

**ФЕДЕРАЛЬНОЕ АГЕНТСТВО ПО ОБРАЗОВАНИЮ
ГОСУДАРСТВЕННОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ
ВЫСШЕГО ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ
«КАЗАНСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ
ФИНАНСОВО-ЭКОНОМИЧЕСКИЙ ИНСТИТУТ»**

Кафедра истории и политологии

Методическая разработка по дисциплине

«Конфликтология»

для проведения семинарских занятий и самостоятельной
работы для студентов, обучающихся по направлениям
080100.62 «Экономика», 080500.62 «Менеджмент»

Казань – 2008

Обсуждено на заседании кафедры истории и политологии,
протокол №9 от 21 мая 2008 г.

Составитель: к.и.н., доцент Тронова Л.С.,
к.псих.н., доцент Пайгунова Ю.В.

Рецензенты: д.и.н., профессор Тагиров Э.Р.
к.и.н., доцент Аппакова-Шогина Н.З.

Введение

Данная методическая разработка способствует системному изучению дисциплины «Конфликтология» студентами, обучающимися по направлениям «Экономика» и «Менеджмент» и включает: вопросы для обсуждения, контрольные вопросы и задания для самостоятельной работы, список литературы.

Семинарские занятия по дисциплине проводятся с целью изучения и усвоения теоретических вопросов конфликтологии. Уровень усвоения студентами теоретического материала проверяется посредством опроса по основным вопросам темы.

Контрольные вопросы и задания предназначены для проверки качества усвоения лекционного материала. Ответы на контрольные вопросы и задания готовятся студентами самостоятельно и проверяются преподавателем на семинарских занятиях.

Основная часть

Тема 1. Конфликтология: теоретический и прикладной потенциал науки (1 занятие)

Вопросы для обсуждения

1. Уроки и достижения современной конфликтологии. Две парадигмы конфликтологического знания.
2. Причины актуализации конфликтологии в современном мире, «конфликтное поле» российского социума и проблемы развития конфликтологии в нашей стране.
3. Конфликтология как научная предпосылка концепции и Программы Культуры Мира.

Контрольные вопросы и задания для самостоятельной работы

1. В чем различие «конфликтной» и «интегративной» парадигм развития общества?
2. Почему в истории развитии конфликтологии в XX веке принято выделять два этапа? Дайте характеристику каждому этапу.
3. Какие инновационные подходы в анализ сущности конфликта внесли Л. Козер, Р. Дарендорф, К Боулдинг?
4. Что нового внесли в науку Й. Галтунг и Дж. Бертон (второй этап становления конфликтологии)?
5. Чем определяется возросший интерес к теории и практике конфликтов в современной России?
6. Какие новые конфликты и вызовы человечеству в начале XXI века требуют качественного конфликтологического анализа?

7. Укажите возможные направления развития конфликтологии, как науки и области практической деятельности, на перспективу.

Рекомендуемая литература

1. Конфликтология: учебник. / А.Я. Анцупов, А.И.Шипилов. – 3-е изд. – СПб: Питер, 2007. – Гл.1-5.
2. Конфликтология: учебник / Ратников В.П., Голубь В.Ф., Лукашева Г.С., и др.; под ред. В.П.Ратникова. – 2 –е изд. Перераб. и доп. – М.: ЮНИТИ – ДАНА, 2007. – Гл. 1.
3. Конфликтология: учебник / А.Я.Кибанов, И.Е.Ворожейкин, Д.К.Захаров, В.Г.Коновалова. – 2-е изд., перераб. и доп. – М.: Инфра-М, 2007. – с.5-32
4. Тагиров Э.Р., Тронова Л.С. Конфликты в обществе: от противостояния к согласию. – Казань, 1996. – с.17-39.

Тема 2. Социальный конфликт как объект научного анализа (2 занятия)

Занятие 1

Вопросы для обсуждения

1. Понятие и признаки социального конфликта. Многозначность подходов к объяснению сущности и природы данного феномена.
2. Анализ субъектов конфликта: классификация, приемы определения субъектности, характеристика ресурсов силы.
3. Объект и предмет конфликта, его источники и причины.
4. Функции конфликта.

Контрольные вопросы и задания для самостоятельной работы

1. Подберите близкие по значению к понятию «конфликт» русские и татарские слова, характеризующие состояние вражды и борьбу сторон.
2. Разведите понятия «объект» и «предмет» конфликта, и определите, как соотносятся с ними понятия «источники» и «причины» конфликта?
3. Назовите основные функции конфликта, охарактеризуйте их, подобрав примеры из социальной практики.
4. Почему теорию конфликта специалисты иногда называют «каучуковой концепцией»?
5. Что важно помнить человеку, который пытается найти причины конфликта?

Занятие 2

Вопросы для обсуждения

1. Приемы и критерии научной классификации конфликта.
2. Этапы развития конфликта. Конфликтная ситуация и инцидент.
3. Эскалация конфликта и кризис.

Контрольные вопросы и задания для самостоятельной работы

1. В чем состоит трудность классификации конфликтов?
2. Приведите примеры наиболее распространенных классификаций конфликтов в современной литературе.
3. Приведите пример известного социального конфликта и дайте его классификацию по различным основаниям.
4. Каковы этапы развития конфликта и их особенности?
5. Объясните смысл понятия «эскалация» и «деэскалация» конфликта. Чем отличается расширение конфликта от его эскалации?

6. Какое развитие конфликтной ситуации можно охарактеризовать как кризисное?

Рекомендуемая литература

1. Конфликтология: учебник. / А.Я. Анцупов, А.И.Шипилов. – 3-е изд. – СПб: Питер, 2007. – Гл.9,15,18,19.
2. Конфликтология: учебник / Ратников В.П., Голубь В.Ф., Лукашева Г.С., и др.; под ред. В.П. Ратникова. – 2-е изд., перераб. и доп. – М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2007. – Гл.4, с.66-74; Гл.5, 6.
3. Конфликтология: учебник / А.Я. Кибанов, И.Е.Ворожейкин, Д.К.Захаров, В.Г.Коновалова. – 2-е изд., перераб. и доп. – М.: Инфра-М, 2007. – с.32-54; 88-100.
4. Тагиров Э.Р., Тронова Л.С. Конфликты в обществе: от противостояния к согласию. – Казань, 1996. – с.17-39.

Тема 3. Семинар – конференция: Конфликты в сфере экономики и социально – трудовых отношений. «Конфликтное поле «России» (1 занятие)

Семинар проходит в виде конференции посвященной актуальным проблемам экономических и социально – трудовых конфликтов в современной России. К семинару студенты готовят доклады по основным вопросам темы, которые обсуждаются на семинаре и оцениваются преподавателем.

Вопросы для обсуждения

1. Всплеск массовых протестных движений трудящихся в конце 90 – х гг . XX в. в России, специфика забастовочного движения, опыт и уроки.

2. Конфликты становления рыночных отношений и предпринимательства в современной России.
3. Социальные конфликты в сфере трудовых отношений как конфликты экономических интересов.

Контрольные вопросы и задания для самостоятельной работы

1. Формы трудовых конфликтов.
2. Характеристика процесса и функциональных последствий трудового конфликта.
3. Современные теории и модели трудового конфликта в организации предприятия.
4. Субъекты социальных конфликтов в сфере трудовых отношений.
5. В чем сущность и специфика массовых конфликтов в сфере трудовых отношений?
6. Факторы возникновения забастовок
7. Динамические показатели забастовочного движения.
8. Виды трудовых забастовок.
9. Конфликты в сфере предпринимательства: их классификация.
10. Институт власти и его влияние на развитие и регулирование экономических конфликтов.
11. Ценностно – нормативные конфликты в производственных организациях: «традиционализм – рационализм».

Рекомендуемая литература

1. Конфликтология: учебник. / А.Я. Анцупов, А.И.Шипилов. – 3-е изд. – СПб: Питер, 2007. – Гл.29.

2. Конфликтология: учебник / Ратников В.П., Голубь В.Ф., Лукашева Г.С., и др.; под ред. В.П.Ратникова. – 2 –е изд. Перераб. и доп. – М.: ЮНИТИ – ДАНА, 2007. – Гл. 13.
3. Кацва А. Забастовочное движение в России: ретроспектива и современность // Конфликтология, 2006, №3.
4. Тагиров Э.Р., Тронова Л.С. Конфликты в обществе: от противостояния к согласию. – Казань, 1996. – с.56-79.
5. Шаленко В.Н. Трудовые конфликты: методология, теория и управление: Монография. – М.: АПК И ППРО, 2008. – 322с.

Тема 4. Психологическая несовместимость как фактор конфликтности. Стратегии поведения в конфликте. Проблемы освоения толерантных моделей поведения (1 занятие)

Вопросы для обсуждения

1. Главные направления развития психологии, связанные с конфликтами (психоаналитическое; социотропное; этологическое; фрустрационно-агрессивное; поведенческое; социометрическое; интеракционистское) и их концептуальные основания.
2. Индивидуально-психологические методы и процедуры получения конфликтологического знания.
3. Социально-психологические методы и процедуры получения конфликтологического знания.
4. Темперамент, характер, направленность реакции личности, социотип: их влияние на поведение в конфликтных ситуациях.
5. Конфликтные и конфликтогенные люди. Типы и уровни конфликтности.

6. Негативные и конструктивные психологические механизмы взаимодействия людей.
7. Пять типовых стратегий поведения в конфликте (по методике К. Томаса). Правила, условия и приемы оптимального выбора конкретной стратегии.

Контрольные вопросы и задания для самостоятельной работы

1. Почему психоаналитическая теория выводит принцип неустранимости социальных конфликтов?
2. Каковы основные причины конфликтов с позиции социотропной, этологической и поведенческой теорий?
3. Всегда ли агрессия личности обусловлена фрустрацией ее потребностей?
4. Назовите известные Вам индивидуально – психологические методы диагностики в конфликте и дайте им краткую характеристику.
5. Назовите известные Вам социально – психологические методы диагностики в конфликте и дайте им краткую характеристику.
6. Приведите пример психологического эксперимента, результаты которого проливают свет на причины конфликтного поведения людей.
7. С помощью популярных тестов (Тест Айзенка, Тест Кеттела, Тест СМИЛ, Тест акцентуации К. Леонгарда и др.) оцените свой тип темперамента, определите свои характерологические особенности, социотип. Используя эти данные, охарактеризуйте психологические предпосылки Вашего поведения в конфликте.
8. Что означает стиль (стратегия) поведения в конфликте и какие факторы влияют на выбор стратегии?
9. Охарактеризуйте, по отдельности, каждую из стратегий, укажите условия, при которых их выбор является оптимальным.

10. Внимательно рассмотрите сетку К.Томаса – Р.Килменна, покажите ее значение для классификации стратегий поведения в конфликте, определения их сильных и слабых сторон.
11. При помощи теста К.Томаса проведите исследование Ваших предпочтений в выборе стратегии поведения в конфликте.
12. Следует ли стремиться овладеть умением использовать любую из пяти стратегий?

Рекомендуемая литература

1. Конфликтология: учебник. / А.Я.Анцупов, А.И.Шипилов. – 3-е изд. – СПб: Питер, 2007. – Гл. 4, 10, 11.
2. Конфликтология: учебник / А.Я.Кибанов, И.Е.Ворожейкин, Д.К.Захаров, В.Г.Коновалова. – 2-е изд., перераб. и доп. – М.: Инфра – М., 2007. – с.130-137.
3. Ганеев А.М., Тронова Л.С. Конфликтология. Формирование установок толерантного сознания и поведения. Практикум. – Казань, 2001, с.142-159.
4. Гришина Н.В. Психология конфликта. – СПб: Питер, 2005. – Гл. 3, 4, 5, 6.
5. Немов Р.С. Практическая психология / Р.С.Немов. – М.: ВЛАДОС, 1998. – с. 52-139.

Тема 5. Управление конфликтами (1 занятие)

Вопросы для обсуждения

1. Критерии эффективности управления конфликтами и границы возможного.
2. Три модели управленческих стратегий в конфликте: предотвращение, урегулирование, разрешение.

3. Превентивное управление конфликтами. Социальный мониторинг.
4. Урегулирование конфликта: легитимация, институализация, редукция.
5. Факторы и условия конструктивного разрешения конфликта.

Контрольные вопросы и задания для самостоятельной работы

1. Раскройте сущность следующих методов урегулирования конфликтами: прекращение конфликтного взаимодействия, поиск точек соприкосновения; снижение враждебности сторон; уменьшение негативных эмоций; объективное обсуждение проблемы; обязательный учет статусов друг друга.
2. Раскройте общее понятие об институциональных методах разрешения конфликтов, объясните их значение для социального регулирования конфликтов.
3. Охарактеризуйте административное управление, третейский и арбитражный суд, суды общей юрисдикции, с позиции их принципиального вклада в управление конфликтами.
4. Что такое медиация в конфликте и каковы ее преимущества над другими методами управления конфликтами?

Рекомендуемая литература

1. Конфликтология: учебник / А.Я. Анцупов, А.И.Шипилов. – 3-е изд. – СПб: Питер, 2007. – Гл.31, 32, 33, 34, 35, 36, 37.
2. Конфликтология: учебник / Ратников В.П., Голубь В.Ф., Лукашева Г.С., и др.; под ред. В.П. Ратникова. – 2-е изд., перераб. и доп. – М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2007. – Гл.16, 17.
3. Конфликтология: учебник / А.Я.Кибанов, И.Е.Ворожейкин, Д.К.Захаров, В.Г.Коновалова. – 2-е изд., перераб. и доп. – М.: Инфра-М, 2007. – с.120-167.

4. Тагиров Э.Р., Тронова Л.С. Конфликты в обществе: от противостояния к согласию. – Казань, 1996. – с.40-125.

Тема 6. Переговорные технологии в урегулировании конфликтов (2 занятия)

Занятие 1

Вопросы для обсуждения

1. Переговорный процесс: основные характеристики и основные модели ведения переговоров.
2. Асимметричные переговоры как одна из модификаций силового подхода. Особая значимость и сложность ведения переговоров в условиях конфликтного взаимодействия.
3. Классификация переговоров. Определение субъектов переговорного процесса.

Контрольные вопросы и задания для самостоятельной работы

1. Назовите ключевые характеристики переговоров.
2. С чего начинается переговорный процесс, и какие стадии он проходит?
3. Каковы принципы и тактические приемы, способные вывести переговоры из тупика?
4. Что представляют собой асимметричные переговоры?
5. Что означает понятие «игра с нулевой суммой» на переговорах?
6. Раскройте суть переговорной стратегии «позиционный торг» и укажите ее недостатки.
7. Назовите основные положения концепции «принципиальных переговоров».

8. В чем заключается специфика переговоров с трудными партнерами и в экстремальных ситуациях (с преступниками, террористами, с экстремистски настроенными лидерами национальных движений и т.д.)?
9. Чем отличается режим переговоров в условиях острейших политических кризисов внутри государств и в их взаимоотношениях на мировой арене?
10. Опишите два основных компонента подготовки к переговорам: решение комплекса организационных вопросов и содержательная сторона в подготовительной работе переговорщика.
11. Что предполагает посредничество третьей стороны на переговорах? Назовите условия, при которых оно становится абсолютно необходимым.

Занятие 2.

Семинар в форме деловой игры «Переговоры в конфликте».

Цель семинара: отработать практические навыки подготовки и ведения переговорного процесса в конфликтной ситуации.

Условия организации и ход семинара – деловой игры: предварительно, преподаватель дает установку студентам на подготовку к деловой игре – предлагает им вариант конфликтной ситуации, распределяет их по «командам - группам» с указанием их ролевой установки; группы студентов готовятся к игре с помощью контрольных вопросов и заданий для самостоятельной работы; в ходе игры, студентам предстоит пройти все стадии переговорного процесса – от подготовки к переговорам до выработки совместного соглашения; преподаватель оценивает работу команд, с учетом их самостоятельной подготовки к игре (преподаватель может дополнительно оценить вклад отдельных, наиболее активных участников деловой игры, поощрительными баллами).

Контрольные вопросы и задания для самостоятельной работы

1. Разработайте контрольный лист подготовки переговорного процесса, на котором отразите основные пункты, касающиеся решения комплекса организационных вопросов и анализа содержательной стороны процесса переговоров.
2. Продумайте Вашу стратегию и тактику на будущих переговорах.
3. Проверьте свои знания относительно сущности и содержания основных фаз переговорного процесса: взаимного уточнения интересов, точек зрения и позиций участников переговоров; обсуждения подходов; согласования позиций и выработки договоренностей.
4. Подумайте, какие психологические технологии и приемы ведения переговоров Вы могли бы применить в ходе предстоящей игры?
5. Разработайте стройную систему аргументации на предстоящих Вам переговорах.
6. Определите необходимую степень реализации Ваших интересов на переговорах (чтобы в условиях предстоящих переговоров вернее оценить их результативность).

Рекомендуемая литература

1. Конфликтология: учебник / А.Я.Анцупов, А.И.Шипилов. – 3-е изд. – СПб: Питер, 2007. – Гл. 42.
2. Конфликтология: учебник / Ратников В.П., Голубь В.Ф., Лукашева Г.С., и др.; под ред. В.П. Ратникова. – 2-е изд., перераб. и доп. – М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2007. – Гл. 18, 19.
3. Гришина Н.В. Психология конфликта – СПб: Питер, 2001. – Гл.12.

Тема 7. Программа Культуры Мира как шанс выживания и прогресса человеческой цивилизации (1 занятие)

Вопросы для обсуждения

1. Глобальные вызовы человеческой цивилизации, современные социально – политические и социально - экономические конфликты и их последствия.
2. От «Культуры войны» к «Культуре Мира»: мировой опыт и культура ненасильственного урегулирования конфликтов.
3. Идеи толерантности, диалога, утверждения гуманистических принципов. Факторы многокультурного мира.
4. Международные организации (ООН, ЮНЕСКО) и их роль в диалоге культур и цивилизаций.

Контрольные вопросы и задания для самостоятельной работы

1. В чем состоит доминирующая идея концепции и Программы Культуры Мира относительно конфликта?
2. Раскройте понятие толерантности. Охарактеризуйте признаки и проявления интолерантности.
3. Почему межэтнические и межконфессиональные конфликты отличаются особой остротой и трудны для урегулирования?
4. Какие новые вызовы мирному существованию и прогрессу человеческой цивилизации уготовил XX век?
5. Одним из принципов формирования этнической толерантности личности является знание, понимание и позитивное восприятие своих и чужих национальных традиций и обычаев. В рамках этого подхода, проведите тренинг своих установок в межкультурном общении с помощью заданий из книги «Тренинг эффективного взаимодействия в среде татарской

культуры»: учебное пособие/ Сухарев А.В., Пайгунова Ю.В, Лопухова О.Г., Гулова Ф.Ф. – Казань: ТГГПУ, 2005. – с. 62.

Рекомендуемая литература

1. Конфликтология: учебник / А.Я. Анцупов, А.И.Шипилов. – 3-е изд. – СПб: Питер, 2007. – Гл. 40, 41.
2. Конфликтология: учебник / Ратников В.П., Голубь В.Ф., Лукашева Г.С., и др.; под ред. В.П. Ратникова. – 2-е изд., перераб. и доп. – М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2007. – Гл. 14.
3. Тренинг эффективного взаимодействия в среде татарской культуры: учебное пособие/ Сухарев А.В., Пайгунова Ю.В, Лопухова О.Г., Гулова Ф.Ф. – Казань: ТГГПУ, 2005. – с. 62.