиям для каждой из сторон, общему результату). Конфликты «с нулевой суммой» или «с ненулевой суммой».

Оценка приоритетности и степени остроты конфликта позволяет соотнести конфликты между собой, выстроить их иерархию.

Определение стадии развертывания и основных действующих сил конфликта: конкретизирует и уточняет оценку степени остроты и напряженности конфликта, соответственно дифференцируя меры по его регулированию, фиксирует уровень напряженности конфликта.

Выявление стереотипов и механизмов конфликтогенного поведения: интернационализация конфликта, т. е. организация такой деятельности участников конфликта, посредством которой отработывалось бы их умение эффективно его регулировать. Тоталитарные условия регулирования конфликтов: взаимная нетерпимость, недоброжелательность; отсутствие самостоятельных субъектов, которые могли бы проводить свой интерес, примитивизм внутреннего мира. В конструктивном конфликте развиваются основные демократические принципы: терпимость, компромисс, уважение к справедливости, самостоятельности. Борьба против радикализма – это борьба за нормально функционирующее гражданское общество.

В процессе развертывания социальных конфликтов усиливается их политизация, т. е. приобретение ими формы организованного принуждения.

Литература

Основная

1. Степанов, Е. И. Современная конфликтология / Е. И. Степанов. – М., 2008.
2. Социальные конфликты: экспертиза, прогнозирование, технологии разрешения. – Вып. 6. – М., 1994.

3. Конфликты в политике и экономике: мониторинг и менеджмент. – М., 1994.

Дополнительная

1. Степанов, Е. Н. Межрегиональные столкновения и терроризм с позиций конфликтологического подхода / Е. Н. Степанов. – Вып. 6. – М., 1994.

2. Мастенбрук, В. Развитие переговорных умений в исторической перспективе / В. Мастенбрук // Социальный конфликт. – 1994. – № 4.

3. Глухова, А. В. Политические конфликты: основания, типология, динамика / А. В. Глухова. – М., 2000.

Вопросы для самоконтроля

1. Каково содержание конструктивных конфликтов?
2. Какие конфликты являются деструктивными?
3. Назовите цели мониторинга конфликта.
4. Каковы этапы исследования конфликтов?
5. Назовите критерии классификация конфликтов.
6. Дайте характеристику типов конфликта.
7. Перечислите условия политизации конфликта.

Вопросы к семинару

1. Содержательность и последовательность мониторинга конфликтов.
2. Оценка условий конфликта.
3. Выявление типа конфликта.
4. Выявление механизма конфликтогенного поведения.

Тема 8. Стадии развертывания конфликта

Основные стадии конфликта: конфликтная ситуация, конфликтное взаимодействие, завершение конфликта.

Конфликтная ситуация – реально возникшее социальное противоречие, объективная основа развития конфликта. Возникнове-

ние конфликтной ситуации предполагает наличие детерминант конфликта, оформление субъектов конфликта, осознание ими неудовлетворенности ситуацией, формирование соответствующих целей и путей разрешения. Детерминанты конфликта: статусные различия, социальная дезинтеграция, структурное насилие, неадекватная коммуникация, фрустрированные потребности.

Осознание конфликта может осуществиться одной стороной, но не осмысливаться или адекватно осмысливаться другой.

Групповые цели – прекращение отношений или изменение отношений; краткосрочные или долгосрочные стратегии реализации.

Выбор пути – оценка социальной среды, легитимизация конфликтного взаимодействия, альянсы с другими группами, участие третьей стороны.

Конфликтное взаимодействие (эскалация и дезэскалация конфликта). Условия процесса эскалации – выступление участников за интенсивные действия с целью получения скорейшего результата; решительная защита участниками своих интересов; вовлечение в борьбу новых участников. Условия дезэскалации – девальвация целей, конкуренция между лидерами, гетерогенное отношение к конфликту, желание сохранить организацию, возникновение новых связей. Процесс дезэскалации конфликта – девальвация целей, конкуренция между лидерами сторонников более жестких и более умеренных действий, гетерогенное отношение к конфликту, желание сохранить организацию, новые связи между конфликтующими сторонами. Характер взаимодействующих сторон – одно из основных условий, влияющих на развертывание конфликта.

Завершение конфликта. Модели «выигрыш – выигрыш», «выигрыш – проигрыш» (игры с нулевой суммой – победа над противостоящей стороной). Варианты завершения конфликта: с использованием ненасильственных средств – завершение на консенсусной основе, с использованием принуждения и насилия – результат с нулевой суммой. Наиболее эффективное разрешение конфликта – сочетание средств. Завершение конфликта с участием третьей стороны влечет изменение параметров конфликта, она может стать сторонником более слабого участника конфликта,

может навязать участникам конфликта свои условия, может играть роль посредника и способствовать цивилизованному завершению конфликта.

Тема 9. Способы и методы влияния на состояние и направленность социальных конфликтов

Агрессия и насилие как способ воздействия на человека. Виды насилия. Культурное насилие – любой аспект культуры, который может способствовать легализации насилия, воспринимаемое гражданами как приемлемый способ разрешения конфликтов.

Выражение деструктивности конфликта – противопоставление своих – чужих, использование насильственных методов разрешения конфликта. Применение силы в разрешении конфликтов оправдано, когда необходимо остановить агрессивное поведение противоположной стороны. Предотвращение силы и агрессии в разрешении конфликта возможно при знании причин, источников, условий их возникновения. Биологическое направление объяснения причин насилия (Ц. Ламброзо): агрессивность человека объясняется наличием патологических отклонений, особым типом телосложения (У. Шелтон). Агрессивность кроется в человеческой природе (Т. Гоббс), агрессивность кроется в обществе (Ж.-Ж. Руссо). Психологические (К. Лоренц, Дж. Доллард, З. Фрейд, Э. Фромм, К. Г. Юнг, Л. Берковиц, К. Роджерс, В. Франкл, Ф. Перлс) и социологические (Г. Спенсер, Л. Гумплович, Э. Дюркгейм, Р. Мертон, Г. Лебон) аспекты изучения причин агрессии как способа разрешения конфликтов.

Решающее значение социального фактора при возникновении конфликтов. Агрессия как физическое или вербальное поведение для причинения кому-нибудь вреда. Враждебная агрессивность побуждается самоцелью. Инструментальная агрессивность – средство достижения какой-либо цели.

Типология насилия: физическое, психическое, сексуальное, безразличие к потребностям человека, индивидуальное и социальное. Индивидуальное насилие – реализация потребностей,

борьба за свободу, выбор действий по отношению к обществу, другу к другу. Социальное насилие – форма давления общества на индивида, на членов общества.

Терроризм как форма современных национальных и глобальных конфликтов в технической, информационной, компьютерной, идеологической, психологической сферах. Общественная безопасность и терроризм.

Литература

Основная

1. Степанов, Е. И. Современная конфликтология / Е. И. Степанов. – М., 2007.
2. Глухова, А. В. Политические конфликты: основа, типология, динамика / А. В. Глухова. – М., 2000.
3. Фрейд, З. Психология бессознательного / З. Фрейд. – М., 1990.

Дополнительная

1. Галтунг, Й. Культурное насилие / Й. Галтунг // Социальные конфликты: экспертиза, прогнозирование, технология разрешения. – Вып. 8. – 1995.
2. Лоренц, К. Агрессия – так называемое «зло» / К. Лоренц. – М., 1994.
3. Терроризм как высокотехнологичная форма конфликта // Социальные конфликты в условиях системных трансформаций. – Воронеж: ВГУ, 2005.

Вопросы для самоконтроля

1. Каковы причины применения агрессии при разрешении конфликтов?
2. Какие подходы на представление об источниках агрессии Вы знаете?
3. Какой фактор является решающим при анализе конфликтов и почему?
4. Какие типы агрессии выделяются в современной конфликтологии?

Вопросы к семинару

1. Деструктивные конфликты и их основные функции.
2. Агрессия: концепции возникновения.
3. Типы и источники агрессивного конфликта.
4. Психологические, социологические и политологические аспекты агрессивности.

Тема 10. Конструктивные технологии разрешения конфликта

Основные методы регулирования, разрешения конфликтов и управления ими: переговоры, администрирование, арбитраж, судебное разбирательство.

Технология регулирования и сдерживания конфликтов, технологии и процедуры принципиального разрешения и предотвращения конфликтов. Компромиссный подход к разрешению конфликта как регулирование, консенсусный как разрешение. Недостаток ресурсов и борьба за их обладание как причина использования стратегий конфронтации и избегания конфликта. Силовое разрешение конфликта, подход «выигрыш – проигрыш» – стратегия конфронтации.

Стремление не допустить конфронтации по спорной проблеме – стратегия избегания конфликта. Использование власти, силы, физических, интеллектуальных и других преимуществ для достижения целей участниками конфликта в стратегии конфронтации.

Направленность стратегии конфронтации на стороны конфликта, а не на решение проблем. Результат регулирования – частичный выигрыш обеих сторон или частный проигрыш одной из сторон. Основание обеих стратегий – несовпадающие или противоположные интересы или различное понимание сторонами средств достижения цели.

Стратегия компромисса – положительное и отрицательное значение. Положительное – если стороны осознанно соглашаются

поступить частью своих интересов. Отрицательное – если достижение компромисса не отвечает интересам сторон.

Стратегия «выигрыш – проигрыш» – прямые переговоры сторон или обращение к арбитру.

При разрешении конфликта он прекращается в результате прямого воздействия сторон или в результате действия третьей стороны на основе анализа причин и содержания конфликта. В ходе разрешения происходит максимальное сближение позиций и достижение соглашения относительно оптимального способа удовлетворения противоположных интересов. Модели разрешения конфликта без юридического участия – прямые переговоры, примирение, посредничество.

Альтернативное разрешение конфликта – совокупность процедур, обеспечивающих неконфронтационное и ненасильственное разрешение конфликтов в результате переговоров, выработка взаимоприемлемых решений и прекращение конфликта с результатом «выигрыш – проигрыш».

Процедуры воздействия – юридические (управления) и неюридические (разрешение). Управление – администрирование, арбитраж, судебное разбирательство. Разрешение – переговоры, примирение, посредничество.

Процесс конструктивного воздействия на конфликт: разработка плана, осуществление программы, выполнение соглашений по урегулированию или разрешению конфликта. Подготовка плана: анализ конфликта, определение стратегии, разработка программы урегулирования или разрешения конфликта. Определение стратегии: определение проблемы, выявление внешних факторов, оказывающих влияние на конфликт, определение цели воздействия на конфликт, выбор структуры встречи (собрания, группы, комитеты), установление конкретных шагов в процессе воздействия на конфликт, формирование состава участников переговоров, распределение других ролей на переговорах. Компоненты программы конструктивного воздействия на конфликт – принятие процедур переговоров, обмен информацией, выработка вариантов возможного решения проблемы, достижение соглашения. Поэтапная реализация переговоров: принятие процедуры переговоров, обмен информацией, выработка вариантов возможных

решений проблемы, достижение соглашений. Основные ориентиры индивидуального поведения превращаются в личные стили или стратегии поведения сторон в конфликте – конфронтацию, приспособление, избегание, компромисс, сотрудничество.

Личные стили в конфликте, стратегии, поведение людей в конфликте – превращение регулирования конфликта в основные ориентиры индивидуального поведения. Основные стили поведения, «сетка» по методу К. У. Томаса и Р. Х. Килменна: стремление одной из сторон к доминированию, приспособление одной стороны к интересам другой, взаимные уступки сторон.

Литература

Основная

1. Карпентер, С. Л. Урегулирование споров в обществе / С. Л. Карпентер, У. Дж. Д. Кеннеди. – М., 1992.
2. Карнелиус, Х. Выиграть может каждый / Х. Карнелиус, Ш. Фейер. – М., 1992.
3. Фишер, Р. Путь к согласию, или переговоры без поражения / Р. Фишер, У. Юри. – М., 1992.
4. Бройнинг, Г. Руководство по ведению переговоров / Г. Бройнинг. – М., 1996.
5. Гудмен, П. Искусство торговаться, или все о переговорах / П. Гудмен. – М., 1996.

Дополнительная

1. Жукова, М. И. Тренинг-менеджер в системе корпоративного обучения: специалист, преподаватель или менеджер? / М. И. Жукова, К. С. Коротков // Бизнес-образование. – 1997. – № 1.
2. Рейнуотер, Дж. Это в ваших силах. Как стать собственным психотерапевтом / Дж. Рейнуотер. – М., 1992.

Вопросы для самоконтроля:

1. Что такое разрешение конфликта?
2. Назовите стратегии избегания конфликта.
3. В чем смысл стратегии конфронтации?

4. Каковы положительные и отрицательные значения стратегии компромисса?
5. Сущность стратегии «выигрыш – проигрыш».
6. Назовите модели конфликта без юридического участия.
7. Содержание конструктивного воздействия на конфликт.
8. Раскройте содержание личного поведения сторон в конфликте.

Вопросы к семинару

1. Базовые понятия проблемы регулирования и разрешения конфликтов.
2. Основные методы регулирования, разрешения конфликтов и управления ими.
3. Регулирование конфликтов в контексте человеческих потребностей.
4. Аналитические методы разрешения конфликтов.

Тема 11. Переговоры как метод разрешения конфликтов

Переговоры – основной способ разрешения конфликтов. Они позволяют конфликтующим сторонам выработать соглашение, удовлетворяющее каждую из сторон и помогающее избежать длительных судебных процедур. Два основных подхода к разрешению конфликтов «позиционный торг», «переговоры на основе интересов сторон».

«Позиционный торг» – способ ведения переговоров, при котором стороны последовательно занимают, а затем последовательно уступают позиции, переговоры, стратегия которых ориентирована на спор о конкретных пунктах в решении конфликтного вопроса. Позиция – точка зрения, отношение к чему-либо, а также план действия, поведение, обусловленное этим отношением. Наиболее простое решение вопроса о компромиссах – при наличии общепринятого критерия, обосновывающего разумность и равенство уступок. Недостатки позиционного торга по Р. Фишеру

и У. Юри: не могут быть удовлетворены интересы сторон (неразумное соглашение); увеличение времени, которое занимает торг при неочевидности результатов переговоров; возрастание риска безрезультатности переговоров; принуждение другой стороны к изменению позиции при пролонгированном торге; углубление торга и усиление его недостатков.

Применимость торга: деловые и бытовые ситуации, когда ресурсы сторон ограничены и справедливым решением представляется раздел ресурсов поровну.

Условия снижения риска при проведении торга: определение собственных ресурсов; формулирование основных проблем, обсуждаемых на переговорах; составление списка приоритетных проблем; разработка проблем альтернативных решений, предварительное определение предела максимальных уступок, возможности отступления, исходного предложения.

Наилучшая альтернатива обсуждаемому соглашению (НАОС), если переговоры окажутся безрезультатными. У. Юри об определении НАОС: последняя альтернатива (альтернатива ухода); альтернатива прямого воздействия; альтернатива третьей стороны; обдумывание плана действия, если соглашение не достигнуто; совершенствование лучших идей и способов их реализации; выбор наилучшего варианта для его апробации.

Метод ведения переговоров на основе интересов как альтернатива позиционному торгу основан на противоборстве сторон, сотрудничестве оппонентов, может привести к компромиссному решению. Стратегия «выигрыш – проигрыш». Особенности метода ведения переговоров: переговоры на основе интересов; ресурсы не ограничены; необходимость учета интересов всех участников; концентрация внимания на интересах, а не позициях; стремление сторон найти объективные и справедливые принципы; поиск решений, удовлетворяющих интерес всех; участники – не противники, а люди, совместно решающие проблему; уважение участников к позициям друг друга.

Межличностные трудности в переговорном процессе и их преодоление: отсутствие достаточной информации (преодоление: получение дополнительной информации, введение новых специалистов и т. д.); сложности по определению места, времени,

привлечения других лиц (преодоление: взаимное согласование действий); наличие личных симпатий и антипатий, эмоциональных провокаций, использование манипулятивных моделей (преодоление – концентрация на решение конкретной проблемы, взвешивание взаимной приемлемости и эффективности).

Тактика «видимого сотрудничества»: сформированность у каждой стороны впечатления эффективности переговоров при сохранении у партнера стремления не выполнять свои обязательства. Решение проблемы – поэтапная реализация соглашений.

Тактика, направленная на дезориентацию оппонента: стремление одной стороны нарушить планы другой путем дезинформации, угрозы. Решение проблемы – взвешенные действия, предложения, аргументы, обсуждение с оппонентом взаимоприемлемых решений.

Тактика, провоцирующая чувство жалости у оппонента, – создание образа беззащитного человека с целью достижения желаемого результата, спекулирование на чувстве жалости и сострадания. Решение – проверка подлинности фактов, критика фактов, а не личности, внимание к оппоненту и критика, адекватная ситуации.

Ответная реакция «согласие на уступки». Решение – временная пауза, концентрация сил, активная работа над выработкой приемлемых и альтернативных решений.

Ответная реакция «разрыв отношений». Решение – тщательный анализ возникших трудностей, получение дополнительной информации, мысленное отстранение от ситуации, оптимистичский настрой, стремление человека к признанию, уважению, значимости, индивидуальной свободы. Недоброжелательные приемы оппонента: тактика отказа от уступок, тактика нажима, тактика получения уступок обманным путем. Решение – налаживание конструктивного диалога, обсуждения, стремление сделать из оппонента партнера по переговорам.

Литература

Основная

1. Степанов, Е. И. Современная конфликтология. Общие подходы к моделированию и менеджменту социальных конфликтов / Е. И. Степанов. – М., 2008.
2. Фишер, Р. Путь к согласию, или переговоры без поражения / Р. Фишер, У. Юри. – М., 1992.

Дополнительная

1. Бройнинг, Г. Руководство по ведению переговоров / Г. Бройнинг. – М., 1996.
2. Гудмен, П. Искусство торговаться, или все о переговорах / П. Гудмен. – М., 1996.
3. Мастенбрук, В. Переговоры / В. Мастенбрук. – Калуга, 1993.

Вопросы для самоконтроля

1. Что собой представляет технология ведения переговоров?
2. Что собой представляет позиционный торг?
3. Недостатки позиционного торга по В. Фишеру и У. Юри.
4. Каким образом можно снизить риск при позиционном торге?
5. Для чего в ходе переговоров устанавливается «нижний предел»?
6. Какое значение имеет определение исходного положения в начале переговоров?
7. Что такое НАОС и какие виды альтернатив используются при определении НАОС?
8. Назовите методы ведения переговоров на основе интересов.
9. Каковы межличностные трудности в переговорном процессе?
10. В чем суть тактики видимого сотрудничества?
11. Каковы цели тактики, направленные на дезориентацию оппонента?

12. Какова реакция на эмоциональное воздействие в конфликте?

13. Как преодолеть недоброжелательные приемы оппонента?

Задания к практическому занятию

I. В своей книге "Добивайтесь своего – это успех на переговорах" К. Ханс предложил ряд вопросов для изучения партнеров.

1. Какого "сторонника" я могу привести с собой?

2. Что у вас общего?

3. Какие у него увлечения?

4. Какие излюбленные темы?

5. Какие политические убеждения?

6. Что за психологический тип?

7. Какие у него особенности?

8. Каково его отношение ко мне, к моей фирме?

9. Есть ли у него табу?

10. В каком он находится положении (независим, испытывает давление со стороны, заинтересован)?

11. Какова моя тактика?

12. Какой может быть его тактика?

Какие свои вопросы Вы могли бы предложить к началу переговоров?

II. Обобщите процесс ведения переговоров, перечислив их структуру в таблице.

III. Используя принцип концепции «разумного эгоизма» (тщательный анализ интересов, в том числе собственных, собственные интересы реализуются полнее, если партнер достигает своих интересов), разработайте модель поведения на переговорах.

Тема 12. Информация о конфликте, позициях и интересах сторон

Предварительная информация посреднику о конфликте. Источники информации: прямое наблюдение, вторичные источники, личные беседы.

Прямое наблюдение – посещение встреч и собраний участников конфликта, наблюдение за поведением, выяснение мнения сторон.

Вторичные источники – протоколы собраний, видеозаписи, научные исследования, газетные материалы.

Личные беседы – вначале собирается у лиц, не участвующих в конфликте.

Систематизация информации с помощью карты анализа конфликта, континуума динамики конфликта, резюме анализа конфликта.

Карта анализа конфликта включает информацию о сторонах – участниках конфликта, о спорных вопросах, о специфических интересах сторон, о степени важности спорных вопросов для каждой из сторон (высокая, средняя, низкая), об источниках силы каждой из сторон и возможностях влияния на своих оппонентов, о позициях сторон и их возможных подходах к решению проблем, о заинтересованности в сотрудничестве с другими сторонами. Континуум устанавливает динамику конфликта и включает информацию об отношении сторон к урегулированию конфликта; отношении сторон к решению вопроса; истории взаимоотношений конфликтующих сторон; взаимоотношениям сторон в момент конфликта; степени вовлеченности сторон в конфликт; тактике, используемой конфликтующими сторонами.

Резюме. Цель – установление непосредственно вовлеченных сторон, процедур, используемых участников конфликта, сути спорных вопросов. Рубрики содержания резюме: спорящие стороны, суть проблемы, процедуры.

Модификация посредничества: консультационное, посредничество с элементами арбитража, управленческое посредничество.

Тема 13. Принятие решений

Искусство принятия управленческих решений – основа конфликтологического менеджмента. Типичные методы принятия решений на конфликтологическом уровне: уход от решения вопроса; враждебное отношение к противнику; быстрое решение, немедленное наведение порядка, «соломоново решение»; метод интегративного принятия решения. Выбор метода решения, определяемый качеством решения и его приемлемостью. Типы решений: высокая заинтересованность в качестве при низкой заинтересованности приемлемости; высокая заинтересованность в приемлемости при низкой заинтересованности в качестве; низкая заинтересованность в качестве при низкой заинтересованности в приемлемости; высокая заинтересованность в качестве при высокой заинтересованности в его приемлемости. Этапы принятия группового решения: обеспечение сотрудничества; метод интегративного решения проблемы; принятие решения после обсуждения «лицом к лицу» методом согласования. Стратегии принятия группового решения: подход «строящийся блок» (постепенный переход от частных вопросов к более общим); «принципиальное соглашение» (дедуктивный метод).

Литература

Основная

1. Степанов, Е. И. Современная конфликтология / Е. И. Степанов. – М., 2008.
2. Соснин, В. А. Теоретические и практические подходы к урегулированию конфликтных ситуаций в зарубежной конфликтологии / В. А. Соснин // Социальные конфликты. – Вып. 6. – М., 1994.

Дополнительная

1. Карпетнер, С. Л. Урегулирование споров в обществе / С. Л. Карпетнер, У. Дж. Д. Кеннеди. – М., 1992.

Задание к практическому занятию по темам 12, 13:

Используя рекомендации по ведению деловых бесед, проведите деловую игру на тему «Заключение делового соглашения».

Рекомендации по ведению деловых бесед
http://www.bereg.ru/sprav_info/bisnes/psy/peregov.shtml:

1. Заранее напишите план беседы, обработайте наиболее важные формулировки.

2. Применяйте положения психологии о периодическом воздействии на партнера в ходе беседы, а именно:

– неблагоприятные моменты и факты чередовать с благоприятными;

– начало и конец – только положительные фразы.

3. Помните постоянно о движущих мотивах партнера:

– его ожиданиях;

– преимуществах, которых он добивается посредством этой беседы;

– его позиции;

– его желании самоутвердиться;

– его чувстве справедливости;

– его самолюбии.

4. Избегайте задавать вопросы, на которые собеседник может ответить "Нет", облегчайте ему "Да – ответ".

5. Повторяйте в ходе беседы, переговоров основные мысли вашего партнера, следите за своими мыслями и высказываниями, не повторяйтесь.

6. Избегайте отклонений от предмета переговоров и превосходной степени сравнения.

7. Внимательно выслушивайте собеседника до конца, ведь слушать с должным вниманием то, что вам хочет сообщить собеседник, – это не только знак внимания к нему, но и профессиональная необходимость.

8. Никогда не пренебрегайте значением предубеждений вашего партнера. Вспомним свой собственный опыт: часто ваше мнение складывается до того, как вы тщательно взвесили все

факты. И для вас, и для вашего партнера будет лучше, если вы вместе осознаете это.

9. Избегайте недоразумений и неверных толкований! Ваше изложение должно быть ясным, наглядным, систематизированным, сжатым, простым и понятным. При любой неясности сразу же безо всякого смущения прямо спрашивайте у партнера, что он все же подразумевает?

10. Уважайте своего партнера! Ведь техника ведения бесед и переговоров – это общения с людьми. Будьте внимательны и предупредительны к собеседнику, цените его аргументы, даже если они слабы.

11. Всегда, когда возможно, будьте вежливы, дружески настроены, дипломатичны и тактичны. Помните, что вежливость не снижает определенности просьбы или предложения, но во многом препятствует появлению у партнера внутреннего сопротивления. Вежливость должна быть в меру, без лести и подхалимажа. Дипломатичное же поведение предполагает осторожность, сообразительность и простую учтивость.

12. Если нужно, будьте непреклонны, но сохраняйте хладнокровие, когда температура беседы поднимается.

13. Любым возможным способом постарайтесь облегчить собеседнику восприятие ваших тезисов и предложений, учтя внутреннюю борьбу между его желаниями и реальными возможностями, чтобы он мог сохранить свое лицо. Дайте ему время, чтобы он сам постепенно убедился в правильности ваших положений.

14. Подумайте о тактических приемах ведения переговоров.

15. Попытайтесь в ходе беседы достичь своей цели или же найдите приемлемый компромисс.

Тема 14. Социальные конфликты в условиях трансформаций

Российская трансформация через призму теории конфликта. Современные теории социальной трансформации: объективистская и субъективистская взаимодополняющие парадигмы. Объективистская (К. Маркс, Э. Дюркгейм, Т. Парсонс): общество вступает как реальность сама по себе, которая не выводится из свойств действующих в нем субъектов и развивается по собственным законам. Субъективистская (Э. Гидденс, П. Штомпка, П. Бурдье, Д. Норт): общество – социально-групповая, субъектно-поведенческая структура, его существование – взаимодействие, установки участников, их интересы и поведение.

Процесс трансформационных изменений трех основных атрибутов социальной жизни – акторов, ресурсов, институтов. Движущие силы социальных трансформаций: многовекторные общественные противоречия, потребность в институциональном и ресурсном обеспечении. Сущность кардинальной трансформации – преодоление глубоких институциональных препятствий. Трансформация – переход от одного консолидированного режима к другому.

Взаимозависимость всех социальных составляющих требует комплексного анализа социальных изменений. Теоретическая модель политической трансформации Я. Эндрейна: несовместимость культурных, общественно-политических структур и поведения индивидов как условие смены политической системы.

Главные движущие силы политической трансформации в России: правящая элита, бюрократия, с одной стороны, с другой – социально зрелые и политически активные представители массовых общественных групп. Ключевая роль политических элит в России, обеспечившая «навязанный переход». Слабая проявленность в политическом процессе России массовых акторов.

Кризисный характер социально-политических трансформаций. Этапы трансформаций (В. Гельман): дестабилизация «старой» политической системы; неравновесное состояние политической системы (старые институты разрушены, новые еще не установлены); конституирование новой политической системы

(начинают функционировать новые политические институты); относительная консолидация политической системы (признание всеми субъектами политической системы сложившихся институтов). Изменение институциональной, функциональной, коммуникативной и ценностной подсистем в России через разрешение доминантного противоречия.

Конфликты как следствие разрушения старой системы в России, российские кризисы и расколы. Экономические, социальные, административные конфликты. Конфликты самоидентификации. Политические конфликты – «демократы – коммунисты», этнополитические – «патриоты – космополиты», «русские – нерусские», конфликты политических культур – «русская культура – западная культура – восточная культура». «Двухтактный» исторический цикл: «модернизационный рывок – застой», задерживающий последовательное развитие социума, устойчиво создающее отстающее развитие России, отсутствие процессов самоподдерживающей динамики, влияние политической элиты, действующей в своих интересах, сужение круга по-настоящему образованных людей, низкий уровень деперсонифицированного доверия.

Возрастание духовной мощи России как способ выхода из национального кризиса. Конфликт как способ самопознания и самосознания нации. Пути выхода из кризиса в России: создание интегративной идеологии, системы общественной нравственности, повышение роли общественного авторитета главы государства. Рост значения судебных и досудебных способов разрешения конфликтов, развитие миротворческих структур, процедур и норм, осуществляемых институтами гражданского общества.

Литература

Основная

1. Никовская, Л. И. Трансформация в России в контексте социального конфликта: в 2 ч. / Л. И. Никовская. – М., 2003.
2. Социальные конфликты в условиях системных трансформаций / отв. ред. А. В. Глухова. – Воронеж: ВГУ, 2005.

Дополнительная

1. Социальные конфликты: экспертиза, прогнозирование, технологии разрешения. – Вып. 19. – М., 2004.

Вопросы для самоконтроля

1. Содержание объективистской и субъективистской парадигм современной конфликтологии.

2. Каково содержание теоретической модели политической трансформации?

3. Сущность и содержание конфликтов в современной России.

4. Виды конфликтов в современной России.

5. Чем вызваны конфликтные ситуации в современном российском обществе?

6. В чем сущность расколов?

7. Пути выхода из общенационального кризиса.

Вопросы к семинару

1. Конфликтность периода трансформации и его особенности в России.

2. Пути разрешения кризисных ситуаций в современном российском обществе.

Вопросы к экзамену

1. Предмет науки «общая конфликтология».
2. Основные методы и принципы изучения конфликтов.
3. Современные концепции конфликтологической науки.
4. Роль конфликтологии в современной социально-политической практике России.
5. Новый исследовательский подход к изучению конфликтологии в современной западной науке.
6. Сущность концепции конфликтного функционализма.
7. Появление общей теории конфликта в учении Льюиса Крисберга.
8. Общая теория разрешения и предупреждения конфликта Джона Бертона.
9. Понятие «социальный конфликт». Сущность социальных конфликтов.
10. Проблемно ориентированный метод разрешения конфликтов.
11. Содержание фундаментального анализа конфликтов.
12. Концептуальное значение общей теории разрешения конфликтов.
13. Общие подходы к понятию «методология анализа социальных конфликтов».
14. Сущность и содержание субъектно-деятельностного подхода.
15. Понимание конфликта с точки зрения субъектно-деятельностного подхода.
16. Содержание и признаки социальной напряженности.
17. Основные этапы формирования социальной напряженности, их характеристики. Измерение социальной напряженности.
18. Структура и динамика социальных конфликтов.
19. Субъекты конфликта.
20. Взаимоотношения сторон конфликта.
21. Предмет конфликта.

22. Влияние социальной среды на возникновение и развитие социальных конфликтов.

23. Динамичные показатели конфликта. Конфликтная ситуация.

24. Эскалация и деэскалация конфликта.

25. Завершение конфликта.

26. Конфликтологическая экспертиза. Оценка исторического этапа.

27. Определение типа конфликта.

28. Оценка степени остроты конфликта.

29. Стадии и действующие силы конфликта.

30. Механизмы конфликтогенного поведения.

31. Деструктивные формы воздействия на конфликты. Проблема насилия и агрессии.

32. Психологический подход к анализу конфликта.

33. Социологический подход к анализу конфликта.

34. Конструктивные технологии разрешения конфликта.

35. Основные методы разрешения конфликтов.

36. Личные стили в конфликте. Метод К. У. Томаса и Р. Х. Килменна.

37. Принципиальное разрешение конфликта. Переговоры как метод разрешения конфликтов.

38. «Позиционный торг». Недостатки по Р. Фишеру и У. Юри.

39. Метод ведения переговоров на основе интересов. Трудности переговорного процесса.

40. Тактики переговоров.

41. Согласительные процедуры как метод регулирования и разрешения конфликтов. Посредничество.

42. Информация о конфликте.

43. Процесс принятия решений в регулировании конфликтов.

44. Сущность и содержание конфликтов в современной России.

45. Виды конфликтов в современной России.

46. Пути выхода из общенационального кризиса.

Оглавление

Тема 1. Предмет и задачи конфликтологии.....	3
Тема 2. Становление конфликтологии как науки	6
Тема 3. Методы и методология изучения конфликтов	9
Тема 4. Методологический аспект изучения социальной напряженности как конфликтогенного фактора.....	12
Тема 5. Природа конфликта. Источники и причины возникновения конфликта	14
Тема 6. Структура, функции и эволюция социальных конфликтов	17
Тема 7. Функции конфликтов, Методология конфликтологической экспертизы.....	19
Тема 8. Стадии развертывания конфликта	22
Тема 9. Способы и методы влияния на состояние и направленность социальных конфликтов	24
Тема 10. Конструктивные технологии разрешения конфликта	26
Тема 11. Переговоры как метод разрешения конфликтов	29
Тема 12. Информация о конфликте, позициях и интересах сторон.....	34
Тема 13. Принятие решений.....	35
Тема 14. Социальные конфликты в условиях трансформаций	38
Вопросы к экзамену	41

Учебное издание

Конфликтология

Методические указания

Составитель **Титова** Людмила Григорьевна

Редактор, корректор И. В. Бунакова
Компьютерная верстка Е. Л. Шелеховой

Подписано в печать 20.07.09. Формат 60×84 ¹/₁₆.
Бум. офсетная. Гарнитура "Times New Roman".
Усл. печ. л. 2,56. Уч.-изд. л. 1,54.
Тираж 60 экз. Заказ

Оригинал-макет подготовлен
в редакционно-издательском отделе Ярославского
государственного университета им. П. Г. Демидова.

Отпечатано на ризографе.

Ярославский государственный университет
им. П. Г. Демидова.
150000, Ярославль, ул. Советская, 14.

Конфликтология

