

Министерство образования и науки РФ
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
АМУРСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ
(ФГБОУ ВО «АмГУ»)

КОНФЛИКТОЛОГИЯ С ОСНОВАМИ МЕДИАЦИИ
сборник учебно-методических материалов
для направления подготовки 37.04.01 – Психология

Благовещенск, 2017

*Печатается по решению
Редакционно-издательского совета
Факультета социальных наук
Амурского государственного
университета*

Кора Н.А, составитель.

Конфликтология с основами медиации: сборник учебно-методических материалов для направления подготовки 37.04.01 – Благовещенск: Амурский гос. ун-т, 2017.-

Рассмотрен на заседании кафедры психологии и педагогики
19.06.2017, протокол № 10.

@ Амурский государственный университет, 2017.

@ Кафедра психологии и педагогики, 2017

@ Кора Н.А., составление

Содержание

1	Краткое изложение лекционного материала	4
2	Методические рекомендации к практическим занятиям	30
3	Методические указания для самостоятельной работы студентов	40

1. КРАТКОЕ ИЗЛОЖЕНИЕ ЛЕКЦИОННОГО МАТЕРИАЛА

Тема 1. Становление и предмет конфликтологии

Цель: формирование представлений об особенностях становления конфликтологии как науки

Глоссарий: конфликтология, объект конфликта, мотив конфликта, предмет конфликта, образ конфликта.

План лекции

1. Развитие отечественной конфликтологии
2. Предмет и объект конфликтологии
3. Основные психологические подходы к пониманию и интерпретации конфликтов

1. Развитие отечественной конфликтологии

Конфликтология представляет собой отдельную область научного знания. У нее свой предмет изучения – социальная природа, причины, типы и динамика конфликтов, пути, методы, средства их предупреждения и регулирования. Конфликтология – относительно молодая наука. В завершенном виде она появилась лишь к середине XX в. Формирование конфликтологии как особой области изучения происходило вместе с развитием истории, социологии, права, этики, психологии и других социальных наук. Фундамент конфликтологии закладывался при участии основателей социологии таких, как Огюст Конт, Герберт Спенсер, Карл Маркс.

Отечественные мыслители, испытывая влияние зарубежных течений, вместе с тем отразили своеобразие российского общества во второй половине XIX и начале XX вв.

П. Лавров и Н. Михайловский – представители так называемого субъективного идеализма. В центре их внимания находился общественный прогресс, но главным двигателем и, следовательно, мерил прогресса признавалась личность, ее всестороннее развитие в кооперации с равными себе. Отсюда выводилась необходимость предотвращать возникновение антагонистического конфликта между личностью и обществом. Утверждалось, что прогрессу служит не борьба за существование, а больше взаимопомощь и солидарность людей, приспособление социальной среды к потребностям личности.

Схожие положения лежали в основе социологических концепций идеологов народничества – М. Бакунина, П. Кропоткина, П. Ткачева.

М. Ковалевский, опираясь на ставший популярным в России сравнительно-исторический метод, также усматривал сущность социального прогресса в упрочении солидарности между людьми. При этом он ориентировался больше не на личность, а на социальные группы и классы, стремился выявить общее и особенное в общественных явлениях, видел критерий прогресса во все более полном воплощении в человеческом общежитии идеи равенства и справедливости.

Свое видение проблемы социального конфликта высказывали и российские сторонники марксизма. Представители ортодоксального направления – Г.В. Плеханов, В.И. Ленин; Представители «легального» направления – П.Б. Струве, М.И. Туган-Барановский.

Заметный вклад в относительно новую область научного знания внес Питирим Сорокин, ставший одним из самых выдающихся представителей «социокультурной школы» в социологии, выразителем идей интеграции социальных и культурных систем. Будучи руководителем кафедры Петроградского университета, он определял социологию как науку о формах, причинах и результатах поведения людей, живущих в среде себе подобных. Сорокин подчеркивал: «Без знания общества и культуры, в которых рождается и растет данный индивид, никакие его личные черты – верования, идеи, убеждения, вкусы, пристрастия и то, что вызывает неприязнь, – не могут быть поняты. Без такого знания непостижимы поведение человека, образ его мыслей, манеры и нравы. Иными словами, конфликт непременно связан с удовлетворением потребностей людей, его источник заключен как раз в подавлении определенных, преимущественно базовых потребностей человека».

И. А. Ильин, обобщая свои наблюдения, писал: «Каждый народ по-своему вступает в брак, рождает, болеет и умирает; по-своему лечится, трудится, хозяйствует и отдыхает; по-своему горю-

ет, плачет, сердится и отчаивается; по-своему улыбается, шутит, смеется и радуется; по-своему ходит и пляшет; по-своему поет и творит музыку; по-своему говорит, декламирует, острит и ораторствует; по-своему наблюдает, созерцает и творит живопись; по-своему исследует, познает, рассуждает и доказывает; по-своему нищенствует, благотворит и гостеприимствует; по-своему строит дома и храмы; по-своему молится и геройствует...; по-своему возносится духом и кается; по-своему организуется. У каждого народа свое особое чувство права и справедливости, иной характер, иная дисциплина, иное представление о нравственном идеале, иной семейный уклад, иная церковность, иная политическая мечта, иной государственный инстинкт. Словом: «У каждого народа иной, особый душевный уклад и духовно-творческий склад».

Среди наших российских современников, проводивших исследования, результаты которых стали появляться у нас лишь в 80-х гг. XX в., можно отметить такие работы, как: «Внимание конфликт!» Ф.М.Бородкина и Н. М. Коряк. Им удалось показать, что конфликт является одним из средств управления; Э.А. Уткин в учебном пособии «Конфликтология: теория и практика» рассматривает основные пути и методы предупреждения конфликтных ситуаций. Заслуживают внимания работы Н.В. Гришиной, А.Г. Здравомыслова, В.Н. Кудрявцева, А.С. Кармина, А.В. Дмитриева, А. Зайцева и др.

2. Предмет и объект конфликтологии

Под предметом любой науки понимается мысленная, иде-альная, теоретическая модель того объекта, части или сферы действительности, на который направлен ее главный интерес. Предмет и объект науки — тесно связанные между собой, близкие, но не тождественные понятия.

Предметом конфликтологии является идеальная модель конфликтно-го взаимодействия, его теория, основой которой выступает понятий-ный аппарат с его центральным звеном — категорией конфликта. Объект конфликтологии — сама социальная жизнь, все бесконечное разнообразие реальных, «живых» конфликтов от детских ссор и до мировых войн, которыми наполнена общественная жизнь прошлого и настоящего.

Между объектом и предметом конфликтологии, как и любой другой науки, существует не только взаимосвязь, но и определенная дистанция, которая усилиями ученых может постепенно сокращаться, но никогда не может быть полностью преодолена из-за ограниченности возможностей человеческого познания. Тем не менее, ученые постоянно стремятся к обеспечению максимально возможного соответствия своих теоретических выводов объективной реальности. Достижение этих целей, как свидетельствует вся история науки, во многом определяется тем инструментарием, исследовательскими методами, которые используются учеными.

Совокупность понятий конфликтологии условно можно подразделить на следующие группы:

- 1) структура конфликта,
- 2) динамика конфликта,
- 3) разрешение конфликта (управление конфликтом),
- 4) типология конфликтов,

Совокупность этих понятий раскрывает как объект, так и предмет науки о конфликте. Рассмотрим указанные четыре группы понятий.

Структура конфликта

Под структурой любого объекта понимается совокупность его частей, элементов и связей, отношений между ними, обеспечивающих его целостность. Основными элементами конфликтного взаимодействия являются:

- 1) объект конфликта,
- 2) участники конфликта,
- 3) социальная среда, условия конфликта,
- 4) субъективное восприятие конфликта и его личностные элементы.

1 Объект конфликта. Всякий конфликт имеет свою причину, возникает по поводу необходимости удовлетворения какой-либо потребности. Та ценность, которая способна удовлетворить эту потребность и из-за овладения которой возникает конфликт, и является его объектом. В качестве объекта конфликта могут выступать материальные, социальные и духовные ценности.

2 *Участниками конфликта* могут быть отдельные индивиды, социальные группы, организации, государства, коалиции государств. Главными участниками конфликта являются противодействующие стороны или противники. Они образуют стержень конфликта. При выходе из противоборства хотя бы одной из главных сторон конфликт прекращается. В зависимости от характера этих сторон конфликты могут быть подразделены на четыре типа:

1) внутрличностный, при котором один аспект личности противостоит другому ее аспекту; таков конфликт, переживаемый шекспировским Гамлетом;

2) межличностный, при котором одна личность противостоит другой, как это имеет место в повести Гоголя «Как поссорились Иван Иванович с Иваном Никифоровичем»;

3) конфликт типа личность — группа, яркий образец которого представлен Грибоедовым в его пьесе «Горе от ума»;

4) и наконец, конфликт группа — группа, носителями которого могут быть как малые, так и большие социальные образования, например, нации, классы, государства.

Кроме главных сторон конфликта могут быть и Другие его участники, которые играют в нем второстепенные роли. Эти роли могут быть как существенными, так и малозначимыми, вплоть до ролей так называемых «людей из толпы».

Роли участников конфликта неодинаковы. Они различаются как с социологической, так и с психологической точек зрения.

С социологической точки зрения они могут существенно различаться по своей социальной значимости, силе, влиянию, что особенно ярко обнаруживается при столкновении отдельной личности с государством. Конечно, в конфликте такого рода силы участников далеко неравны, о чем свидетельствуют трагические судьбы «инако-мыслящих», активно выступавших против Советского государства. По своей социальной значимости роли участников конфликта рас-полагаются в следующем порядке: 1) отдельные индивиды, выступающие от собственного имени, 2) далее следуют коллективы, 3) социальные слои, 4) государство. Однако значимость, влияние участников конфликта не всегда соответствуют указанной последовательности. Как свидетельствует история, роль отдельных личностей не только в жизни отдельных организаций и групп, но и в судьбах целых народов и государств может быть очень велика.

Неодинакова роль отдельных участников конфликта и с психо-логической точки зрения; в этом отношении она может быть возвы-шенной, даже героической, а может быть и низменной, неприглядной. Каждый участник может руководствоваться в ходе развития противоборства своими мотивами, целями, интересами, ценностями и установками.

Как социальная значимость участников, так и их цели, установ-ки проявляются особенно четко лишь тогда, когда конфликт достигает высокой степени развития. Именно в это время наступает «момент истины» в развитии конфликта, выясняется, кто есть, кто среди его участников.

3. Но кроме участников конфликта, совокупность которых составляет как бы его микросреду, важную, а иногда и решающую роль в его развитии играет и макросреда, те *конкретно-исторические социально-психологические условия*, в которых он разворачивается. Понятием социальной среды определяется та почва, на которой возникает и развивается конфликт. В это понятие включается не только ближайшее, но и дальнее, более широкое окружение конфликтующих сторон, те большие социальные группы, к кото-рым они принадлежат, национальные или классовые, а также общество в целом.

4. Но характер конфликта зависит не только от объективных условий в данной стране, большой или малой группе, но и от *субъективного восприятия или образа конфликта*, который создается у действующих в данной конфликтной ситуации лиц или групп. Этот образ или восприя-тия не обязательно соответствуют истинному положению дел, действительной ситуации. Эти образы, восприятия людей могут быть трех видов:

1) представления о самих себе,

2) восприятие других участников конфликта,

3) образы внешней среды, большой и малой, в которой разворачивается конфликт.

Именно эти образы, идеальные картины конфликтной ситуации, а не сама объективная реальность являются непосредственной основой поведения конфликтантов.

3. Основные психологические подходы к пониманию и интерпретации конфликтов

Психоанализ

С точки зрения психоанализа, человек формируется с раннего детства. При этом, каковы окружающие его взрослые, таково и его становление. Негативные травмы, негативный опыт уходит в бессознательное и со временем начинает «доставать» человека.

Детский личностный сценарий становится определяющим, следовательно, сталкиваясь с проблемами, человеку нужно обратиться в детство.

Человек – существо конфликтное и обречен на конфликты. Природа конфликта содержится в самом человеке. Происходит постоянное противостояние человека с внешним миром. Фактически человек обречен на постоянную борьбу. Нужно работать с личностью. Любая патология – следствие пережитых проблем.

Конфликт – бессознательное, все в прошлом.

$$B = f(P, e),$$

где P – личность, e – ситуация.

Бихевиоризм

Бихевиоризм или интроспективный метод, когда человек сам говорит о себе. Поведение – это тот способ, который задал нам другой человек. Патология поведения – результат неправильного научения, т. е. возможна модификация поведения. Поведение есть результат взаимодействия личности и ситуации.

$$B = f(p, E),$$

где p – личность, E – ситуация.

Гуманистическая психология

Гуманистическая психология расширяет пространство на здоровых индивидов. Если собрать всю классическую психологию, то можно разбить ее на психологию детства и психологию аномалий. Гуманистическая психология привнесла к этому психологию здоровых взрослых людей. Курт Левин связывает воедино личность и ситуацию и предлагает следующую формулу поведения.

$$B = f(P, E),$$

где P – личность, E – ситуация.

Таким образом, личность и ситуация – нечто целое.

Вопросы для самопроверки:

- Что такое конфликтология?
- Когда начала складываться конфликтология как отдельная область научных исследований?
- Назовите имена известных зарубежных и российских мыслителей XIX – XX вв., внесших заметный вклад в разработку теории конфликтов.
- Что такое предмет конфликта?
- Что такое мотивы конфликта?
- Что такое позиции конфликтующих сторон?
- Расскажите о классификации конфликтующих сторон.
- Какие вы знаете объяснения конфликтов?
- Расскажите об основных психологических подходах к пониманию интерпретации конфликтов.

Задания для самостоятельной работы

Составить таблицу «Сравнительный анализ становления зарубежной и отечественной школы конфликтологии».

Учебная литература:

Семенов В.А. Конфликтология. История, теория, методология [Электронный ресурс]:

учебное пособие/ В.А. Семенов— Электрон. текстовые данные.— Саратов: Ай Пи Эр Медиа, 2012.— 384 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/6970.html> .— ЭБС «IPRbooks»

Конфликтология [Электронный ресурс]: учебник для студентов вузов, обучающихся по специальностям экономики и управления и гуманитарно-социальным специальностям/ В.П. Ратников [и др.].— Электрон. текстовые данные.— М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2012.— 543 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/7023.html> — ЭБС «IPRbooks»

Тема 2 Характеристика конфликта как социального явления

Цель: формирование представлений о конфликте как социальном явлении

Глоссарий:

План лекции

1. Понятие конфликта
2. Причины возникновения конфликтов
3. Динамика конфликта

1. Понятие конфликта

Конфликт как сложное социальное явление характеризуется многими параметрами. Важнейшими из них являются его сущность, структура, причины и динамика

Сущность конфликта и его структура

Для уяснения сути конфликта важно выделить его основные признаки и сформулировать необходимые и достаточные условия его возникновения. Представляется достаточным выделить два таких признака.

1. Конфликт всегда возникает на основе противоположно направленных мотивов или суждений. Такие мотивы и суждения являются необходимым условием возникновения конфликта.

2. Конфликт — это всегда противоборство субъектов социального взаимодействия, которое характеризуется нанесением взаимного ущерба (морального, материального, физического, психологического и т. п.).

Исходя из вышесказанного, можно сформулировать необходимые и достаточные условия возникновения (наступления) конфликта. Необходимыми и достаточными условиями возникновения (наступления) конфликта являются наличие у субъектов социального взаимодействия противоположно направленных мотивов или суждений, а также состояние противоборства между ними.

Стороны конфликта — это субъекты социального взаимодействия, находящиеся в состоянии конфликта или же явно, или неявно поддерживающие конфликтующих. (участники К.. это могут быть отдельные индивиды. Социальные группы. Организации, государства, коалиции государств), например, мать-учитель

Предмет конфликта — это то, из-за чего возникает конфликт.

Образ конфликтной ситуации — это отображение предмета конфликта в сознании субъектов конфликтного взаимодействия. (представления участников о самих себе, представление о противостоящих сторонах, представление о среде, в которой складывается конфликт)

Мотивы конфликта — это внутренние побудительные силы, подталкивающие субъектов социального взаимодействия к конфликту (мотивы выступают в форме потребностей, интересов, целей, идеалов, убеждений).

Позиции конфликтующих сторон — это то, о чем они заявляют друг другу в ходе конфликта или в переговорном процессе.

2. Причины возникновения конфликтов

Причины конфликтов раскрывают источники их возникновения и определяют динамику протекания.

Причины конфликта — это явления, события, факты, ситуации, которые предшествуют конфликту и, при определенных условиях деятельности субъектов социального взаимодействия, вызывают его.

Среди огромного множества причин конфликтов прежде всего выделим так называемые **общие причины**, которые проявляются так или иначе практически во всех возникающих кон-

фликтах. К ним можно отнести следующие причины.

Социально-политические и экономические причины связаны с социально-политической и экономической ситуацией в стране.

Социально-демографические причины отражают различия в установках и мотивах людей, обусловленные их полом, возрастом, принадлежностью к этническим группам и др.

Социально-психологические причины отражают социально-психологические явления в социальных группах: взаимоотношения, лидерство, групповые мотивы, коллективные мнения, настроения и т. д.

Индивидуально-психологические причины отражают индивидуальные психологические особенности личности (способности, темперамент, характер, мотивы и т. п.).

Вторую группу *причин* в нашей классификации назовем *частными*. Эти причины непосредственно связаны с конкретным видом конфликта. Здесь мы назовем лишь некоторые из них:

- неудовлетворенность условиями деятельности;
- нарушение служебной этики;
- нарушение трудового законодательства;
- ограниченность ресурсов;
- различия в целях, ценностях, средствах достижения целей;
- неудовлетворительные коммуникации.

Причины конфликтов обнаруживают себя в конкретных конфликтных ситуациях, устранение которых является необходимым условием разрешения конфликтов.

3. Динамика конфликта

Важной характеристикой конфликта является его динамика. Этапы конфликта отражают существенные моменты, характеризующие развитие конфликта от его возникновения и до разрешения. Поэтому знание основного содержания каждого из этапов конфликта важно для его прогнозирования, оценки и выбора технологий управления этим конфликтом

Основные этапы конфликта

1. Возникновение и развитие конфликтной ситуации. Конфликтная ситуация создается одним или несколькими субъектами социального взаимодействия и является предпосылкой конфликта.

2. Осознание конфликтной ситуации хотя бы одним из участников социального взаимодействия и эмоциональное переживание им этого факта. Следствиями и внешними проявлениями подобного осознания и связанных с ним эмоциональных переживаний могут быть: изменение настроения, критические и недоброжелательные высказывания в адрес своего потенциального противника, ограничение контактов с ним и т. д.

3. Начало открытого конфликтного взаимодействия. Этот этап выражается в том, что один из участников социального взаимодействия, осознавший конфликтную ситуацию, переходит к активным действиям (в форме демарша, заявления, предупреждения и т. п.), направленным на нанесение ущерба «противнику». Другой участник при этом сознает, что данные действия направлены против него, и, в свою очередь, предпринимает активные ответные действия против инициатора конфликта.

4. Развитие открытого конфликта. На этом этапе участники конфликта открыто заявляют о своих позициях и выдвигают требования. Вместе с тем они могут не осознавать собственных интересов и не понимать сути и предмета конфликта.

5. Разрешение конфликта. В зависимости от содержания, разрешение конфликта может быть достигнуто двумя методами (средствами): педагогическими (беседа, убеждение, просьба, разъяснение и т. п.) и административными (перевод на другую работу, увольнение, решения комиссий, приказ руководителя, решение суда и т. п.). происходит преобразование образа конфликтной ситуации, переструктурирование ценностей, мотивов, установок, принятие новых ценностей

Вопросы для самопроверки:

- Что является необходимыми и достаточными условиями возникновения (наступления) конфликта?
- С чем непосредственно связаны причины конфликта?

– В чем обнаруживаются причины возникновения конфликтов?

– Что является важной характеристикой конфликта?

Задание для самостоятельной работы

Написать эссе по предложенной тематике.

Учебная литература:

Охременко, И. В. Конфликтология : учебное пособие для вузов / И. В. Охременко. — 2-е изд., перераб. и доп. — М. : Издательство Юрайт, 2017. — 154 с. — (Серия : Университеты России). — ISBN 978-5-534-05147-6.

Семенов В.А. Конфликтология. История, теория, методология [Электронный ресурс] : учебное пособие / В.А. Семенов. — Электрон. текстовые данные. — Саратов: Ай Пи Эр Медиа, 2012. — 384 с. — 978-5-89781-280-6. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/6970.htm>

Черепанова, Е. С. Философия конфликта : учебное пособие для бакалавриата и магистратуры / Е. С. Черепанова. — М. : Издательство Юрайт, 2017. — 195 с. — (Серия : Актуальные монографии). — ISBN 978-5-534-05599-3.

Тема 3 Механизмы возникновения конфликтов

Цель: изучение основных механизмов возникновения конфликтов

Глоссарий: межгрупповую враждебность, внутригрупповой фаворитизм, объективный конфликт интересов.

План лекции

1. Направления в изучении механизмов возникновения конфликтов

В изучении механизмов возникновения конфликтов можно выделить два направления. Представители *первого направления* (З. Фрейд, К. Холл, Г. Линдсей, Л. Хьелл, Д. Зиглер, К. Хорни, Э. Эриксон) считали, что корни всех конфликтов находятся в психике человека, в которой постоянно сталкиваются непримиримые силы инстинкта, рассудка и сознания. Такое направление считало и представляло конфликт, как интрапсихический феномен. Представители *второго направления* искали причины возникновения конфликтов во внешних сферах (М. Дойч, М. Шериф, К. Левин, Ф. Хайдер). Здесь сначала преобладали научные взгляды на конфликт, как форму агрессивного ответа на внешнюю ситуацию. По мере дальнейшего изучения природы конфликтов развивались и научные взгляды на их причины. Так, у отечественных ученых пришло понимание, что в основе конфликта лежит субъективная составляющая (впоследствии названная когнитивной схемой), связанная с интерпретацией происходящего и переживанием (В.Н. Мясищев, В.С. Мерлин). Современная психология конфликта не рассматривает конфликт, как неизбежность. В то же время, полное отсутствие конфликтов невозможно. Поэтому главной практической задачей конфликтологии является превращение деструктивных конфликтов в конструктивные.

Среди основных механизмов возникновения конфликтов выделяют:

- межгрупповую враждебность
- объективный конфликт интересов.
- внутригрупповой фаворитизм.

Межгрупповая враждебность. Согласно теории Фрейда, главной функцией является поддержание сплоченности группы. Берковиц же обосновал данный механизм, как неизбежность переноса человеком агрессии на всех, кто оказывал негативное воздействие в процесс социального научения, то есть враждебность - неизбежное явление.

Согласно теории взаимосвязи фрустрации и агрессии, агрессивное поведение возникает только в случае, когда человек был свидетелем, а не жертвой фрустрирующего воздействия.

Объективный конфликт интересов. Суть данного механизма сводится к таким утверждениям, как:

- a. Конфликт может вызвать конфликт интересов.
- b. Внутригрупповую солидарность обуславливает угроза.
- c. Полное сознание индивидов групповой принадлежности также оправдывает угроза.
- d. Угроза увеличивает непроницаемость вхождения в группу

e. Угроза уменьшает нарушение индивидом групповых норм.

f. Угроза увеличивает степень наказания и ответственности.

Внутригрупповой фаворитизм - это феномен, сутью которого является возникновение конфликта благодаря определенным познавательным процессам, а не столкновению, противоречии интересов. Данный процесс характеризуется благоприятством собственной группе. Фаворитизм проявляется как в формировании мнений, суждений, оценок к членам собственной группы и других групп, так и в поведении. При этом фаворитизм проявляется особенно ярко, только когда статусные различия между противоборствующими группами признаются несправедливыми. Причем фаворитизм возрастает у членов более высоко-статусной группы. Желание сгладить, устранить незаконность различий и порождает соперничество враждебность между участниками и увеличивает сплоченность внутри каждой группы.

2. Функции конфликтов

Функции конфликта имеют двойственный характер. Один и тот же конфликт может играть положительную и отрицательную роль в жизни конфликтующих сторон. По отношению к участникам конфликтной ситуации все конфликты организации можно разделить на конструктивные (положительные) и деструктивные (отрицательные).

Конструктивные функции:

- 1) Оценка индивидуально-психологических особенностей участников.
- 2) Полное или частичное устранение противоречий.
- 3) Ослабление психологической напряженности.
- 4) Развитие личности, межличностных отношений.
- 5) Улучшение качества индивидуальной деятельности.
- 6) Повышение авторитета одного из участников при отстаивании справедливых целей (отношение сослуживцев к нему улучшается).
- 7) Активизация социальной жизни группы.
- 8) Акцентирование нерешенных проблем.
- 10) Создание новых благоприятных условий деятельности человека.
- 11) Сплочение группы
- 12) Повышение дисциплины.

Деструктивные функции:

- 1) Нарушение системы коммуникаций, взаимосвязей в коллективе.
- 2) Ухудшение взаимоотношений при принятии деструктивного решения по завершению конфликта.
- 3) Снижение групповой сплоченности (при частых конфликтах).
- 4) Ухудшение качества совместной деятельности во время конфликта.
- 5) Негативное воздействие на психическое состояние участников.
- 6) Формирование негативного образа другого – «образ врага», который легко восстанавливается даже при незначительном осложнении отношений и может привести к новому конфликту.
- 7) Высокая вероятность повторения тактики разрешения конфликта при новой ситуации, которая может оказаться неэффективной.
- 8) Высокое социальное напряжение, стресс; отрицательное влияние на эго.
- 9) Травмирование оппонентов (психическое, физическое насилие).

Вопросы для самопроверки:

– Какие направления выделяют специалисты в изучении механизмов возникновения конфликтов?

– В чем проявляется внутригрупповой фаворитизм?

Задание для самостоятельной работы

Изучить взгляды В. П. Шейнова на природу возникновения конфликтов (книга «Конфликты в нашей жизни и их разрешение») - три формулы конфликтов (А, Б и В).

Составление конспекта статьи А.В. Фоменко «Лидерство как фактор возникновения конфликтов на предприятии».

Учебная литература:

Егидес А.П. Психология конфликта [Электронный ресурс] : учебное пособие / А.П. Егидес. — Электрон. текстовые данные. — М. : Московский финансово-промышленный университет «Синергия», 2013. — 320 с. — 978-5-4257-0110-7. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/17043.html>

Манухина С.Ю. Психология конфликта [Электронный ресурс] : хрестоматия. Учебно-методический комплекс / С.Ю. Манухина. — Электрон. текстовые данные. — М. : Евразийский открытый институт, 2012. — 160 с. — 978-5-374-00088-7. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/14647.html>

Лопаткова И.В. Психология конфликта в континууме науки и искусства [Электронный ресурс] : монография / И.В. Лопаткова. — Электрон. текстовые данные. — М. : Московский педагогический государственный университет, 2015. — 148 с. — 978-5-4263-0241-9. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/70146.htm>

Тема 4. Внутриличностный конфликт и его виды

Цель: изучить основные виды и типы внутриличностных конфликтов и их признаки проявления.

Глоссарий: личностная ситуация, внутриличностный конфликт, ролевой конфликт, нондизм, эйфория, проекция, регрессия.

План лекции

1. Понятие внутриличностного конфликта
2. Основные виды и типы внутриличностных конфликтов
3. Причины возникновения внутриличностных конфликтов

1 Понятие внутриличностного конфликта

Проблема внутриличностного конфликта активно разрабатывается как в зарубежной, так и в отечественной психологии.

Внутриличностный конфликт – это конфликт внутри психического мира личности, представляющий собой столкновение ее противоположно направленных мотивов (потребностей, интересов, ценностей, целей, идеалов).

Внутриличностный конфликт представляет собой острое негативное переживание, вызванное борьбой структур внутреннего мира, отражающей противоречивые связи с социальной средой и задерживающей принятия решения. Интегральным показателем внутриличностного конфликта является нарушение нормального механизма адаптации и усиление психологического стресса. Внутриличностный конфликт может принести как вред личности, загнав саморазвитие и самоутверждение в тупик, так и ускорить процесс познания себя, заставив человека мобилизовать все свои возможности.

Взаимоисключающие цели, ценности, интересы могут «сосуществовать» в одной личности, что и приводит нередко к внутреннему конфликту. Индивидуум затрудняется с определением того или иного решения, не может склониться к выбору в определенной ситуации.

Личностная конфликтная ситуация, не выходящая из-под контроля, естественна и необходима каждому психически здоровому человеку. Это служит определенного рода двигателем для изменения внешнего мира, соотнесения его со своими морально-этическими нормами, для самосовершенствования и усиления работы над собой.

Внутриличностный конфликт — это индивидуальные проявления в следующих областях:

когнитивная (заниженная самооценка, внутренний психологический тупик, задержка в принятии важных решений);

эмоциональная (повышенное психо-эмоциональное напряжение, преобладание негативизма во всей жизненной сфере);

поведенческая (преобладание грубости в общении, сниженная оценка результатов своей деятельности, отсутствие удовлетворения своей работой, жизнью в целом).

Люди очень трудно адаптируются к меняющимся ситуациям, стресс становится постоян-

ным спутником жизнедеятельности таких членов общества.

Особенности:

- Необычность с точки зрения структуры конфликта. Здесь нет субъектов конфликтного взаимодействия в лице отдельных личностей или групп людей.
- Специфичность форм протекания и проявления. Внутриличностный конфликт протекает в форме тяжелых переживаний. Он сопровождается специфическими состояниями: страхом, депрессией, стрессом. Часто внутриличностный конфликт выливается в невроз.
- Латентность. Внутриличностный конфликт не всегда легко обнаружить. Часто человек и сам не осознает, что он находится в состоянии конфликта. Более того, иногда он может скрывать свое состояние конфликта под эйфорическим настроением или активной деятельностью.

Характерные признаки внутриличностных конфликтов

Можно выделить характерные признаки всех внутриличностных конфликтов:

- их появление непосредственно связано с взаимодействием всех элементов внутреннего мироощущения человека;
- «участники» конфликта – противоречия между интересами, эмоциями, целями, желаниями;
- рождаются при равнозначном действии каких-либо факторов на личность (в случае неравномерности человек отдаст предпочтение большему благу, меньшей трудности и т.п.);
- обязательно сопряжен с негативными реакциями.

2. Основные виды и типы внутриличностных конфликтов

Внутриличностные конфликты классифицируют лишь условно, т.к. в «чистом» виде ни один из них не присутствует внутри индивидуума. Психологические концепции разных авторов по данной теме могут несколько отличаться друг от друга. Исходя из того, что положено в основу, определяют следующие внутриличностные конфликты.

По ценно-мотивационной сфере личности:

Мотивационный (разногласие между желанием обладать и безопасностью, дилемма среди двух положительных вещей или действий, внутри бессознательных стремлений).

Нравственный (не стыкуются личные установки и моральные, желание и долг не находят компромисс).

Нереализованного желания (несоответствие внутренних предпочтений и внешней обстановки, препятствующей их реализации).

Адаптационный (разлад субъекта с окружающей действительностью, возникновение трудности в социальном и профессиональном привыкании).

Неадекватной самооценки (диссонанс между оценкой своих способностей и претензий индивидуума).

Роловой конфликт:

Межролевой (невозможность осуществления сразу нескольких ролей)

Личностно-ролевой (несоответствие своей роли по причине отсутствия желания или способности)

По социально-потребительским признакам:

Конфликт потребностей. Между потребностью и социальной нормой.

Конфликт социальных норм.

Конфликт внутри личности, значительно затянувшийся во времени и характеризующийся напряженностью психики и нервов, носит название невротический. Он протекает с большей интенсивностью и гораздо дольше.

Внутриличностные конфликты можно разделить на следующие **типы**: истерический (борьба «хочу» и «могу»); неврастенический (несоответствие «должен» и «могу»); обсессивно-психастенический (конфликт между «должен» и «хочу»).

Формы проявления

Конфликты внутри личности могут проявляться как:

неврастения (выражается в подавленности, снижении работоспособности, мигренях, бессоннице и др.);

эйфория (веселое настроение «напоказ», слезы, перемежающиеся со смехом, неоправданная радость);

регрессия (уход от несения ответственности, проявление примитивизма в поведении);

проекция (преобладание негативизма в отношениях с людьми, оценки их качеств, излишняя критика);

номадизм (стремление к изменениям в разных сферах жизни – профессии, семье, месте проживания и т.п.);

рационализм («обеление» своих поступков, самооправдание).

3. Причины возникновения внутриличностных конфликтов

Все причины, которые приводят к внутриличностным конфликтам, можно рассмотреть с трех сторон:

с точки зрения внутренних противоречий самого индивида;

с внешней позиции занимаемого положения человека в определенной группе социума;

с внешней стороны положения личности в обществе в целом.

Внутренние. Если человек не может прийти к согласию внутри себя самого, могут появляться противоречия между разными элементами его личностной структуры.

Сила воздействия на личность нескольких факторов должна быть одинакова, иначе будет сделан выбор в пользу того, который не приведет к конфликтной ситуации (из двух бед выбирают ту, которая меньше).

Внешние. Причины внешнего характера связаны с той ролью, которую человек занимает в определенной группе. Из-за каких-либо факторов становится невозможным осуществить то или иное значимое для личности действие (например, нельзя вовремя приехать на важную встречу из-за многокилометровой пробки, негативное отношение коллектива к человеку). Положение личности в макросистеме в целом (экономический, общественный строй) также могут идти вразрез с внутренними установками человека.

Вопросы для самопроверки:

– Какова основная особенность внутриличностного конфликта?

– В каких формах проявляется внутриличностный конфликт?

– Перечислите основные причины возникновения внутриличностных конфликтов.

Задание для самостоятельной работы

Составить аннотированный список (8-10) статей современных авторов по проблемам внутриличностных конфликтов.

Учебная литература:

Дмитриев, А. В. Провокация. Введение в теорию: монография / А. В. Дмитриев, А. А. Сычев. — 2-е изд., испр. и доп. — М. : Издательство Юрайт, 2017. — 338 с. — (Серия : Открытая наука). — ISBN 978-5-534-05540-5

Каменская, В. Г. Психология конфликта. Психологическая защита и мотивации в структуре конфликта : учебное пособие для бакалавриата, специалитета и магистратуры / В. Г. Каменская. — 2-е изд., перераб. и доп. — М. : Издательство Юрайт, 2018. — 150 с. — (Серия : Авторский учебник). — ISBN 978-5-534-05670-9

Тема 5. Межличностный конфликт

Цель: формирование представлений о механизмах возникновения и протекания межличностных конфликтов

Глоссарий: межличностный конфликт, взаимодействие, образ действий, предубежденность, разногласие.

План лекции

1. Понятие межличностного конфликта.

2. Механизм развития межличностного конфликта

3. Основные причины возникновения межличностных конфликтов

4. Основные виды межличностных конфликтов

1. Понятие межличностного конфликта

Межличностные конфликты — это столкновение двух или больше индивидуумов в ходе продуктивного взаимодействия, которое проявляется несогласованностью или расхождением целей в конкретной ситуации. Иными словами, межличностным следует называть существующее противоречие между людьми, которое исключает интересы и цели всех сторон и происходит, учитывая индивидуальные особенности каждого человека.

2. Механизмы развития межличностных конфликтов

Каждый человек в социуме защищает свою точку зрения и свои интересы, отстаивая права на собственные желания и позиции. Кроме того, существуют еще и цели, к достижению которых стремится данная личность. В ходе этого людям необходимо контактировать друг с другом, вырабатывать схемы взаимодействия и связей на разных уровнях (профессиональные, дружеские, близкие). Если на пути собственных взглядов встанет преграда в виде другого человека, следовательно возникнет конфликт.

Расхождение между установленной схемой взаимосвязи с индивидуумом и фактом, что он становится препятствием для персональных целей, вызывает цепную аналитическую реакцию в подсознании. Выясняется степень важности первоочередной задачи и сила личностных связей между данными людьми.

Если личные амбиции уходят на второе место, значит, шансы на примирение возникших разногласий достаточно велики, так как каждый будет ценить взаимоотношения. Если же обостренное самолюбие оказывается сильнее, чем потребность в связи с человеком, развивается межличностный конфликт. Он может разрешиться одним из указанных ниже возможных способов с сохранением начальных отношений, а может и разорвать все связи.

В механизме развития конфликтов в межличностных отношениях существует несколько специфических особенностей:

- Непреодолимое желание доказать свою правоту. Человек пытается оправдать свое мнение как путем предъявления реальных причин и факторов, так и методом обесценивания аргументов собеседника.

- Эмоциональная привязка. Конфликт сопровождается яркими аффективными реакциями, которые сложно контролировать.

- Предубежденность в негативности альтернативного решения. Мнение, что собственное суждение — единственно правильное, заставляет усомниться в верности решения оппонента.

Эти стандарты не позволяют противоречию разрешиться обычным способом и еще более усугубляют положение.

3. Основные причины возникновения межличностных конфликтов

Конфронтация между людьми достигает своего апогея вследствие совершенно разных причин. Более того, в каждой отдельной ситуации можно назвать несколько существенных факторов, которые могли спровоцировать межличностный конфликт:

- Неудовлетворенность материально-духовными благами. Если у человека наблюдается недостаток необходимых ресурсов в количественном или качественном эквиваленте, он пытается восполнить их иным путем, где существует большой риск развития межличностного конфликта.

- Взаимные интересы. В группе, где цели участников сходятся, но методы достижения поставленной задачи имеют некие различия, может возникнуть ряд конфронтаций. Лицо не в состоянии реализовать некоторые свои потребности в рабочих или личных взаимоотношениях. Сюда следует отнести конфликтные ситуации на работе, проблемы с субординацией подчиненных и наставников, семейные разногласия, родственные ссоры.

- Отдельные интересы. Оппоненты имеют личные цели, выполнение одной из них исключает другую. Развивающийся конфликт поднимает вопрос о различиях, имеющихся в данный момент, и нуждается в компромиссном решении.

- Ценностные особенности вопроса. Данный вид конфронтации основывается на несходных мотивационных подходах к одному и тому же вопросу вследствие разных психологических установок и приоритетов.

- **Образ действий.** Развивается ввиду отсутствия стереотипов и манер некоторого поведения у одного из оппонентов. Причиной этому может быть недостаток опыта либо неспособность выполнить необходимые действия. Часто служит причиной конфликтов на работе или учебе.

- **Общение.** Несоответствие коммуникационных способностей одного человека другому, несоблюдение правил диалога, субординации и тактичности.

- **Характер.** Причиной конфликта становятся конкретные личностные особенности, к которым испытывает неприязнь другой индивид.

Причины могут меняться в зависимости от возраста человека. Так, у детей и подростков спорные ситуации могут быть вызваны теми факторами, которым нет места во взрослой жизни. Для пубертатного периода характерны необъективный максимализм, склонность к выставлению ультиматумов и однозначной оценке людей.

Семейные конфликты в межличностных отношениях могут базироваться как на обычных бытовых разногласиях, так и на неспособности реализовать собственные потребности, несоответствии ценностей и целей в жизни между супругами.

Рабочие взаимоотношения часто дают трещину при выполнении приказов и поставленных задач. Также существует риск развития личной неприязни среди работников одного звена и руководства. Нередко споры основываются на поведенческих моментах, например, несоответствие действий работника репутации компании или организации.

4. Основные виды межличностных конфликтов

Понятие межличностного конфликта представляет собой уникальный пример сочетания характерологических особенностей каждого индивидуума и нюансов полемики. Поэтому сложно выделить какие-то общие моменты в каждом из споров. Классификация позволяет разбить такие конфронтации на три больших варианта, которые отличаются мотивационными особенностями:

- **Разногласия ценностей.** То, что важно для одного человека, оказывается совершенно неважным для другого и вызывает волну возмущений и недовольства. Эта группа содержит все религиозные, политические и философские разногласия, которые существуют между людьми. Такие ситуации не обязательно вызывают конфликты, но при сочетании с соответствующими условиями могут разжечь настоящее противостояние. Аналогично и в семейных взаимоотношениях: разные личностные смыслы целей каждого из супругов могут сосуществовать до тех пор, пока один из них не станет воздействовать или подрывать духовные ценности другого. Контролировать это равновесие могут общие высшие идеалы, которые все-таки сходятся. Например, один из родителей увлекает ребенка к определенному виду занятий, а второй — к совершенно другому. Но каждый из них уверен в одном: сын или дочка должны заниматься чем-либо. Общие взгляды на проблему определяют приоритетные решения, которые подходят обоим.

- **Конфликт интересов.** Совершенно разные цели и представления об их достижении могут сосуществовать до тех пор, пока они не пересекаются. Если желание одного человека исключает намерение другого, на этой почве развивается конфликтная ситуация. Такой вариант развития событий часто встречается в жизни, когда распределяются какие-нибудь ресурсы, которые хотят получить обе стороны.

- К этой группе конфликтов относят любого рода эмоциональную конкуренцию, включающую как выгоду, так и личную неприязнь к оппоненту. Например, борьба в офисе за повышение, тендер на крупный проект в фирме, конкурс на повышенную стипендию в учебном заведении.

- **Нарушение правил взаимодействия.** Этот вариант межличностных конфликтов основывается на нежелании придерживаться общих правил и норм, которые были установлены для регулировки коммуникаций между двумя сторонами. В случае нарушения одной из них некоторых пунктов из этих правил нетактичное или недопустимое поведение может быть истолковано как повод для противостояния. Подобные разногласия могут наблюдаться на работе в качестве ситуаций с превышением полномочий или нарушением субординации. В семьях такие конфликты случаются из-за несоответствующего отношения друг к другу, которое ожидаемо в данных условиях.

Вопросы для самопроверки:

– Какие состояния человека могут резко уменьшить его мотивационный потенциал?

- Как проявляется выгорание в сфере межличностных отношений?
- Как проявляется выгорание на поведенческом уровне? на эмоциональном уровне? на психофизиологическом?

Задание для самостоятельной работы

Составить конспект статьи И.В. Глебец «Анализ проблемы межличностного конфликта с позиции зарубежной социально-психологической теории»

Контрольная работа по теме «Межличностные конфликты: пути предупреждения возникновения в организации».

Учебная литература:

Егидес А.П. Психология конфликта [Электронный ресурс] : учебное пособие / А.П. Егидес. — Электрон. текстовые данные. — М. : Московский финансово-промышленный университет «Синергия», 2013. — 320 с. — 978-5-4257-0110-7. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/17043.html>

Манухина С.Ю. Психология конфликта [Электронный ресурс] : хрестоматия. Учебно-методический комплекс / С.Ю. Манухина. — Электрон. текстовые данные. — М. : Евразийский открытый институт, 2012. — 160 с. — 978-5-374-00088-7. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/14647.html>

Цветков В.Л. Психология конфликта. От теории к практике [Электронный ресурс] : учебное пособие / В.Л. Цветков. — Электрон. текстовые данные. — М. : ЮНИТИ-ДАНА, 2013. — 183 с. — 978-5-238-02360-1. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/15452.html>

Тема 6. Межгрупповые конфликты и их типология

Цель: дать общую характеристику межгрупповым конфликтам

Глоссарий: межгрупповые конфликты, эскалация и деэскалация конфликта, институционализация конфликта.

План лекции

1. Понятие межгрупповых конфликтов.
 2. Объект и стадии межгруппового конфликта.
 3. Типология межгрупповых конфликтов.
1. *Понятие межгрупповых конфликтов.*

Причин для возникновения конфликтов между социальными группами великое множество: ограниченность ресурсов, высота социального статуса, навязывание социокультурных ценностей и др. Разворачиваются межгрупповые конфликты примерно по тому же сценарию, что и межличностные. Однако сам факт вовлеченности в конфликты больших групп людей существенно видоизменяет как механизмы их появления, так и режимы протекания, не говоря уже о масштабах последствий. Поэтому имеет смысл выделить специфические особенности межгрупповых конфликтов и проследить социальные механизмы их возникновения.

Межгрупповой конфликт- это конфликт, в котором в качестве конфликтующих сторон выступают социальные группы, преследующие несовместимые цели и своими действиями препятствующие друг другу.

Специфические особенности межгрупповых конфликтов

Из объективно складывающихся социальных общностей обычно выделяют группы:

*группы, возникающие на основе разделения труда (социально-профессиональная дифференциация людей);

*группы, основанные главным образом на различии их отношения к средствам производства (классы);

*группы, основанные на базе общности языка, территории, культурных особенностей (этносы, нации);

*социально-демографические группы (дифференцируются по полу, возрасту, семейному положению);

*территориальные группы (город, село, регион) и т.д.

Немало социальных групп возникает и благодаря сознательным, целенаправленным усили-

ям людей: политические партии, профессиональные союзы, молодежные объединения, религиозные конфессии и т.п.

Следовательно, в формировании и развитии групп должен наблюдаться ряд существенных особенностей, свойственных только им. Что же это за особенности?

- *объективный характер развертывания;

- *способность вовлекать в «силовое поле конфликта» массы людей; независимо от их желания и даже осознания сути и целей конфликта;

- *институциализация конфликта;

- *наличие структурного насилия;

- *при разрешении конфликтов преобладает направленность на институциональные изменения, а не на изменение поведения участников;

- *появление дополнительных источников конфликта в виде самой принадлежности к той или иной социальной группе;

- *заведомо большие издержки существования и разрешения конфликтов;

- *существенно большая инерция сохранения конфликтной ситуации, даже если ее основания угасают.

1. Объективность межгруппового конфликта означает, что он имеет собственную логику возникновения и развертывания, практически не зависящую от сознательных устремлений людей, хотя и реализуемую через их сознательную деятельность.

2. Кроме того, всякое новое поколение людей застаёт уже сложившуюся социальную дифференциацию и вынуждено принимать ее как объективную данность. Она, естественно, конфликтотенна. Но поскольку конфликты эти разворачиваются на уровне общества в целом, они вовлекают в свою орбиту всех без исключения. Групповая принадлежность индивида (по факту рождения в определенной семье, на определенной территории, по цвету кожи, полу, наличию способностей и пр.) принудительно ставит его в позицию участника того или иного межгруппового конфликта. Выйти или устраниваться от него нельзя.

3. Поскольку межгрупповые конфликты (экономические, политические, этнические) постоянны, они неизбежно институциализируются. То есть, происходит как бы «отвердевание» конфликтных отношений, «отливка» их в прочную и стабильную форму. Одновременно появляются определенные правила, нормы, стандарты поведения конфликтующих сторон, которые делают его предсказуемым и не слишком разрушительным.

Наиболее институциализированной на сегодня является область политических конфликтов. Часто политические институты используются в качестве инструмента разрешения и неполитических проблем (экономических, экологических, демографических и пр.).

4. Множество межгрупповых конфликтов может быть отнесено к разряду структурных, ибо их существование порождено воздействием как на индивидов, так и на целые социальные группы различных социальных структур (финансовых и политических элит, структур власти, средств массовой информации и т.п.). Давление, которое они оказывают на общество, по своим последствиям сравнимо с прямым физическим насилием. Но проявляется оно, как правило, скрыто, косвенно: через неравное распределение ресурсов, недоступность власти, сокрытие или искажение важной для общества информации, навязывание ему неадекватных целей (вроде защиты интернационального долга по всему миру) и т.д. Такое воздействие получило название структурного насилия.

Структурное насилие опасно тем, что оно, как правило, не осознается именно как насилие, причем ни одной, ни другой из противостоящих сторон. Неравное распределение благ обычно подается как результат игры стихийных рыночных сил, неравенство в реализации жизненных шансов списывается на различия в способностях, а манипулирование сознанием прикрывается свободой слова. Структурное насилие зачастую бывает повинно и в том, что провоцирует уже прямое насилие.

5. Другим дополнительным источником возникновения и характеристикой межгруппового конфликта может являться сама принадлежность личности к той или иной группе (классовой, национальной, религиозной, профессиональной и пр.). Ведь самоидентификация личности с какой-либо группой мгновенно включает механизм восприятия других людей, действующий по

принципу «свой - чужой». Изначальное, до всякого рационального обоснования предпочтение «своих», даже если им нечего делить с «чужими», может играть деструктивную роль в социальной жизни.

6. И, наконец, две последние особенности межгрупповых конфликтов из предложенного выше перечня - существенные издержки и значительная инерция -- достаточно очевидны и без подробных разъяснений. Ясно, что урон, наносимый обществу неурегулированными межгрупповыми конфликтами (особенно между большими социальными группами), заведомо выше, чем межличностными. Конфликты межгрупповые, затрагивая большую часть того или иного общества или даже все его целиком, более основательно «укоренены» в социуме, не могут быть разрешены в одночасье, и оттого имеют тенденцию сохраняться в динамике социальной жизни достаточно долго. Сторонники разных мировых религий, к примеру, «выясняют отношения» уже более двух тысяч лет;

Психология межгруппового конфликта

Социальная психология обнаружила множество факторов воздействия группы на индивида, деформирующих его поведение. В их числе:

- * социальная фасилитация;
- * социальная лень;
- * деиндивидуализация;
- * групповая поляризация;
- * огруппление мышления;
- * групповой фаворитизм;
- * групповое давление и т.д.

2. Объект и стадии межгруппового конфликта

Социально-групповые интересы сталкиваются на трех проблемных «полях», представляющих собой:

- * социальные ресурсы (экономические - финансы, техника, технологии, продовольствие; силовые, информационные и пр.);
- * социальный статус (равноправный - неравноправный, высший - низший, центральный - периферийный, основной -- маргинальный);
- * социокультурные ценности (религиозные, нравственные, консервативные, либеральные, этнические и т.д.).

Эти три «яблока раздора» и составляют объект межгрупповых конфликтов.

Распределение ресурсов, соотношение статусов, приверженность тем или иным ценностям - весьма подвижные элементы социальной организации жизни. Их сиюминутное состояние определяется соотношением сил заинтересованных социальных групп. И если какая-либо группа осознает свою ущемленность по одному из этих параметров, это значит, что она «готова к конфликту».

В динамике развертывания межгруппового конфликта может быть выделено несколько стадий, например, такие (по Л. Крисбергу):

- 1) объективные отношения, составляющие основу конфликта (конфликтная ситуация);
- 2) осознание целей как несовместимых (возникновение конфликта);
- 3) выбор путей достижения целей каждой из сторон;
- 4) прямое конфликтное взаимодействие (эскалация и деэскалация конфликта);
- 5) завершение конфликта.

3. Эволюция межгрупповых конфликтов

Состояние общества в любой момент представляет собой некий промежуточный итог разрешенных межгрупповых конфликтов. Их обширная сеть в целом задается социальной дифференциацией общества, но она изменчива. Соответственно должна меняться и конфигурация «конфликтного поля».

Так, например, до конца XIX в. доминирующим элементом социальной стратификации были классы. Однако трансформация в XX в. индустриального общества в постиндустриальное (а сегодня - и в информационное) «размыла» классовую поляризацию, подчинив ее другим стратификационным порядкам. В середине XX в. доминирующий стратификационный порядок базиро-

вался не на классах и частной собственности в сфере производства, а на государстве и различных организационных системах (корпоративных, профессиональных, муниципальных и т.д.). Соответственно изменился и характер межгрупповых конфликтов: они стали как бы «мельче», но зато более многообразны и даже «разношерстны». Субъектами конфликтов все больше выступают группы не только «социальные», то есть создающиеся на основе принадлежности к какой-то социально-профессиональной категории, но и «целевые» или «инициативные», то есть объединяющие людей в соответствии с конкретной задачей, которую они решают (экологические, потребительские, правозащитные). Пестроты в ткань межгрупповых конфликтов добавляет и неравномерность социального развития современного мира: в одних странах превалируют конфликты традиционного типа, определяемые классовыми и даже родовыми структурами; в других, более продвинутых тон задают новые социальные движения. конфликт коллизия межличностный противоречие

Таким образом, современный мир обнаруживает тенденцию к усложнению общей картины межгрупповых конфликтов, нарастанию их многообразия и взаимного переплетения.

В качестве некоторого итога выделим основные позиции социологического видения механизмов возникновения межгрупповых конфликтов:

*общей базой межгрупповой конфликтности выступает социальная дифференциация общества, главным видом которой объявляется разделение труда;

*принципиальная неустранимость межгрупповых конфликтов определяется конкретным типом исторического прогресса, осуществляемого по принципу: «проигрывает часть - выигрывает целое»;

*многие межгрупповые конфликты есть способ поддержания социального равновесия, баланса групповых интересов;

*главным источником возникновения межгрупповых конфликтов являются неудовлетворенные потребности социальных групп;

*объект межгрупповых конфликтов составляют социальные ресурсы, статусы; ценности;

*совокупность межгрупповых конфликтов имеет тенденцию к усложнению и нарастанию многообразия.

3. Типология межгрупповых конфликтов

Критерии дифференциации межгрупповых конфликтов

Для межгрупповых конфликтов наиболее простыми и рациональными представляются два критерия их дифференциации:

1) по субъектам

2) по объекту конфликта.

Ведь любой конфликт, в том числе и межгрупповой, - это прежде всего отношение между противоборствующими сторонами. А общественные отношения именно так и классифицируются в социальных науках: по субъекту (кто вступает в отношения) и по объекту (по поводу чего данное отношение возникает).

Межгрупповые конфликты можно формально разделить по субъектам конфликтных отношений:

* классовые,

* сословные,

* национальные,

* территориальные,

* социoproфессиональные,

* элитистские,

* поколенческие (отцы и дети),

* родовые или клановые и т.д.

Но содержание этих конфликтов задают не группы как таковые, а то, что их разделяет, то есть объект конфликта. А в качестве его, как мы помним, выступают в основном:

1) ресурсы;

2) статус;

3) ценности.

Соответственно, получаем три главных типа конфликтов между любыми группами в трех основных сферах человеческой деятельности:

- 1) социально-экономические (делятся ресурсы);
- 2) политико-правовые (делятся власть и влияние);
- 3) духовно-идеологические (навязываются свои ценности).

Внутри каждого из этих видов конфликтов далее можно выделять внутренние градации по самым различным основаниям:

- * по степени проявленности (явные и скрытые);
- * по степени осознанности (осознанные адекватно или неадекватно);
- * по характеру целей (конструктивные и деструктивные);
- * по итогам для каждой из сторон (конфликты с «нулевой суммой» - выигрыш - проигрыш, или с «ненулевой суммой» - выигрыш - выигрыш);
- * по степени однородности участников (гомогенные и гетерогенные);
- * по степени структурированности и институционализации (полностью или частично);
- * по способам регулирования (управление, согласование, разрешение) и пр.

Вопросы для самопроверки:

- Назовите объект и стадии межгруппового конфликта.
- Назовите основные критерии для дифференциации межгрупповых конфликтов.
- Какие главные типы конфликтов могут возникать между любыми группами в трех основных сферах человеческой деятельности?
- Каковы существенные издержки и значительная инерция межгрупповых конфликтов?

Задание для самостоятельной работы

Описать способы предупреждения и разрешения межличностных конфликтов в организации.

Учебная литература:

Алексеев О.А. Конфликтология и управление [Электронный ресурс]: теоретические основы, аналитическая модель, практическое значение/ Алексеев О.А.— Электрон. текстовые данные.— Саарбрюккен: LAP LAMBERT Academic Publishing, 2012.— 326 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/33852> .— ЭБС «IPRbooks», по паролю

Афанасьева Е.А. Основы конфликтологии [Электронный ресурс]: учебное пособие/ Е.А. Афанасьева— Электрон. текстовые данные.— Саратов: Вузовское образование, 2014.— 159 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/19276.html> .— ЭБС «IPRbooks»

Светлов В.А. Словарь по конфликтологии [Электронный ресурс]/ Светлов В.А.— Электрон. текстовые данные.— Саратов: Вузовское образование, 2013.— 325 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/12750> .— ЭБС «IPRbooks»

Семенов В.А. Конфликтология. История, теория, методология [Электронный ресурс]: учебное пособие/ В.А. Семенов— Электрон. текстовые данные.— Саратов: Ай Пи Эр Медиа, 2012.— 384 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/6970.html> .— ЭБС «IPRbooks»

Тема 7. Медиация как технология посредничества в конфликте и ее становление

Цель: изучить медиацию как технологию посредничества в конфликте.

Глоссарий: медиация, медиатор, нарративная медиация, оценочная медиация, экосистемная медиация.

План лекции

1. Понятие медиации, основные этапы ее проведения.
2. Основные принципы медиации.
3. Типы медиаторов.
4. Стадии медиации, их характеристика

1. Понятие медиации.

В конфликтологии ученые рассматривают медиацию как специфическую форму регулирования спорных вопросов, конфликтов, согласования интересов.

Понятие «медиация» происходит от латинского «mediare» – посредничать. Медиация – это переговоры с участием третьей, нейтральной стороны, которая является заинтересованной только лишь в том, чтобы стороны разрешили свой спор (конфликт) максимально выгодно для конфликтующих сторон. Профессиональная деятельность в области альтернативного разрешения споров называется медиацией.

Медиация – это процесс переговоров, в котором медиатор-посредник является организатором и управляет переговорами таким образом, чтобы стороны пришли к наиболее выгодному реалистичному и удовлетворяющему интересам обеих сторон соглашению, в результате выполнения которого, стороны урегулируют конфликт между собой. Решение, достигнутое самими сторонами в ходе медиации, как правило, не требует принудительного исполнения, потому что стороны удовлетворены им и заинтересованы в его исполнении.

Н.В. Гришина определила медиацию как технологию решения конфликта с участием нейтральной третьей стороны.

А.В. Дмитриев определяет медиацию - как определенный подход к решению конфликта, в котором нейтральная третья сторона обеспечивает структурированный процесс, для того чтобы помочь конфликтующим сторонам прийти к взаимно приемлемого решения спорных вопросов.

Медиация, (лат. mediatio – право) – посредничество, содействие третьей, нейтральной стороны в мирном разрешении споров.

Медиация (англ. mediation – посредничество) – содействие третьей стороны двум или более лицам в поисках соглашения в спорной или конфликтной ситуации.

Медиация – переговоры по правилам, особым образом организованный переговорный процесс по разрешению конфликта с участием третьей нейтральной стороны – медиатора.

Мы понимаем под этим понятием добровольный и конфиденциальный способ разрешения конфликтной ситуации, где медиатор в ходе структурированной процедуры помогает участникам конфликта вступить в прямые переговоры с целью выработки общего решения по проблеме.

Главными признаками медиации являются:

- добровольность;
- конфиденциальность;
- наличие структурированной процедуры проведения;
- частичное вмешательство третьей стороны (медиатора): а) помощь в налаживании общения; б) содействие прохождению дела.

Целесообразность применения медиации основана на признании факта позитивного влияния третьей нейтральной стороны (посредника) на проведение переговоров. Медиация имеет разнообразные исторические и культурные корни. В последнее десятилетие к медиации заметно возрос исследовательский интерес, и она стала начала играть заметную роль в системе образования и отправления правосудия многих стран мира.

Ключевой фигурой процесса медиации является медиатор – лицо (группа лиц или организация), осуществляющее посредническую деятельность. Медиатор – профессиональный посредник в переговорах по разрешению конфликтов.

Медиатор может играть роль «заместителя» прямых контактов между сторонами. Медиаторами могут быть администраторы, педагоги, консультанты и др. или группа лиц, осуществляющих миротворческую миссию. Необходимо отметить, что во всех трактовках понятия медиации подчеркивается участие третьей стороны (медиатора), которая осуществляет определенную помощь в налаживании взаимопонимания, интересы которой не связаны непосредственно с предметом недоразумений. Активная третья сторона контролирует процесс, способствует реалистической оценке ситуации сторонами, принятию адекватного решения, уменьшает эмоциональное напряжение и прочее. Медиатор выступает посредником в конфликте сторон, создает атмосферу конструктивного сотрудничества и заботится о корректном отношении сторон друг к другу. В компетенции медиатора не входит принятие решения, он лишь помогает сторонам в разрешении конфликта.

Медиацию возможно применять, когда стороны спорят в длительных отношениях, а предмет спора является лишь видимой причиной конфликта. Ведь главным для сторон должно быть желание решить недоразумение. Медиация основывается на принципе «выиграть-выиграть». Проведение примирительной процедуры требует большого терпения и упорства. Истинные преимущества медиации заключаются в поиске более приемлемых решений, взаимоуважении, соблюдении взятых на себя обязательств, восстановлении отношений между школьниками, педагогами или родителями. Технологическую карту проведения медиации можно представить в виде последовательно сменяющихся друг друга этапов.

Этапы проведения медиации

Первый этап. Предварительные, индивидуальные встречи со сторонами конфликта. Уточнение позиций конфликтующих сторон, определение возможности проведения примирительной встречи – медиации;

Второй этап. Формирование взаимоприемлемой повестки переговоров; представление сторон, выяснение причин и обстоятельств, способствовавших возникновению конфликта, восстановление картины конфликта, версия контрагента А – контрагента Б;

Третий этап «Вентиляция эмоций», обид, взаимных претензий;

Четвертый этап – Основной этап – формулирование предложений, взаимных уступок;

Пятый этап Подготовка и подписание примирительного договора, соглашения; контроль, отслеживание дальнейшего развития ситуации.

Медиация (посредничество) не может быть универсальным инструментом урегулирования конфликтов. В определенных ситуациях ее применение недопустимо. Однако, анализ конфликта при помощи медиатора (посредника), дает шанс, как учащимся, так и педагогам, переосмыслить свое поведение, активизирует внутренние ресурсы.

А.Н. Некрасова отмечает, что важно помнить, что медиация не является какой-то панацеей. Она может стать вспомогательным средством только тогда, когда стороны будут готовы и способны принять участие в медиации.

В.Д. Чуреев в современной практике медиации выделяет следующие подходы:

1. Медиация, ориентированная на решение проблемы (problem-solving or settlement-directed approach). Этот подход сосредоточен на интересах людей, поиска решений и направленный на удовлетворение обеих сторон в признании их интересов; в рамках этого подхода медиатор сначала предлагает сторонам изложить свои позиции, а затем помогает им признать, что у сторон есть общие интересы и потребности.

2. Трансформативная медиация (transformative approach) позволяет участникам определить ход медиации в то время, как медиатор наблюдает за ними, а не наоборот, когда участники идут по указаниям медиатора. В центре внимания этого подхода - общение сторон, предоставление им возможности по-новому посмотреть на то, что происходит, и понять сердцем, а не разумом. Ключевым компонентом этого процесса является «слышать и слушать», что помогает участникам конфликта пережить определенную «трансформацию» и объясниться.

3. Нарративная медиация (narrative approach) построена на убеждении в том, что медиаторы и участники конфликта осуществляют длительное воздействие друг на друга во время диалога, а сам процесс выглядит как рассказ историй, в которых участники выкладывают свой взгляд на то, что происходит.

4. Экосистемная или семейно-ориентированная медиация (ecosystem or family-focused approach) применяется для урегулирования семейных конфликтов. Основной задачей такой медиации является оказание помощи семье в преодолении изменений и сохранены нормальных отношений с детьми.

5. Медиация, основанная на понимании (understanding-based approach), имеет целью разрешения спора путем понимания, поскольку глубокое понимание сторонами их собственных перспектив, приоритетов и интересов, а также перспектив, приоритетов и интересов других сторон делает их способными преодолеть конфликт совместными усилиями. Такой подход предполагает, что сами участники, а не посредники наиболее полно представляют себе суть спора и имеют лучшие возможности найти оптимальное решение.

6. Оценочная медиация (evaluation approach). Медиатор влияет на процесс, оценивая происходящее, а при определенных обстоятельствах влияет на результат диалога, если необходимо, предлагает свои варианты решения конфликта в форме рекомендаций.

Преимущество медиации состоит в том, что вместо решения извне стороны находят собственное взаимовыгодное решение. Вместо борьбы за правоту происходит конструктивная работа над решением конфликта. При этом медиация не ограничивается существующим предметом спора, она должна учитывать также и скрытые причины возникновения конфликтной ситуации, к переговорному процессу могут привлекаться третьи лица, которые до сих пор не участвовали в судебном производстве. Если разрешение конфликта разрабатывается сторонами самостоятельно, то это воспринимается участниками более одобрительно и увеличивает шансы на сохранение прочных отношений в будущем.

Медиация - это процесс, с одной стороны, новый, если говорить о его появлении в сфере решения конфликтов, а с другой - старый, если иметь в виду его вневременную универсальность. Поэтому нужно отличать современную медиацию от традиционных форм разрешения споров и других форм урегулирования споров.

История медиации как посредничества в регулировании конфликтов достигает далеких времен, медиацию использовали для урегулирования конфликтов между странами, семьями, политическими партиями, религиозными общинами, разными общественными группами. Ее практиковали в античной Греции, в древнем Китае, в средневековой Европе. Чаще посредниками в конфликтах были представители церкви и религий, и сегодня во многих случаях именно священнослужители активно появляются посредниками между членами своих общин, конфликтуют между собой.

Современное понимание медиации формируется во второй половине XX в. в Австрии, Великобритании, США. За рубежом медиация возникла как результат осознанной обществом необходимости. Сам термин «медиация» впервые появляется в 1947-м году в названии американского федерального центра по урегулированию конфликтов между профсоюзами и работодателями «Federal Mediation and Conciliation Service».

Основы медиации как альтернативного способа решения правовых споров закладываются в США в 60-х гг. прошлого века. Это время - период активных протестов против войны во Вьетнаме, движения за права человека, массовых студенческих выступлений. Идеи, исходящие из этих движений, а также мнения культурологов, других ученых привели к активной разработке альтернативы традиционным правовым системам.

В 70-х гг. XX в. использование и распространение технологии медиации в США набирает обороты. В коммунальных центрах организуют первые центры «соседской юстиции», которые оказывали бесплатные или не очень дорогие услуги посредничества. Они занимались спорами между арендаторами и наемными работниками, семейными конфликтами, случаями с применением насилия, мелкими правонарушениями и тому подобное.

Сегодня в США насчитывается более 700 подобных центров, большинство из них являются государственными и сотрудничают с судами, другие являются независимыми и рассматривают себя как альтернативу общепринятой правовой системе. Сегодня медиация на законодательном уровне закреплена во многих странах мира, соответствующие правовые акты существуют в США, Австрии, Великобритании, Германии, Голландии, Франции.

Так, например, сегодня американская система судопроизводства поощряет добровольное решение конфликтов без суда. В некоторых штатах суд может принять дело к рассмотрению только тогда, когда стороны аргументируют, что возможности медиации в их деле исчерпаны или она не может быть применена. Также в США действует национальный институт разрешения конфликтов, который занимается разработкой новых методов медиации.

В Великобритании обратиться к посреднику можно не только очно, но и по телефону, для этого существует специальная служба «горячая линия». Для стимулирования внесудебного посредничества в стране существует норма: если какая-то из конфликтующих сторон отказывается от предложенной процедуры медиации, то она несет все судебные издержки, даже если дело выиграно.

На уровне Евросоюза утвержден Кодекс медиатора и издан ряд директив, регулирующих деятельность посредников. В Австрии позиция «медиатор» занесена в номенклатуру профессий. В 2004 году был принят федеральный закон о медиации, который регулирует обучение медиаторов и определяет стандарты их подготовки. На постсоветском пространстве технология медиации начала появляться в конце XX в. Это касается, прежде всего, юридической практики в области ювенального правосудия

2. Основные принципы медиации

В настоящее время можно выделить следующие принципы медиации.

1. **Беспристрастность.** Медиатор должен проводить медиацию беспристрастно и справедливо. Идея беспристрастности медиатора является центральной в процессе медиации. Медиатор должен проводить медиацию только тех дел, в которых он может оставаться беспристрастным и справедливым. В любое время, если медиатор не способен проводить процесс в беспристрастной манере, он обязан прекратить медиацию. Медиатор должен избегать такого поведения, которое давало бы повод почувствовать пристрастность по отношению к другой стороне. Качество процесса медиации повышается, когда у сторон есть уверенность в беспристрастности медиатора. Когда медиатор назначается судом или другим институтом, то такая организация должна приложить разумные усилия по обеспечению беспристрастности услуг медиатора. Медиатор должен остерегаться пристрастности или предубеждений, основанных на личностных характеристиках сторон, их социального происхождения или поведения на медиации.

Обратной стороной беспристрастности является отсутствие заинтересованности в конфликте. Медиатор должен раскрыть все имеющиеся или потенциальные собственные интересы в конфликте, в той или иной степени известные ему. После обнаружения таковых медиатор должен отказаться от медиации или же получить согласие сторон на её проведение. Необходимость защиты от пристрастности медиатора в конфликте может влиять также на поведение сторон во время и после медиации. Интерес медиатора в конфликте порождает сделку или такие отношения, которые могут создать впечатление предубеждения. Основной подход к вопросу о заинтересованности медиатора в конфликте согласуется с понятием самоопределения. Медиатор несёт ответственность за обнаружение всех имеющихся или потенциальных конфликтов, которые в той или иной мере ему знакомы и которые могут породить вопрос о беспристрастности. Если все стороны согласятся на медиацию после того, как были проинформированы о конфликте, медиатор может продолжить медиацию.

Однако если интерес в конфликте порождает ряд сомнений целостности процесса, медиатор должен отказаться от процесса. Медиатор должен избегать проявления заинтересованности в конфликте как во время, так и после медиации. Без согласия всех сторон медиатор не должен впоследствии устанавливать профессиональные отношения с одной из сторон по касающемуся или некасающемуся делу при условии, если это может поднять законные вопросы целостности процесса медиации.

2. **Конфиденциальность.** Медиатор должен обеспечить разумные ожидания сторон в отношении конфиденциальности. Конфиденциальность зависит от обстоятельств медиации и любого соглашения, к которому придут стороны. Медиатор не должен разглашать ход и результаты медиации, если на это нет разрешения всех сторон или если этого не требует закон. По отношению к конфиденциальности стороны могут разработать свои правила, или заранее договориться с медиатором, или действовать на основе уже имеющихся определённых правил. Так как гарантия конфиденциальности является важной для сторон, медиатор должен обсудить её с конфликтующими сторонами. Если медиатор проводит приватные заседания со сторонами, содержание таких заседаний с точки зрения конфиденциальности должно быть обсуждено со всеми сторонами предварительно. В целях защиты целостности процесса медиации медиатор должен избегать передачи кому-либо информации о поведении сторон во время процесса медиации, качестве дела или предлагаемых решениях. Если это необходимо, медиатор может сообщить о причине неявки одной из сторон. Если стороны договорились, что вся или часть выявленной информации во время процесса медиации является конфиденциальной, такое соглашение сторон должно являться для медиатора обязательным.

Конфиденциальность не может быть истолкована как ограничение или запрет на мониторинг, научные исследования или оценку программ медиации ответственными людьми. При соответствующих обстоятельствах научным работникам может быть разрешён доступ к статистическим данным и с разрешения сторон к зарегистрированным делам, присутствие на процессе медиации, интервью с участниками медиации.

3. Добровольность. Процедура медиации является сугубо добровольной. Стороны никто не может заставить воспользоваться медиацией или хотя бы попытаться это сделать. Медиация - добровольный процесс, он основан на стремлении сторон достигнуть честного и справедливого соглашения. Добровольность выражается в том, что ни одну сторону нельзя принудить к участию в медиации; выйти из процесса на любом этапе или продолжать медиацию - личное дело каждого участника; согласие с результатом процесса медиации также сугубо добровольно; стороны сами контролируют своё будущее, а не подвергаются контролю третьей стороны, такой как судьи или арбитры, которые, конечно, не обладают полными сведениями и представлениями обо всех фактах и подоплёке сторон и спора; услуги того или иного медиатора на какой-то части процесса или в течение всей процедуры принимаются обеими сторонами также добровольно.

3. Основные типы медиаторов.

В принципе, в качестве медиатора может выступать кто угодно. Существуют, однако, группы людей, которые в силу их статуса относятся к официальным медиаторам, неофициальным медиаторам, спонтанным медиаторам (рис. 5).

Необходимо отметить, что если в роли медиатора выступают «спонтанные медиаторы», то в этом случае нельзя говорить о профессиональной помощи.

Выделяют пять типов медиаторов (с точки зрения стиля медиации):

- 1) «третьейский судья» - обладает максимальными возможностями для решения проблемы, изучает проблему всесторонне, и его решение не обжалуется;
- 2) «арбитр» - то же самое, но стороны могут не согласиться с его решением и обратиться к другому;
- 3) «посредник» (нейтральная роль) - обладает специальными знаниями и обеспечивает конструктивное разрешение конфликта, но окончательное решение принадлежит оппонентам;



Рисунок 1 – Классификация медиаторов

- 4) «помощник» - организует встречу, но не участвует в обсуждении;

5) «наблюдатель» - своим присутствием в зоне конфликта смягчает его течение.

Первые два типа называют высоко авторитарными. Они выгодны, если требуется скорое решение. Если конфликт не слишком напряжен, предпочтительны последние три способа.

Выделяют следующие *тактики воздействия медиатора на стороны*.

1. Тактика поочередного выслушивания - применяется для уяснения ситуации и выслушивания предложений в период острого конфликта, когда разъединение сторон невозможно.

2. Директивное воздействие - акцентирование внимания на слабых моментах в позициях оппонентов. Цель - склонение к примирению.

3. Сделка - посредник стремится вести переговоры с участием обеих сторон.

4. Давление на одного из оппонентов - посредник доказывает одному из оппонентов ошибочность его позиции.

5. Челночная дипломатия - медиатор разделяет конфликтующие стороны и постоянно курсирует между ними, согласуя их решения.

4. Стадии медиации, их характеристика

Процесс медиации распадается на ряд стадий с применением характерных техник.

Стадия 1 - Формирование структуры и доверия. Эта стадия закладывает ту основу взаимоотношений, которая будет соблюдаться на протяжении всего медиаторского процесса. Медиатор должен потратить значительное количество времени и усилий для того, чтобы процесс медиации стал понятным и приемлемым для участников.

Стадия 2 - Анализ фактов и выявление проблем. Для того чтобы приемлемое решение было принято, все участники должны иметь равный объем информации и хорошо понимать действительные проблемы. Поэтому вторая стадия медиаторского процесса направлена на анализ значимых фактов и выявление таких проблем. Ведь чтобы разрешить конфликт, его сначала надо хорошо осознать. Следует заметить, что данный процесс частично начинается уже на первой стадии медиации. Задача медиатора на второй стадии - выявить все имеющиеся проблемы, поскольку большинство конфликтов имеет, как известно, комплексный характер. Причём нужно добиться не только личных мнений о тех или иных проблемах, но и совместного понимания и формулирования участниками существа конфликта.

Стадия 3 - Поиск альтернатив. Данная стадия призвана дать ответ на вопрос: «Как вы можете сделать то, что вы хотите сделать, с наибольшим эффектом?» В поиск ответа вовлекаются все участники. При этом следует понимать, что, несмотря на обилие проблем, выявленных и зафиксированных медиатором к данному моменту, ключевое решение, возможно, кроется лишь в одной или нескольких базовых. Их нужно определить в первую очередь. После обзора всех проблем и определения среди них главных медиатор приглашает участников высказаться по поводу путей их решения и фиксирует высказывания. Затем делается следующий шаг - анализ предложений на предмет их соответствия некоторым критериям.

Стадия 4 - Переговоры и принятие решения. Главной задачей данной стадии является кооперация участников, нацеливание их на совместную работу. В целях реализации этой задачи полезно начать диалог сторон с наименее значимых вопросов, а затем сделать акцент на тех хотя бы небольших компромиссах, которые были достигнуты в рамках такого диалога. В случае, когда разговор всё же начинается с крупных проблем и предложений по их разрешению, важно в качестве позитивного фактора обращать внимание на то, что участники согласились обсуждать даже те проблемы, по которым ранее существовала высокая степень непримиримости. Нужно помнить и ещё об одном: слишком длинный список предложений для обсуждения и выбора в ряде случаев затрудняет принятие решения и, следовательно, должен быть максимально сокращён.

Стадия 5 - Составление итогового документа. Функция этой стадии - производство документа (плана или соглашения), в котором были бы чётко изложены принятые участниками решения, их текущие намерения и варианты поведения в будущем. Чем занимается медиатор на данной стадии? Он организует составление плана, уточняет формулировки, записывает принятые решения и стимулирует внесение в итоговый документ пунктов, которые говорили бы о возможности его корректировки в случае тех или иных изменений. В процессе выработки приемлемого соглашения стоит помнить, что начинать путь к нему целесообразно с наиболее лёгких вопросов. Их

решение оказывает положительное психологическое воздействие на участников переговоров и демонстрирует принципиальную возможность достижения договорённостей. Столь же позитивное воздействие данный приём оказывает и на общественное мнение.

Стадия 6 - Правовая процедура и утверждение соглашения. Довольно часто бывает, что конфликт между сторонами затрагивает и их внешнее окружение, а принятое соглашение или план нуждается в институционализации, что предполагает правовое сопровождение и утверждение (ратификацию) ответственными инстанциями: комитетами и комиссиями представительных органов власти, исполнительными структурами, судами и т.п. Таким образом, на медиаторской сессии следует определить, какие механизмы обеспечат наиболее быструю и эффективную ратификацию принятого документа, какие представители сторон будут этим заниматься и какие ресурсы для этого потребуются.

Стадия 7 - Выполнение, пересмотр и коррективы соглашения. Когда стороны начинают работать в соответствии с достигнутыми договорённостями, пункты этих договорённостей могут переосмысливаться, ситуация - меняться. Могут возникать непредвиденные (форс-мажорные) обстоятельства. Во всех этих случаях будет лучше, если стороны не ограничатся спонтанной реакцией, а заранее предусмотрят возможность новых встреч, согласований и обсуждений. Эти встречи будут представлять собой мини-сессии с перечисленными выше стадиями. Поскольку стороны уже накопили некоторый опыт участия в медиаторском процессе, новые сессии займут значительно меньше времени, чем предыдущие. Следует подчеркнуть, что стадии 6 и 7 могут отсутствовать совсем (если принятое соглашение исчерпывает проблему и касается только участников медиации) либо проводиться сторонами самостоятельно, без участия посредника.

Таким образом, медиация - это процесс урегулирования спора между двумя конфликтующими сторонами с участием третьей нейтральной стороны. Являясь альтернативой судебной процедуре и другим силовым способам разбирательства, медиация обладает целым рядом преимуществ, самым главным из которых является то, что разрешение спора достигается путём принятия сторонами решения на добровольной и равноправной основе, одинаково устраивающего все заинтересованные стороны, так, чтобы интересы всех участников спора могли бы быть удовлетворены.

Вопросы для самопроверки:

- Какова основная цель посредничества в конфликте?
- Какие подходы выделяются в современной практике медиации?
- На какой стадии медиации следует определить, какие механизмы обеспечат наиболее быструю и эффективную ратификацию принятого документа, какие представители сторон будут этим заниматься и какие ресурсы для этого потребуются?
- На какой стадии медиации медиатор приглашает участников высказаться по поводу путей их решения и фиксирует высказывания?
- В чем заключается тактика поочерёдного выслушивания?
- Что должен делать медиатор на пятой стадии медиации?
- Что собой представляет «челночная дипломатия» в работе медиатора?

Задание для самостоятельной работы

1. Описать методы и тактики урегулирования конфликтов в организации.
2. Составить аннотированный список литературы по теме занятия (5-8 источников)

Учебная литература:

Абашидзе, А. Х. Международное право. Мирное разрешение споров : учебное пособие для бакалавриата и магистратуры / А. Х. Абашидзе, А. М. Солнцев. — 3-е изд., испр. и доп. — М. : Издательство Юрайт, 2017. — 312 с. — (Серия : Бакалавр и магистр. Мо-дуль.). — ISBN 978-5-534-00425-0. Режим доступа: <https://www.biblio-online.ru/book/12B9DC55-1F08-474F-8338-9743741D09C1>

Конфликтология [Электронный ресурс]: учебник для студентов вузов, обучающихся по специальностям экономики и управления и гуманитарно-социальным специальностям/ В.П. Ратников [и др.].— Электрон. текстовые данные.— М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2012.— 543 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/7023.html> — ЭБС «IPRbooks»

Медиация [Электронный ресурс]: учебник/ О.В. Аллахвердова [и др.].— Электрон. текстовые данные.— М.: Статут, 2016.— 480 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/58264.html> .— ЭБС «IPRbooks»

Светлов В.А. Словарь по конфликтологии [Электронный ресурс]/ Светлов В.А.— Электрон. текстовые данные.— Саратов: Вузовское образование, 2013.— 325 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/12750> .— ЭБС «IPRbooks», по паролю

Семенов В.А. Конфликтология. История, теория, методология [Электронный ресурс]: учебное пособие/ В.А. Семенов— Электрон. текстовые данные.— Саратов: Ай Пи Эр Медиа, 2012.— 384 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/6970.html> .— ЭБС «IPRbooks»

Тарасов, А. Н. Психология корпоративного мошенничества : учебник и практикум для бакалавриата и магистратуры / А. Н. Тарасов. — М. : Издательство Юрайт, 2017. — 320 с. — (Серия : Бакалавр и магистр. Академический курс). — ISBN 978-5-534-01053-4. Режим доступа: <https://www.biblio-online.ru/book/C1A648A6-4131-42A4-9DCD-D9C5DBAED216> (ЭБ Юрайт).

2 МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ К ПРАКТИЧЕСКИМ ЗАНЯТИЯМ

Для успешного проведения практических занятий с творческой дискуссией нужна целенаправленная предварительная подготовка магистрантов. Магистранты получают от преподавателя конкретные задания на самостоятельную работу в форме проблемно сформулированных вопросов, которые потребуют от них не только поиска литературы, но и выработки своего собственного мнения, которое они должны суметь аргументировать и защищать (отстаивать свои умозаключения и аргументировано отвергать противоречащие ему мнения своих коллег). Практическое занятие в сравнении с другими формами обучения требует от магистрантов высокого уровня самостоятельности в работе с литературой, инициативы, а именно:

- умение работать с несколькими источниками;
- осуществить сравнение того, как один и тот же вопрос излагается различными авторами;
- сделать собственные обобщения и выводы.

Все это создает благоприятные условия для организации дискуссий, повышает уровень осмысления и обобщения изученного материала.

В процессе практического занятия идет активное обсуждение, дискуссии и выступления магистрантов, где они под руководством преподавателя делают обобщающие выводы и заключения. В ходе практического занятия магистрант учится публично выступать, видеть реакцию слушателей, логично, ясно, четко, грамотным литературным языком излагать свои мысли, приводить доводы, формулировать аргументы в защиту своей позиции. На практическом занятии каждый магистрант имеет возможность критически оценить свои знания, сравнить со знаниями и умениями их излагать других студентов, сделать выводы о необходимости более углубленной и ответственной работы над обсуждаемыми проблемами.

В ходе практического занятия каждый магистрант опирается на свои конспекты, сделанные на лекции, собственные выписки из учебников, первоисточников, статей, периодической литературы, нормативного материала. Практическое занятие стимулирует у магистранта стремление к совершенствованию своего конспекта, желание сделать его более информативным, качественным. При проведении практических занятий реализуется принцип совместной деятельности студентов. При этом процесс мышления и усвоения знаний более эффективен в том случае, если решение задачи осуществляется не индивидуально, а предполагает коллективные усилия. Поэтому практическое занятие эффективно тогда, когда проводится как заранее подготовленное совместное обсуждение выдвинутых вопросов каждым участником занятия. При этом приветствуется общий поиск ответов группой, возможность раскрытия и обоснования различных точек зрения у студентов. Такие занятия обеспечивают контроль усвоения знаний студентами. Готовясь к практическому занятию, магистранты должны:

1. Познакомиться с рекомендуемой преподавателем литературой;
2. Рассмотреть различные точки зрения по изучаемой теме, используя все доступные источники информации;
3. Выделить проблемные области и неоднозначные подходы к решению поставленных вопросов;
4. Сформулировать собственную точку зрения;
5. Предусмотреть возникновение спорных хозяйственных ситуаций при решении отдельных вопросов и быть готовыми сформулировать свой дискуссионный вопрос.

3. Методические рекомендации по подготовке докладов и сообщений на практические занятия

При подготовке докладов или сообщений магистрант должен правильно оценить выбранный для освещения вопрос. При этом необходимо правильно уметь пользоваться учебной и дополнительной литературой. Значение поисков необходимой литературы огромно, ибо от полноты изучения материала зависит качество научно-исследовательской работы. Самый современный способ провести библиографический поиск – это изучить электронную базу данных по изучаемой проблеме.

Доклад – вид самостоятельной работы, способствует формированию навыков исследова-

тельской работы, расширяет познавательные интересы, приучает критически мыслить. Подготовка доклада требует от магистранта большой самостоятельности и серьезной интеллектуальной работы. Она включает несколько этапов и предусматривает длительную, систематическую работу магистрантов и помощь преподавателей по мере необходимости:

составляется план доклада путем обобщения и логического построения материала доклада; подбираются основные источники информации;

систематизируются полученные сведения путем изучения наиболее важных научных работ по данной теме, перечень которых, возможно, дает сам преподаватель;

делаются выводы и обобщения в результате анализа изученного материала, выделения наиболее значимых для раскрытия темы доклада фактов, мнений разных ученых и требования нормативных документов.

К докладу по укрупненной теме могут привлекаться несколько магистрантов, между которыми распределяются вопросы выступления. Обычно в качестве тем для докладов преподавателем предлагается тот материал учебного курса, который не освещается в лекциях, а выносится на самостоятельное изучение магистрантами. Поэтому доклады, сделанные магистрантами на практических занятиях, с одной стороны, позволяют дополнить лекционный материал, а с другой – дают преподавателю возможность оценить умения магистрантов самостоятельно работать с учебным и научным материалом.

Построение доклада, как и любой другой научной работы, традиционно включает три части: вступление, основную часть и заключение. Во вступлении обозначается актуальность исследуемой в докладе темы, устанавливается логическая связь ее с другими темами. В заключении формулируются выводы, делаются предложения и подчеркивается значение рассмотренной проблемы.

При проведении практических занятий методом развернутой беседы по отдельным вопросам может выступить заранее подготовленное сообщение. Сообщения отличаются от докладов тем, что дополняют вопрос фактическим или статистическим материалом. Необходимо выразить свое мнение по поводу поставленных вопросов и построить свой ответ в логической взаимосвязи с уже высказанными суждениями. Выполнения определенных требований к выступлениям магистрантов на семинарах являются одним из условий, обеспечивающих успех выступающих.

Среди них можно выделить следующие:

взаимосвязь выступления с предшествующей темой или вопросом.

раскрытие сущности проблемы.

методологическое значение исследуемого вопроса для научной, профессиональной и практической деятельности.

Порядок организации самостоятельной работы магистрантов.

Самостоятельная работа магистрантов по дисциплине предполагает:

самостоятельный поиск ответов и необходимой информации по предложенным вопросам;

выполнение заданий для самостоятельной работы;

изучение теоретического и лекционного материала, а также основной и дополнительной литературы при подготовке к практическим занятиям, научным дискуссиям, написании докладов;

самостоятельное изучение отдельных вопросов, не рассматриваемых на практических занятиях, по перечню, предусмотренному в методической разработке курса;

подготовка к контрольным работам по темам, предусмотренным программой курса;

Алгоритм самостоятельной работы магистрантов:

1 этап – поиск в литературе и изучение теоретического материала на предложенные преподавателем темы и вопросы;

2 этап – осмысление полученной информации из основной и дополнительной литературы, освоение терминов и понятий, механизма решения задач;

3 этап – составление плана ответа на каждый вопрос или алгоритма решения задачи.

Для того чтобы практические занятия приносили максимальную пользу, необходимо помнить, что только после усвоения лекционного материала с определенной точки зрения (а именно с той, с которой он излагается на лекциях) он будет закрепляться на практических занятиях как в

результате обсуждения и анализа лекционного материала, так и с помощью решения проблемных ситуаций, задач. При этих условиях магистрант не только хорошо усвоит материал, но и научится применять его на практике, а также получит дополнительный стимул (и это очень важно) для активной проработки лекции.

Содержание практических занятий

Тема 1. Становление и предмет конфликтологии

План практического занятия

1. Теоретические и социально-исторические предпосылки возникновения конфликтологии
2. Теоретико-методологические основы конфликтологии.
3. Современные проблемы развития конфликтологии.

Вопросы для самопроверки

- Могла ли конфликтология возникнуть до XX века? (Ответ обоснуйте.)
- Почему конфликтологическая мысль развивалась в рамках философии?
- Какие факторы лежали в основе эволюции конфликтологических взглядов в истории философии?
- Все ли из перечисленных наук играют одинаковую методологическую роль по отношению к конфликтологии?
- Что такое «социология конфликта» и «психология конфликта»? Какова их взаимосвязь?
- Какова связь между принципами и методами исследования конфликтов?
- Возможна ли дифференциация конфликтологии по отраслям? (Ответ обоснуйте.)
- Можно ли сегодня выделить какие-либо отрасли конфликтологии? Какая из них, на ваш взгляд является наиболее разработанной?

Рекомендуемая литература

Бобрешова И.П. Конфликтология. Практикум [Электронный ресурс] : учебное пособие / И.П. Бобрешова, В.К. Воробьев. — Электрон. текстовые данные. — Оренбург: Оренбургский государственный университет, ЭБС АСВ, 2015. — 102 с. — 978-5-7410-1190-4. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/54120.html>

Семенов, В. А. История зарубежной конфликтологии в 2 т. Том 2 : учебник для бакалавриата и магистратуры / В. А. Семенов. — 2-е изд., испр. и доп. — М. : Издательство Юрайт, 2018. — 292 с. — (Серия : Бакалавр и магистр. Академический курс). — ISBN 978-5-534-06165-9.

Светлов В.А. Введение в единую теорию анализа и разрешения конфликтов [Электронный ресурс] : учебное пособие / В.А. Светлов. — Электрон. текстовые данные. — Саратов: Ай Пи Эр Медиа, 2012. — 279 с. — 2227-8397. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/8243.html>

Светлов В.А. Конфликт и эволюция [Электронный ресурс] : монография / В.А. Светлов. — Электрон. текстовые данные. — Саратов: Ай Пи Эр Медиа, 2012. — 104 с. — 2227-8397. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/8246.html>

Светлов В.А. Словарь по конфликтологии [Электронный ресурс] / В.А. Светлов. — Электрон. текстовые данные. — Саратов: Вузовское образование, 2013. — 325 с. — 2227-8397. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/12750.html>

Охременко, И. В. Конфликтология : учебное пособие для вузов / И. В. Охременко. — 2-е изд., перераб. и доп. — М. : Издательство Юрайт, 2017. — 154 с. — (Серия : Университеты России). — ISBN 978-5-534-05147-6.

Тема 2. Характеристика конфликта как социального явления

План практического занятия

1. Сущность конфликта и его структура.
2. Классификация конфликтов.
3. Динамика конфликта как сложного социального явления.
4. Основные этапы конфликта.

Вопросы для самопроверки

- Дайте определение конфликта.
- Сформулируйте необходимые и достаточные условия возникновения конфликта.
- Чем характеризуется взаимодействие субъектов социального взаимодействия?
- Изобразите графически структуру конфликта.
- Дайте определения основных структурных элементов конфликта: «стороны конфликта», «предмет конфликта», «образ конфликтной ситуации», «мотивы конфликта», «позиции конфликтующих сторон».
- Приведите классификацию конфликтов.
- Дайте определение причин конфликта.
- Приведите классификацию причин конфликта.
- Дайте определения понятий: «конфликтная ситуация» и «инцидент».
- Перечислите типы конфликтных ситуаций.

Рекомендуемая литература

Бобрешова И.П. Конфликтология. Практикум [Электронный ресурс] : учебное пособие / И.П. Бобрешова, В.К. Воробьев. — Электрон. текстовые данные. — Оренбург: Оренбургский государственный университет, ЭБС АСВ, 2015. — 102 с. — 978-5-7410-1190-4. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/54120.html>

Манухина С.Ю. Психология конфликта [Электронный ресурс] : хрестоматия. Учебно-методический комплекс / С.Ю. Манухина. — Электрон. текстовые данные. — М. : Евразийский открытый институт, 2012. — 160 с. — 978-5-374-00088-7. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/14647.html>

Семенов, В. А. История зарубежной конфликтологии в 2 т. Том 2 : учебник для бакалавриата и магистратуры / В. А. Семенов. — 2-е изд., испр. и доп. — М. : Издательство Юрайт, 2018. — 292 с. — (Серия : Бакалавр и магистр. Академический курс). — ISBN 978-5-534-06165-9.

Светлов В.А. Введение в единую теорию анализа и разрешения конфликтов [Электронный ресурс] : учебное пособие / В.А. Светлов. — Электрон. текстовые данные. — Саратов: Ай Пи Эр Медиа, 2012. — 279 с. — 2227-8397. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/8243.html>

Светлов В.А. Конфликт и эволюция [Электронный ресурс] : монография / В.А. Светлов. — Электрон. текстовые данные. — Саратов: Ай Пи Эр Медиа, 2012. — 104 с. — 2227-8397. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/8246.html>

Охременко, И. В. Конфликтология : учебное пособие для вузов / И. В. Охременко. — 2-е изд., перераб. и доп. — М. : Издательство Юрайт, 2017. — 154 с. — (Серия : Университеты России). — ISBN 978-5-534-05147-6.

Тема 3. Механизмы возникновения конфликтов

План практического занятия

1. Теории механизмов возникновения конфликтов.
2. Конфликты и трансактный анализ.

Вопросы для самопроверки

- Что такое конфликтогены?
- В чем суть закона эскалации конфликтогенов (первая формула конфликтов)?
- Сформулируйте правила бесконфликтного взаимодействия, вытекающие из закона эскалации конфликтогенов.
- Назовите основные типы конфликтогенов и формы их проявления.
- Сформулируйте правила возникновения и способы разрешения конфликтов по второй формуле.
- Сформулируйте правила возникновения и способы разрешения конфликтов по третьей формуле.
- Что такое трансакция? Основные виды трансакций и их поведенческие характеристики.
- Перечислите поведенческие характеристики Родителя.
- Перечислите поведенческие характеристики Взрослого. 10. Перечислите поведенческие характеристики Ребенка.

Рекомендуемая литература

Бобрешова И.П. Конфликтология. Практикум [Электронный ресурс] : учебное пособие / И.П. Бобрешова, В.К. Воробьев. — Электрон. текстовые данные. — Оренбург: Оренбургский государственный университет, ЭБС АСВ, 2015. — 102 с. — 978-5-7410-1190-4. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/54120.html>

Манухина С.Ю. Психология конфликта [Электронный ресурс] : хрестоматия. Учебно-методический комплекс / С.Ю. Манухина. — Электрон. текстовые данные. — М. : Евразийский открытый институт, 2012. — 160 с. — 978-5-374-00088-7. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/14647.html>

Светлов В.А. Введение в единую теорию анализа и разрешения конфликтов [Электронный ресурс] : учебное пособие / В.А. Светлов. — Электрон. текстовые данные. — Саратов: Ай Пи Эр Медиа, 2012. — 279 с. — 2227-8397. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/8243.html>

Светлов В.А. Словарь по конфликтологии [Электронный ресурс] / В.А. Светлов. — Электрон. текстовые данные. — Саратов: Вузовское образование, 2013. — 325 с. — 2227-8397. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/12750.html>

Охременко, И. В. Конфликтология : учебное пособие для вузов / И. В. Охременко. — 2-е изд., перераб. и доп. — М. : Издательство Юрайт, 2017. — 154 с. — (Серия : Университеты России). — ISBN 978-5-534-05147-6.

Холлис Джеймс. Почему хорошие люди совершают плохие поступки. Понимание темных сторон нашей души [Электронный ресурс] / Джеймс Холлис, Е. Бондаренко. — Электрон. текстовые данные. — М. : Когито-Центр, 2011. — 308 с. — 978-5-89353-340-8. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/15288.html>

Цветков В.Л. Психология конфликта. От теории к практике [Электронный ресурс] : учебное пособие / В.Л. Цветков. — Электрон. текстовые данные. — М. : ЮНИТИ-ДАНА, 2013. — 183 с. — 978-5-238-02360-1. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/15452.html>

Тема 4. Внутриличностные конфликты и их виды

План практического занятия

1. Понятие внутриличностного конфликта.
2. Основные психологические концепции внутриличностных конфликтов (Фрейд З., Адлер А., Юнг К., Фромм Э., Эриксон Э., Левин К.).
3. Формы проявления и способы разрешения внутриличностных конфликтов.

Вопросы для самопроверки

- Приведите определение внутриличностного конфликта.
- Перечислите особенности внутриличностных конфликтов.
- Перечислите основные психологические концепции внутриличностных конфликтов.
- В чем состоит основная суть взглядов З. Фрейда на природу внутриличностных конфликтов?
- В чем основная суть комплекса неполноценности А. Адлера?
- В чем основная суть учения К. Юнга о природе внутриличностных конфликтов?
- В чем основная суть «экзистенциальной дихотомии» Э. Фромма?
- Перечислите основные типы внутриличностных конфликтов по К. Левину.
- Перечислите формы проявления внутриличностных конфликтов.
- Перечислите основные способы разрешения внутриличностных конфликтов.

Рекомендуемая литература

Лурия А.Р. Природа человеческих конфликтов. Объективное изучение дезорганизации поведения человека [Электронный ресурс] : монография / А.Р. Лурия. — Электрон. текстовые данные. — М. : Когито-Центр, 2002. — 527 с. — 5-89353-032-2. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/3848.html>

Манухина С.Ю. Психология конфликта [Электронный ресурс] : хрестоматия. Учебно-методический комплекс / С.Ю. Манухина. — Электрон. текстовые данные. — М. : Евразийский открытый институт, 2012. — 160 с. — 978-5-374-00088-7. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/14647.html>

Поддьяков А.Н. Исследовательское поведение. Стратегии познания, помощь, противодействие, конфликт [Электронный ресурс] / А.Н. Поддьяков. — Электрон. текстовые данные. — М. : Пер Сэ, 2006. — 240 с. — 5-98549-011-4. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/7397.html>

Светлов В.А. Наши внутренние конфликты. Конструктивная теория невроза [Электронный ресурс] / В.А. Светлов. — Электрон. текстовые данные. — Саратов: Ай Пи Эр Медиа, 2012. — 219 с. — 2227-8397. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/8252.html>

Светлов В.А. Словарь по конфликтологии [Электронный ресурс] / В.А. Светлов. — Электрон. текстовые данные. — Саратов: Вузовское образование, 2013. — 325 с. — 2227-8397. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/12750.html>

Холлис Джеймс. Почему хорошие люди совершают плохие поступки. Понимание темных сторон нашей души [Электронный ресурс] / Джеймс Холлис, Е. Бондаренко. — Электрон. текстовые данные. — М. : Когито-Центр, 2011. — 308 с. — 978-5-89353-340-8. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/15288.html>

Цветков В.Л. Психология конфликта. От теории к практике [Электронный ресурс] : учебное пособие / В.Л. Цветков. — Электрон. текстовые данные. — М. : ЮНИТИ-ДАНА, 2013. — 183 с. — 978-5-238-02360-1. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/15452.html>

Тема 5. Межличностный конфликт

План практического занятия

1. Понятие межличностного конфликта и его особенности.
2. Сферы проявления межличностных конфликтов.
3. Управление межличностными конфликтами.
4. Причины и факторы межличностных конфликтов по В. Линкольну.

Вопросы для самопроверки

- Перечислите особенности межличностных конфликтов.
- Перечислите сферы проявления межличностных конфликтов.
- Назовите типы межличностных конфликтов в организации.
- Перечислите основные причины межличностных конфликтов в организации.
- Раскройте основное содержание управленческой деятельности по прогнозированию межличностных конфликтов и их предупреждению.
- Раскройте основное содержание управленческой деятельности по регулированию и разрешению межличностных конфликтов.
- Перечислите причинные факторы межличностных конфликтов по В. Линкольну.
- Назовите типы межличностных конфликтов в зависимости от взаимной направленности
- Какой тип факторов межличностных конфликтов по В. Линкольну связан с такими формами их проявления как: стремление к превосходству; проявление агрессии; проявление эгоизма; нарушение обещаний?
- Какой тип факторов межличностных конфликтов по В. Линкольну связан с такими формами их проявления как: неполные и неточные факторы; слухи, невольная дезинформация; преждевременная информация или информация, переданная с опозданием; ненадежность источников информации; посторонние факторы; неадекватные акценты?
- Какой тип факторов межличностных конфликтов по В. Линкольну связан с такими формами их проявления как: дисбаланс в отношениях; несовместимость по ценностям, по интересам, манерам поведения в общении; различие в образовательном уровне; классовые различия; негативный опыт отношений в прошлом; уровень доверия и авторитетности?
- Какой тип факторов межличностных конфликтов по В. Линкольну связан с такими формами их проявления как: верование и поведение (предрассудки, предпочтения, приоритеты); приверженность к групповым традициям, ценностям, нормам; религиозные, культурные, политические и другие ценности; нравственные ценности (представления о доброте и зле, справедливости и несправедливости и т. п.)?

– Какой тип факторов межличностных конфликтов по В. Линкольну связан с такими формами их проявления как: власть, система управления; право собственности; нормы поведения, «правила игры» и т. п.; социальная принадлежность?

Рекомендуемая литература

Кузьмина Т.В. Конфликтология [Электронный ресурс] : учебное пособие / Т.В. Кузьмина. — Электрон. текстовые данные. — Саратов: Ай Пи Эр Медиа, 2012. — 64 с. — 978-5-904000-60-8. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/645.html>

Манухина С.Ю. Психология конфликта [Электронный ресурс] : хрестоматия. Учебно-методический комплекс / С.Ю. Манухина. — Электрон. текстовые данные. — М. : Евразийский открытый институт, 2012. — 160 с. — 978-5-374-00088-7. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/14647.html>

Светлов В.А. Словарь по конфликтологии [Электронный ресурс] / В.А. Светлов. — Электрон. текстовые данные. — Саратов: Вузовское образование, 2013. — 325 с. — 2227-8397. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/12750.html>

Охременко, И. В. Конфликтология : учебное пособие для вузов / И. В. Охременко. — 2-е изд., перераб. и доп. — М. : Издательство Юрайт, 2017. — 154 с. — (Серия : Университеты России). — ISBN 978-5-534-05147-6.

Цветков В.Л. Психология конфликта. От теории к практике [Электронный ресурс] : учебное пособие / В.Л. Цветков. — Электрон. текстовые данные. — М. : ЮНИТИ-ДАНА, 2013. — 183 с. — 978-5-238-02360-1. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/15452.html>

Тема 6. Групповые конфликты и их виды

План практического занятия

1. Понятие групповых конфликтов и их классификация.
2. Управление конфликтами между личностью и группой.
3. Межгрупповые конфликты.
4. Управление межгрупповыми конфликтами.

Вопросы для самопроверки

– Назовите два основных типа групповых конфликтов.
– Перечислите особенности конфликта «личность — группа».
– Перечислите варианты конфликтов «личность — группа».
– Назовите формы проявления конфликтов между личностью и группой.
– Назовите основные причины конфликта между руководителем и возглавляемым им коллективом.

– Что лежит в основе межгруппового конфликта?

– Объясните понятие «групповая атрибуция».

– Перечислите варианты межгрупповых конфликтов.

– Перечислите основные формы проявления межгрупповых конфликтов.

– Перечислите особенности субъективного содержания конфликтной ситуации межгруппового конфликта.

Рекомендуемая литература

Кузьмина Т.В. Конфликтология [Электронный ресурс] : учебное пособие / Т.В. Кузьмина. — Электрон. текстовые данные. — Саратов: Ай Пи Эр Медиа, 2012. — 64 с. — 978-5-904000-60-8. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/645.html>

Манухина С.Ю. Психология конфликта [Электронный ресурс] : хрестоматия. Учебно-методический комплекс / С.Ю. Манухина. — Электрон. текстовые данные. — М. : Евразийский открытый институт, 2012. — 160 с. — 978-5-374-00088-7. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/14647.html>

Филиппова С.Ю. Корпоративный конфликт. Возможности правового воздействия [Электронный ресурс] : монография / С.Ю. Филиппова. — Электрон. текстовые данные. — М. : Российский государственный университет правосудия, 2009. — 312 с. — 978-5-93916-194-7. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/1917.html>

Цветков В.Л. Психология конфликта. От теории к практике [Электронный ресурс] : учебное пособие / В.Л. Цветков. — Электрон. текстовые данные. — М. : ЮНИТИ-ДАНА, 2013. — 183 с. — 978-5-238-02360-1. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/15452.html>

Тема 7. Конфликты в организации

План практического занятия

1. Понятие конфликтов в организации и их классификация.
2. Системные характеристики организационных конфликтов.
3. Методы диагностики организационных конфликтов.
4. Методы управления конфликтами.
5. Социальные технологии управления конфликтами.

Рекомендуемая литература

Организации [Электронный ресурс] : управление, конфликты, кризисы, риски. Учебное пособие / С.А. Баркалов [и др.]. — Электрон. текстовые данные. — Воронеж: Научная книга, 2009. — 300 с. — 2227-8397. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/29272.html>

Решетникова К.В. Конфликты в системе управления [Электронный ресурс] : учебное пособие для студентов вузов, обучающихся по специальностям «Менеджмент организаций», «Государственное и муниципальное управление», «Управление персоналом» / К.В. Решетникова. — Электрон. текстовые данные. — М. : ЮНИТИ-ДАНА, 2013. — 175 с. — 978-5-238-02393-9. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/20965.html>

Филиппова С.Ю. Корпоративный конфликт. Возможности правового воздействия [Электронный ресурс] : монография / С.Ю. Филиппова. — Электрон. текстовые данные. — М. : Российский государственный университет правосудия, 2009. — 312 с. — 978-5-93916-194-7. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/1917.html>

Тема 9. Поведение личности в конфликте

План практического занятия

1. Понятие и основные подходы к преодолению трудных жизненных ситуаций.
2. Копинг-стратегии как способ реализации копинг-поведения.
3. Ситуация как пусковой механизм копинга.
4. Методическое обеспечение копинг-исследований.
5. Типы конфликтных личностей.
6. Технологии эффективного общения и рационального поведения в конфликте.

Вопросы для самопроверки

- Назовите основные модели поведения в конфликтном взаимодействии.
- Какая модель поведения в конфликте характеризуется стремлением уладить конфликт, доброжелательным отношением к сопернику?
- Какой модели поведения в конфликте присущи нарушения этики общения, отказ от компромисса и т. п.?
- Какая модель поведения в конфликте характеризуется непоследовательностью поведения, уходом от острых вопросов и т. п.?
- Назовите основные стратегии поведения в конфликте по К. Томасу и Р. Киллмену.
- Охарактеризуйте условия, при которых субъект конфликта выбирает: стратегию борьбы; стратегию ухода; стратегию компромисса; стратегию уступки; стратегию сотрудничества.
- Назовите основные типы конфликтных личностей.
- В чем главная опасность конформистской модели поведения в конфликте?
- Дайте графическое изображение модели К. Томаса и Р. Киллмена.

Рекомендуемая литература

Каменская, В. Г. Психология конфликта. Психологическая защита и мотивации в структуре конфликта : учебное пособие для бакалавриата, специалитета и магистратуры / В. Г. Каменская. — 2-е изд., перераб. и доп. — М. : Издательство Юрайт, 2018. — 150 с. — (Серия : Авторский учебник). — ISBN 978-5-534-05670-9

Кузьмина Т.В. Конфликтология [Электронный ресурс] : учебное пособие / Т.В. Кузьмина. — Электрон. текстовые данные. — Саратов: Ай Пи Эр Медиа, 2012. — 64 с. — 978-5-904000-60-8. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/645.html>

Лурия А.Р. Природа человеческих конфликтов. Объективное изучение дезорганизации поведения человека [Электронный ресурс] : монография / А.Р. Лурия. — Электрон. текстовые данные. — М. : Когито-Центр, 2002. — 527 с. — 5-89353-032-2. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/3848.html>

Профилактика и разрешение социальных конфликтов [Электронный ресурс] / О.И. Андреева [и др.]. — Электрон. текстовые данные. — СПб. : Санкт-Петербургский государственный институт психологии и социальной работы, 2011. — 277 с. — 978-5-98238-028-9. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/22987.html>

Теоретические основы и диагностика копинг-поведения личности [Электронный ресурс] : учебное пособие (для студентов направления «Психология») / . — Электрон. текстовые данные. — Омск: Омский государственный университет им. Ф.М. Достоевского, 2016. — 104 с. — 978-5-7779-2048-5. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/60749.html>

Тема 10. Медиация как технология посредничества в конфликте

План практического занятия

1. Процедура медиации и технология медиации.
2. Виды медиации.
2. Модели и стили медиации.
3. Возможность сочетания различных видов и форм и стилей медиации.
4. Участники медиации.
5. Технология классической медиации.

Вопросы для самопроверки

Составить глоссарий: посредничество, медиация, ко-медиация, медиативное соглашение, медиатор, мировое соглашение, премедиация, нарративная медиация, модерация, модератор.

Рекомендуемая литература

Нигматуллина, Т. А. Политическая медиация : учебное пособие для академического бакалавриата / Т. А. Нигматуллина, Л. О. Терновая. — 2-е изд., испр. и доп. — М. : Издательство Юрайт, 2018. — 327 с. — (Серия : Университеты России). — ISBN 978-5-534-05665-5.

Чумиков А.Н. Переговоры - фасилитация - медиация [Электронный ресурс] : учебное пособие для студентов вузов / А.Н. Чумиков. — Электрон. текстовые данные. — М. : Аспект Пресс, 2014. — 159 с. — 978-5-7567-0738-0. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/56797.htm>

Медиация [Электронный ресурс] : учебник / О.В. Аллахвердова [и др.]. — Электрон. текстовые данные. — М. : Статут, 2016. — 480 с. — 978-5-8354-1151-1. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/58264.html>

Тема 11. Нарративная медиация

План практического занятия

1. Нарративная медиация: истоки, сущность.
2. Сферы применения, цели и задачи нарративной медиации.
3. Стадии нарративной медиации.
4. Нарративные методы и техники

Рекомендуемая литература

Нигматуллина Т.А. Политическая медиация [Электронный ресурс] : учебное пособие / Т.А. Нигматуллина, Л.О. Терновая. — Электрон. текстовые данные. — Уфа: Башкирский институт социальных технологий (филиал) ОУП ВО «АТиСО», 2016. — 370 с. — 978-5-904354-66-4. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/66761.html>

Максуров А.А. Медиация в праве [Электронный ресурс] : юридическая технология медиативных процедур / А.А. Максуров, М.В. Таланова. — Электрон. текстовые данные. — М. : ЭкО-Онис, 2014. — 456 с. — 978-5-91936-040-7. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/35261.html>

Медиация [Электронный ресурс] : учебник / О.В. Аллахвердова [и др.]. — Электрон. текстовые данные. — М. : Статут, 2016. — 480 с. — 978-5-8354-1151-1. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/58264.html>

Тема 12. Переговорный процесс и технологические приемы медиации

План практического занятия

1. Переговоры как основа медиации.
2. Техники и приемы в классической медиации.
3. Техники работы с сопротивлением в медиации.

Вопросы для самопроверки

– Сколько моделей поведения партнеров в переговорном процессе выделяют в литературе по конфликтологии?

– К какой модели поведения в переговорном процессе относится следующее поведение: «Утверждает, что проблема неактуальна, конфликтная ситуация разрешится сама собой. Не проявляет усилий для достижения соглашения...»?

– К какой модели поведения в переговорном процессе относится следующее поведение: «Отказывается приступать к обсуждению конфликтной проблемы; стремится уйти от обсуждаемой проблемы, изменить предмет обсуждения»?

– Сколько основных стратегий поведения в переговорном процессе выделяют зарубежные и отечественные исследователи данной проблемы?

– В рамках какой стратегии в переговорном процессе ставится основная цель - выигрыш за счет проигрыша оппонента?

– Какая из тактик в переговорном процессе характеризуется совокупностью таких приемов как: критика конструктивных положений партнера, использование неожиданной информации, обман, угроза, блеф?

– В рамках какой стратегии в переговорном процессе ставится основная цель - уход от конфликта, уступая оппоненту?

Рекомендуемая литература

Беляев М.А. Примирительные технологии в регулировании этнополитических конфликтов [Электронный ресурс] : учебное пособие / М.А. Беляев. — Электрон. текстовые данные. — Уфа: Башкирский институт социальных технологий (филиал) ОУП ВО «АТиСО», 2015. — 89 с. — 978-5-904354-54-1. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/66763.html>

Ключевые переговоры [Электронный ресурс] : что и как говорить, когда ставки высоки / Паттерсон Керри [и др.]. — Электрон. текстовые данные. — М. : Манн, Иванов и Фербер, 2012. — 269 с. — 978-5-91657-315-2. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/39240.html>

Мазилкина Е.И. Как подготовить и провести переговоры [Электронный ресурс] / Е.И. Мазилкина. — Электрон. текстовые данные. — Ростов-на-Дону: Феникс, 2013. — 104 с. — 978-5-222-20050-6. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/19223.html>

Матвеева, Л. В. Психология ведения переговоров : учебное пособие для вузов / Л. В. Матвеева, Д. М. Крюкова, М. Р. Гараева. — 2-е изд., перераб. и доп. — М. : Издательство Юрайт, 2018. — 121 с. — (Серия : Авторский учебник). — ISBN 978-5-534-05727-0.

Чумиков А.Н. Переговоры - фасилитация - медиация [Электронный ресурс] : учебное пособие для студентов вузов / А.Н. Чумиков. — Электрон. текстовые данные. — М. : Аспект Пресс, 2014. — 159 с. — 978-5-7567-0738-0. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/56797.htm>

3 МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ СТУДЕНТОВ

Основными видами самостоятельной работы магистрантов без участия преподавателей являются:

формирование и усвоение содержания конспекта лекций на базе рекомендованной лектором учебной литературы, включая информационные образовательные ресурсы (электронные учебники, электронные библиотеки и др.);

написание эссе;

подготовка к практическим занятиям, их оформление;

составление аннотированного списка статей из соответствующих журналов по отраслям знаний (педагогических, психологических, методических и др.);

подготовка рецензий на статью, пособие;

выполнение микроисследований;

подготовка практических разработок;

выполнение домашних заданий в виде решения отдельных задач, проведения типовых расчетов, расчетно-компьютерных и индивидуальных работ по отдельным разделам содержания дисциплин и т.д.;

компьютерный текущий самоконтроль и контроль успеваемости на базе электронных обучающих и аттестующих тестов.

Процесс организации самостоятельной работы магистрантов включает в себя следующие этапы:

подготовительный (определение целей, составление программы, подготовка методического обеспечения, подготовка оборудования);

основной (реализация программы, использование приемов поиска информации, усвоения, переработки, применения, передачи знаний, фиксирование результатов, самоорганизация процесса работы);

заключительный (оценка значимости и анализ результатов, их систематизация, оценка эффективности программы и приемов работы, выводы о направлениях оптимизации труда).

Деятельность магистрантов по формированию и развитию навыков учебной самостоятельной работы.

В процессе самостоятельной работы магистрант приобретает навыки самоорганизации, самоконтроля, самоуправления, саморефлексии и становится активным самостоятельным субъектом учебной деятельности.

Выполняя самостоятельную работу под контролем преподавателя магистрант должен:

– освоить минимум содержания, выносимый на самостоятельную работу магистрантов и предложенный преподавателем в соответствии с Государственными образовательными стандартами высшего образования (ГОС ВО/ГОС СПО) по данной дисциплине.

– планировать самостоятельную работу в соответствии с графиком самостоятельной работы, предложенным преподавателем.

– самостоятельную работу магистрант должен осуществлять в организационных формах, предусмотренных учебным планом и рабочей программой преподавателя.

– выполнять самостоятельную работу и отчитываться по ее результатам в соответствии с графиком представления результатов, видами и сроками отчетности по самостоятельной работе магистрантов.

студент может:

– сверх предложенного преподавателем (при обосновании и согласовании с ним) и минимума обязательного содержания, определяемого ГОС ВО/ГОС СПО по данной дисциплине:

– самостоятельно определять уровень (глубину) проработки содержания материала;

– предлагать дополнительные темы и вопросы для самостоятельной проработки;

– в рамках общего графика выполнения самостоятельной работы предлагать обоснованный индивидуальный график выполнения и отчетности по результатам самостоятельной работы;

- предлагать свои варианты организационных форм самостоятельной работы;
- использовать для самостоятельной работы методические пособия, учебные пособия, разработки сверх предложенного преподавателем перечня;
- использовать не только контроль, но и самоконтроль результатов самостоятельной работы в соответствии с методами самоконтроля, предложенными преподавателем или выбранными самостоятельно.

Самостоятельная работа магистрантов должна оказывать важное влияние на формирование личности будущего специалиста, она планируется магистрантом самостоятельно. Каждый магистрант самостоятельно определяет режим своей работы и меру труда, затрачиваемого на овладение учебным содержанием по каждой дисциплине. Он выполняет внеаудиторную работу по личному индивидуальному плану, в зависимости от его подготовки, времени и других условий.

Общие рекомендации по организации самостоятельной работы

1. Отдых не предполагает обязательного полного бездействия со стороны человека, он может быть достигнут простой переменой дела. В течение дня работоспособность изменяется. Наиболее плодотворным является *утреннее время (с 8 до 14 часов)*, причем максимальная работоспособность приходится на период с 10 до 13 часов, затем *послеобеденное* - (с 16 до 19 часов) и *вечернее* (с 20 до 24 часов). Очень трудный для понимания материал лучше изучать в начале каждого отрезка времени (лучше всего утреннего) после хорошего отдыха. Через 1-1,5 часа нужны перерывы по 10-15 мин, через 3-4 часа работы отдых должен быть продолжительным – около часа. Составной частью научной организации умственного труда является овладение техникой умственного труда. Физически здоровый молодой человек, обладающий хорошей подготовкой и нормальными способностями, должен, будучи студентом, отдавать *учению 9-10 часов в день* (из них 6 часов в вузе и 3-4 часа дома). Любой предмет нельзя изучить за несколько дней перед экзаменом. Если студент в году работает систематически, то он быстро все вспомнит, восстановит забытое. Если же подготовка шла аврально, то у студента не будет даже общего представления о предмете, он забудет все сданное.

2. Чтобы выполнить весь объем самостоятельной работы, необходимо заниматься по 3-5 часов ежедневно. Начинать самостоятельные внеаудиторные занятия следует с первых же дней семестра, пропущенные дни будут потеряны безвозвратно, компенсировать их позднее усиленными занятиями без снижения качества работы и ее производительности невозможно. Первые дни семестра очень важны для того, чтобы включиться в работу, установить определенный порядок, равномерный ритм на весь семестр.

3. Ритм в работе – это ежедневные самостоятельные занятия, желательно в одни и те же часы, при целесообразном чередовании занятий с перерывами для отдыха. Вначале для того, чтобы организовать ритмичную работу, требуется сознательное напряжение воли. Как только человек втянулся в работу, принуждение снижается, возникает привычка, работа становится потребностью. Если порядок в работе и ее ритм установлены правильно, то студент изо дня в день может работать, не снижая своей производительности и не перегружая себя. Правильная смена одного вида работы другим позволяет отдыхать, не прекращая работы.

Следует правильно организовать свои занятия по времени: 50 минут – работа, 5-10 минут – перерыв; после 3 часов работы перерыв – 20-25 минут. Иначе нарастающее утомление повлечет неустойчивость внимания. Очень существенным фактором, влияющим на повышение умственной работоспособности, являются систематические занятия физической культурой. Организация активного отдыха предусматривает чередование умственной и физической деятельности, что полностью восстанавливает работоспособность человека.

Рекомендации по работе с литературой

При работе с книгой необходимо подобрать литературу, научиться правильно ее читать, вести записи. Для подбора литературы в библиотеке используются алфавитный и систематический каталоги. Важно помнить, что рациональные навыки работы с книгой – это всегда большая экономия времени и сил.

Изучая материал по учебнику, следует переходить к следующему вопросу только после правильного уяснения предыдущего, описывая на бумаге все выкладки и вычисления (в том числе

те, которые в учебнике опущены или на лекции даны для самостоятельного вывода).

Выводы, полученные в результате изучения, рекомендуется в конспекте выделять, чтобы они при перечитывании записей лучше запоминались.

Различают два вида чтения; первичное и вторичное. *Первичное* – это внимательное, неторопливое чтение, при котором можно остановиться на трудных местах. После него не должно остаться ни одного непонятого слова. Содержание не всегда может быть понятно после первичного чтения.

Задача *вторичного* чтения – полное усвоение смысла целого (по счету это чтение может быть и не вторым, а третьим или четвертым).

Правила самостоятельной работы с литературой.

Как уже отмечалось, самостоятельная работа с учебниками и книгами (а также самостоятельное теоретическое исследование проблем, обозначенных преподавателем на лекциях) – это важнейшее условие формирования у себя научного способа познания. Основные советы здесь можно свести к следующим:

- Составить перечень книг, с которыми Вам следует познакомиться; «не старайтесь запомнить все, что вам в ближайшее время не понадобится, – советует студенту и молодому ученому Г. Селье, – запомните только, где это можно отыскать».

- Сам такой перечень должен быть систематизированным (что необходимо для семинаров, что для экзаменов, что пригодится для написания курсовых и дипломных работ, а что Вас интересует за рамками официальной учебной деятельности, то есть что может расширить Вашу общую культуру...).

- Обязательно выписывать все выходные данные по каждой книге (при написании курсовых и дипломных работ это позволит очень сэкономить время).

- Разобраться для себя, какие книги (или какие главы книг) следует прочитать более внимательно, а какие – просто просмотреть.

- При составлении перечней литературы следует посоветоваться с преподавателями и научными руководителями (или даже с более подготовленными и эрудированными сокурсниками), которые помогут Вам лучше сориентироваться, на что стоит обратить большее внимание, а на что вообще не стоит тратить время...

- Естественно, все прочитанные книги, учебники и статьи следует конспектировать, но это не означает, что надо конспектировать «все подряд»: можно выписывать кратко основные идеи автора и иногда приводить наиболее яркие и показательные цитаты (с указанием страниц).

- Если книга – Ваша собственная, то допускается делать на полях книги краткие пометки или же в конце книги, на пустых страницах просто сделать свой «предметный указатель», где отмечаются наиболее интересные для Вас мысли и обязательно указываются страницы в тексте автора (это очень хороший совет, позволяющий экономить время и быстро находить «избранные» места в самых разных книгах).

- Если Вы раньше мало работали с научной литературой, то следует выработать в себе способность «воспринимать» сложные тексты; для этого лучший прием – научиться «читать медленно», когда Вам понятно каждое прочитанное слово (а если слово незнакомое, то либо с помощью словаря, либо с помощью преподавателя обязательно его узнать), и это может занять немалое время (у кого-то – до нескольких недель и даже месяцев); опыт показывает, что после этого студент каким-то «чудом» начинает буквально заглатывать книги и чуть ли не видеть «сквозь обложку», стоящая это работа или нет...

- «Либо читайте, либо перелистывайте материал, но не пытайтесь читать быстро... Если текст меня интересует, то чтение, размышление и даже фантазирование по этому поводу сливаются в единый процесс, в то время как вынужденное скорочтение не только не способствует качеству чтения, но и не приносит чувства удовлетворения, которое мы получаем, размышляя о прочитанном», – советует Г. Селье.

- Есть еще один эффективный способ оптимизировать знакомство с научной литературой – следует увлечься какой-то идеей и все книги просматривать с точки зрения данной идеи. В этом случае студент (или молодой ученый) будет как бы искать аргументы «за» или «против» интере-

сующей его идеи, и одновременно он будет как бы общаться с авторами этих книг по поводу своих идей и размышлений... Проблема лишь в том, как найти «свою» идею...

Чтение научного текста является частью познавательной деятельности. Ее цель – извлечение из текста необходимой информации. От того насколько осознанна читающим собственная внутренняя установка при обращении к печатному слову (найти нужные сведения, усвоить информацию полностью или частично, критически проанализировать материал и т.п.) во многом зависит эффективность осуществляемого действия.

Выделяют **четыре основные установки в чтении научного текста**:

1. Информационно-поисковый (задача – найти, выделить искомую информацию)
2. Усваивающая (усилия читателя направлены на то, чтобы как можно полнее осознать и запомнить, как сами сведения, излагаемые автором, так и всю логику его рассуждений)
3. Аналитико-критическая (читатель стремится критически осмыслить материал, проанализировав его, определив свое отношение к нему)
4. Творческая (создает у читателя готовность в том или ином виде – как отправной пункт для своих рассуждений, как образ для действия по аналогии и т.п. – использовать суждения автора, ход его мыслей, результат наблюдения, разработанную методику, дополнить их, подвергнуть новой проверке).

С наличием различных установок обращения к научному тексту связано существование и нескольких **видов чтения**:

1. Библиографическое – просматривание карточек каталога, рекомендательных списков, сводных списков журналов и статей за год и т.п.;
2. Просмотровое – используется для поиска материалов, содержащих нужную информацию, обычно к нему прибегают сразу после работы со списками литературы и каталогами, в результате такого просмотра читатель устанавливает, какие из источников будут использованы в дальнейшей работе;
3. Ознакомительное – подразумевает сплошное, достаточно подробное прочтение отобранных статей, глав, отдельных страниц, цель – познакомиться с характером информации, узнать, какие вопросы вынесены автором на рассмотрение, провести сортировку материала;
4. Изучающее – предполагает доскональное освоение материала; в ходе такого чтения проявляется доверие читателя к автору, готовность принять изложенную информацию, реализуется установка на предельно полное понимание материала;
5. Аналитико-критическое и творческое чтение – два вида чтения близкие между собой тем, что участвуют в решении исследовательских задач. Первый из них предполагает направленный критический анализ, как самой информации, так и способов ее получения и подачи автором; второе – поиск тех суждений, фактов, по которым или в связи, с которыми, читатель считает нужным высказать собственные мысли.

Из всех рассмотренных видов чтения основным для студентов является изучающее – именно оно позволяет в работе с учебной литературой накапливать знания в различных областях. Вот почему именно этот вид чтения в рамках учебной деятельности должен быть освоен в первую очередь. Кроме того, при овладении данным видом чтения формируются основные приемы, повышающие эффективность работы с научным текстом.

Основные виды систематизированной записи прочитанного:

1. Аннотирование – предельно краткое связное описание просмотренной или прочитанной книги (статьи), ее содержания, источников, характера и назначения;
 2. Планирование – краткая логическая организация текста, раскрывающая содержание и структуру изучаемого материала;
 3. Тезирование – лаконичное воспроизведение основных утверждений автора без привлечения фактического материала;
 4. Цитирование – дословное выписывание из текста выдержек, извлечений, наиболее существенно отражающих ту или иную мысль автора;
 5. Конспектирование – краткое и последовательное изложение содержания прочитанного.
- Конспект – сложный способ изложения содержания книги или статьи в логической после-

довательности. Конспект аккумулирует в себе предыдущие виды записи, позволяет всесторонне охватить содержание книги, статьи. Поэтому умение составлять план, тезисы, делать выписки и другие записи определяет и технологию составления конспекта.

Методические рекомендации по составлению конспекта

1. Внимательно прочитайте текст. Уточните в справочной литературе непонятные слова.

При записи не забудьте вынести справочные данные на поля конспекта;

2. Выделите главное, составьте план;

3. Кратко сформулируйте основные положения текста, отметьте аргументацию автора;

4. Законспектируйте материал, четко следуя пунктам плана. При конспектировании старайтесь выразить мысль своими словами. Записи следует вести четко, ясно.

5. Грамотно записывайте цитаты. Цитируя, учитывайте лаконичность, значимость мысли.

В тексте конспекта желательно приводить не только тезисные положения, но и их доказательства. При оформлении конспекта необходимо стремиться к емкости каждого предложения. Мысли автора книги следует излагать кратко, заботясь о стиле и выразительности написанного. Число дополнительных элементов конспекта должно быть логически обоснованным, записи должны распределяться в определенной последовательности, отвечающей логической структуре произведения. Для уточнения и дополнения необходимо оставлять поля.

Овладение навыками конспектирования требует от студента целеустремленности, повседневной самостоятельной работы.

Рекомендации по планированию и организации времени, необходимого на изучение дисциплины

В течение дня работоспособность изменяется. Наиболее плодотворным является *утреннее время (с 8 до 14 часов)*, причем максимальная работоспособность приходится на период с 10 до 13 часов, затем *послеобеденное* – (с 16 до 19 часов) и *вечернее* (с 20 до 24 часов). Очень трудный для понимания материал лучше изучать в начале каждого отрезка времени (лучше всего утреннего) после хорошего отдыха. Через 1-1,5 часа нужны перерывы по 10-15 мин, через 3-4 часа работы отдых должен быть продолжительным - около часа.

Составной частью научной организации умственного труда является овладение техникой умственного труда.

Физически здоровый молодой человек, обладающий хорошей подготовкой и нормальными способностями, должен, будучи студентом, отдавать *учению 9-10 часов в день* (из них 6 часов в вузе и 3-4 часа дома). Любой предмет нельзя изучить за несколько дней перед экзаменом. Если студент в году работает систематически, то он быстро все вспомнит, восстановит забытое. Если же подготовка шла аврально, то у студента не будет даже общего представления о предмете, он забудет все сданное.

Чтобы выполнить весь объем самостоятельной работы, необходимо заниматься по 3-5 часов ежедневно.

Темы эссе:

Социальный конфликт и его разрешение.

Конфликт и Я.

Конфликты в управлении.

Как избежать конфликтов?

Прогнозирование конфликтных ситуаций.

Источники и значение конфликтов в политике.

Способы разрешения производственных конфликтов.

Конфликтный ли Я человек?

Пути урегулирования конфликта

Семейные конфликты.

Педагогические конфликты.

Конструктивные и деструктивные конфликты.

Экологическая катастрофа как глобальный конфликт.

Девиантное поведение как фактор конфликтности в семейных отношениях.

Конфликтная семья: характеристика и последствия.

Темы рефератов:

Развитие конфликтологических идей в философской мысли Древнего Востока.

Эволюция конфликтологических идей в античной философии.

Проблема конфликта в классической немецкой философии.

Современные проблемы развития конфликтологии.

Роль и мест переговоров в процессе регулирования конфликта.

Этапы переговорного процесса.

Основные модели поведения в переговорном процессе.

Проблема внутриличностного конфликта во взглядах З. Фрейда.

Внутриличностные конфликты и суицидальное поведение.

Классификация внутриличностных конфликтов по К. Левину.

Учение К. Юнга о природе внутриличностных конфликтов.

Межличностные конфликты в организации: сущность и причины.

Классификация и причины межгрупповых конфликтов.

Классификация социальных конфликтов и их характеристика.

Функции конфликтов в организации.

Возможности тестов в определении конфликтности личности.

Проблема классификации в конфликтологии.

Конфликты в сфере управления: типы и способы разрешения.

Особенности восприятия конфликтной ситуации.

Общение как основной элемент в конфликтном взаимодействии.

Конфликты в системе государственного управления.

Проблема взаимоотношений граждан и чиновников.

Проблема институционализации политических конфликтов.

Основные аспекты и тенденции развертывания политических конфликтов переходного периода.

Состояние и перспективы конфликтологии этно-национальных отношений.

Основные причины и механизмы этноконфликтов.

Основные подходы к изучению конфликта.

Характеристика методов изучения конфликта.

Основные источники конфликтов, их характеристика.

Социальная напряженность и основные методы ее регулирования.

Психологическая напряженность, ее роль в конфликте.

Сущность манипулятивного поведения.

Стратегии реагирования человека на возникновение конфликта.

Модели развития конфликтной ситуации.

Стратегии и тактики конфликтного взаимодействия.

Модели конструктивного поведения в конфликте.

Профилактика и предупреждение конфликтов.

Техника контроля и управления конфликтной ситуацией.

Деструктивное поведение в конфликте.

Применение уловок при конфликтном взаимодействии.

Способы отражения уловок.

Эмоции и конфликт.

Техника посреднической деятельности в конфликте.

Особенности общения с конфликтными людьми.

