

2/16/1

Одобрено кафедрой
«Экономическая
теория»

Утверждено
деканом факультета
«Экономический»

КОНФЛИКТОЛОГИЯ

Рабочая программа
и тематика практических занятий
для студентов IV курса

специальностей
080507 МЕНЕДЖМЕНТ ОРГАНИЗАЦИИ (МО),
080111 МАРКЕТИНГ (М)



Москва 2007

Программа составлена в соответствии с Государственным образовательным стандартом высшего профессионального образования, в соответствии с государственными требованиями к минимуму содержания и уровню подготовки экономиста по специальностям 080507 «Менеджмент организации», 080111 «Маркетинг».

Составитель — канд. истор. наук, доц. Л.А. Шведов,
канд. фил. наук, доц. Н.А. Латышева

Рецензент — канд. экон. наук, проф. Т.М. Степанян

© Российский государственный открытый технический университет путей сообщения, 2007

Око за око — и все мы ослепнем
Махатма Ганди

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА

1. ЦЕЛЬ И ЗАДАЧИ ДИСЦИПЛИНЫ

Конфликты — неотъемлемая часть жизни каждого человека и общества в целом. Конфликты присущи любой сфере человеческой деятельности. Составляющие конфликтов одинаковы на всех уровнях — от международных, межгрупповых до межличностных взаимоотношений.

Уровень конфликтности в обществе находится на очень высоком уровне. Это реальность нашей жизни. Умение конструктивно разрешить конфликтную ситуацию — чрезвычайно важный навык, необходимый для эффективного социального взаимодействия.

Целью изучения данной дисциплины является формирование у студентов знания о причинно-сущностном механизме конфликтов. Это позволит получить представления об эффективных способах предупреждения и конструктивного разрешения конфликтов различных уровней и типов.

В результате изучения курса студент должен:

- *иметь четкое понимание и представление* о сущности конфликта и механизме его зарождения;
- *научиться* конструктивно вести себя в конфликте;
- *уметь* в необходимых случаях минимизировать отрицательные последствия дисфункциональных и использовать положительный заряд функциональных конфликтов.

2. ОБЪЕМ ДИСЦИПЛИНЫ И ВИДЫ УЧЕБНОЙ РАБОТЫ

Вид учебной работы	Всего часов	Курс IV (МО), ч	Курс V (М), ч
Общая трудоемкость дисциплины	Из учебного плана	125	206
Аудиторные занятия		20	20
Лекции		12	12
Практические занятия		8	8
Самостоятельная работа:		105	186
Вид итогового контроля		Дифференцированный зачет	Дифференцированный зачет

3. СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

3.1. РАЗДЕЛЫ ДИСЦИПЛИНЫ И ВИДЫ ЗАНЯТИЙ

№ п/п	Раздел дисциплины	Лекции, ч	Практическое занятие, ч
1	Конфликтология как наука	2	
2	Конфликт как предмет конфликтологии	2	
3	Феноменология конфликта	2	
4	Разрешение конфликтов и методы их урегулирования	2	
5	Психологические аспекты разрешения конфликтов	2	2
6	Конфликты в организации		2
7	Внутриличностные конфликты		2
8	Социальные конфликты	2	
9	Семейные конфликты		2
Итого:		12	8

3.2. СОДЕРЖАНИЕ РАЗДЕЛОВ ДИСЦИПЛИНЫ

Раздел 1. Конфликтология как наука

Проблема конфликта в современном мире. Становление конфликтологии как науки. Философско-социологическая традиция изучения конфликтов. Психологический подход к исследованию конфликтов. Их генезис и современное состояние. Изучение конфликтов в отечественной науке. Методы изучения конфликтов. Структурный анализ. Вероятностный анализ. Динамическая модель конфликта. Роль и место конфликтологии в современной жизни. Единая теория конфликта.

[8; 9; 11; 15; 18; 19; 22; 26;27; 29]

Раздел 2. Конфликт как предмет конфликтологии

Сущность понятия конфликта и его определения. Природа конфликта. Различие и противоположность интересов, целей, представлений, ценностных ориентации как предпосылка зарождения конфликтных ситуаций. Необходимость познания механизма зарождения конфликтов в целях их предупреждения и конструктивного разрешения. Типология и отдельные виды

конфликтов. Общность конфликтов разных видов. Последствия конфликтов. Позитивные функции конфликта.

[8; 9; 11; 15; 18; 19; 22; 26;27; 29]

Раздел 3. Феноменология конфликта

Структурные характеристики конфликта (стороны-участники конфликта, условия возникновения и протекания, объект и границы, действия участников, исход). Динамические характеристики конфликта (возникновение конфликтной ситуации, ее восприятие и осознание, выбор стратегии реагирования, конфликтное взаимодействие). Этапы развития конфликтов. Человеческий фактор в конфликте. Классификация поведения в конфликте Р.Килмена и К.Томаса. Конструктивное и деструктивное поведение. Типы конфликтных личностей. Проблемы коммуникаций в конфликтных ситуациях. Регуляторы конфликтного взаимодействия.

[4; 7; 8; 9; 11; 24; 13; 15; 18; 19; 22; 24; 26;27; 29; 35; 38].

Раздел 4. Разрешение конфликтов и методы их урегулирования

Структурные методы разрешения конфликтов. Силовое давление. Переговоры как наиболее эффективный метод достижения результатов в конфликте: сущность, виды и функции Стадии переговорного процесса. Методы и тактика переговоров с учетом их стадийности. Принципы поведения и приемы общения в процессе переговоров.

Становление практики управления конфликтами и основные понятия управления. Участие третьей стороны. Управление конфликтами в организациях. Технология упреждения конфликтов. Необходимость и функции специальных служб прогнозирования. Учет конфликтности организационных изменений. Принципы и условия разрешения конфликтов. Компоненты организационной культуры и конфликт. Влияние комфортного морально-психологического климата в коллективе на разрешение конфликтов.

[4; 7; 8; 9; 11; 24; 13; 15; 18; 19; 22; 24; 26;27; 29; 35; 36; 38]

Раздел 5. Психологические аспекты разрешения конфликтов

Инструменты анализа. Барьеры коммуникации в конфликте и возможность взаимопонимания. Принципы психологического посредничества. Личность в конфликтной ситуации. Роль руководителя в конфликтной ситуации. Психологическое консультирование. Индивидуальная и групповая психотерапия. Социально-психологический тренинг как метод психокоррекции конфликтного поведения. Навыки эффективного поведения в конфликтах и их конструктивного разрешения.

[2;3; 5; 6; 7; 10;16;21;23; 25; 28; 29;30; 35;36]

Раздел 6. Конфликты в организации

Причины конфликтов между разными уровнями управления: по горизонтали и по вертикали. Теория отклоняющегося поведения Р. Мертона. Конфликты в звене «руководитель-подчиненный». Формы и методы поведения руководителя в конфликте. Стили руководства. Средства воздействия и способы взаимодействия руководителя с подчиненным. Условия и способы предупреждения конфликтов «по вертикали». Культура управленческой деятельности и конфликты.

[2;6; 7; 11; 16; 20; 23; 24;25; 30; 32; 35; 36]

Раздел 7. Внутриличностные конфликты

Сущность и основные виды внутриличностных конфликтов. Причины зарождения и генезис таких конфликтов. Личностные проблемы человека. Суицид как деструктивный способ выхода из конфликта. Особенности переживания и последствия внутриличностных конфликтов. Психоаналитическая интерпретация. Теория аффективных конфликтов Б.Спинозы. Условия, факторы и механизмы разрешения внутриличностных конфликтов.

[3; 5; 7;10; 12; 16; 20; 21; 32; 33;34]

Раздел 8. Социальные конфликты

Развитие и функционирование общества как объективная основа роста социальной напряженности. Природа социально-

го конфликта. Виды социальных конфликтов. Пути и методы их предотвращения: социальное и политическое маневрирование, политическое манипулирование, интеграции элиты. Социокультурная динамика П.Сорокина. Конфликты на постсоветском пространстве.

Экономические конфликты. Различие экономических интересов людей, экономические противоречия — база для зарождения конфликтов. Правовое урегулирование экономических конфликтов. Практические пути и методы разрешения экономических конфликтов. Трудовые конфликты и пути их разрешения. Сущность и виды трудовых конфликтов. Причины зарождения и функции трудовых конфликтов. Забастовка как крайняя мера проявления противоречий в коллективе. Принципы и методы организации забастовочных действий, возможные способы их разрешения и выхода из забастовки. Пути и методы нахождения баланса интересов администрации и коллектива. Социальное партнерство как форма профилактики конфликта.

Межэтнические конфликты. Причины межэтнических конфликтов. Типы таких конфликтов истоки зарождения и специфика протекания. Факторы, влияющие на зарождение межэтнических конфликтов: этнопсихологический, социокультурный, социально-экономический, политический. Основные пути и методы урегулирования межэтнических конфликтов.

[1;12; 14; 15. 16; 17; 20; 22; 23; 24; 29; 31; 35. 36; 38; 39]

Раздел 9. Семейные конфликты

Причины семейных конфликтов. Факторы, влияющие на конфликтность супружеских отношений. Специфика и особенности конфликтов в семье, динамика их возникновения и развития. Структурно-игровая модель конфликта. Проблема «отцов и детей» в семье. Влияние внешней среды на возникновение семейных конфликтов. Оптимальные пути и способы предупреждения семейных конфликтов, роль государства в этом процессе.

[3; 5; 7; 10; 16; 23; 28; 29; 30; 32; 33; 34; 37]

3.3. ПРАКТИЧЕСКИЕ ЗАНЯТИЯ

Занятие 1

1. Внутриличностные конфликты — 2 ч
 2. Конфликты в организации — 2 ч
- Занятие проводится в форме круглого стола

Занятие 2

1. Семейные конфликты — 2 ч
 2. Психологические аспекты разрешения конфликтов — 2 ч
- Занятие проводится в форме круглого стола

ВОПРОСЫ ДЛЯ ДИФФЕРЕНЦИРОВАННОГО ЗАЧЕТА

1. Конфликтология как наука
2. Предмет и объект науки. Функции и роль конфликтологии в современных условиях.
3. Конфликт как форма развития человечества и необходимость его познания.
4. Системная природа конфликта
5. Менеджмент сотрудничества: основной алгоритм
6. Личность в условиях конфликта в производственном коллективе
7. Работник в системе социально-психологических отношений в трудовом коллективе.
8. Роль и место индивидуальных свойств личности в зарождении, развитии и разрешении конфликта.
9. Базовые источники зарождения социальных конфликтов
10. Социально-экономические причины возникновения и развития конфликтов.
11. Социально-психологические, личностные и организационные причины возникновения и развития конфликтов.
12. Механизм зарождения и развития конфликтов
13. Сигналы, характеристики и стадии развития конфликтов.
14. Типы конфликтов.

15. Управление процессом урегулирования конфликта
16. Стратегия и тактика поведения в конфликтах
17. Политика социального партнерства в современных условиях
18. Конфликты в трудовых коллективах
19. Разновидности трудовых конфликтов.
20. Специфика, особенности и факторы, влияющие на возникновение и развитие семейных конфликтов.
21. Оптимальные пути и способы разрешения семейных конфликтов
22. Пути и методы урегулирования межэтнических конфликтов
23. Конфликты между руководителем и подчиненными
24. Причины возникновения конфликтов на уровне «руководитель-подчиненный».
25. Сущность и основные виды внутриличностных конфликтов
26. Механизм урегулирования внутриличностных конфликтов.
27. Переговоры как важнейший метод разрешения конфликтов.
28. Разрешение конфликтов с участием третьей стороны.
29. Психологические методы в разрешении конфликтов
30. Конфликтная модель устройства общества
31. Конфликтогенность организационных изменений
32. Преодоление конфликтов на этапах введения инноваций

ТЕСТЫ ДЛЯ КОНТРОЛЯ ЗНАНИЙ СТУДЕНТОВ

ТЕСТ № 1

1. Кто из перечисленных ученых является автором «теории конфликта» как концептуальной модели?
 - а) Р. Парк;
 - б) Р. Дарендорф;
 - в) Дж. Рекс;
 - г) Г. Зиммель.

2. Что относится к движущим силам конфликта?
 - а) Потребности;
 - б) Интересы;
 - в) Ценности;
 - г) Все перечисленное.
3. Дайте определение понятия «Конфликт» по Л.Козеру.
4. Автором термин «социология конфликта» является:
 - а) Р. Дарендорф;
 - б) Л.Козер;
 - в) П.Сорокин;
 - г) Г.Зиммель.
5. Какие из нижеперечисленных типов конфликтов в наименьшей степени поддаются разрешению:
 - а) Семейные;
 - б) Трудовые;
 - в) Политические;
 - г) Экономические;
 - д) Конфликты интересов.
6. Что из нижеперечисленного не может быть отнесено к методам сбора и анализа информации о конфликте:
 - а) Сравнительный анализ;
 - б) Эксперимент;
 - в) Наблюдение;
 - г) Экспертный опрос.
7. Автором концепции «Позитивно-функционального конфликта» является:
 - а) Дж. Рекс;
 - б) П. Парк;
 - в) Л. Козер;
 - г). Р. Дарендорф.

ТЕСТ №2

1. В любой организации объективно заложен конфликт между формальной и неформальными структурами:
 - а) Верно;
 - б) Не верно.
2. Дайте определение конфликтологии как науки

3. Базовыми и сточниками зарождения конфликтов выступают: (назовите не менее 5).
4. В конфликте выделяются следующие стадии (этапы):
 - а) Предконфликтная;
 - б) Сам конфликт;
 - в) Пик конфликта;
 - г) Послеконфликтная;
 - д) Все перечисленное.
5. Процесс управления конфликтами включает в себя:
 - а) Определение стадий конфликта;
 - б) Вскрытие базовых источников зарождения конфликтов;
 - г) Определение степени функциональности конфликта;
 - д) Нахождение методов разрешения конфликтов;
 - е) Все перечисленное.
6. Конфликт в организации носит:
 - а) Функциональный характер;
 - б) Дисфункциональный характер;
 - в) И то и другое одновременно.
7. Конфликтология как междисциплинарная наука стала развиваться с: а) Конца XIX в.;
 - б) Начала XX в.;
 - в) Середины XX в.;
 - г) 70-х г. XX в.

ТЕСТ №3

1. Предотвращение конфликта с наименьшими потерями возможно;
 - а) До начала реального противоборства;
 - б) До появления деструктивных последствий конфликтов;
 - в) На любой стадии конфликта.
2. Предконфликтная стадия характеризуется:
 - а) Недовольством сторон;
 - б) Разногласиями оппонентов;
 - в) Противоречиями;
 - г) Готовностью к противоборству;
 - д) Планированием действий;
 - е) Все перечисленное.

3. Одним из методов урегулирования конфликтов считается уход от него. Что из перечисленного в наибольшей степени можно считать уходом:

- а) Индифферентное поведение;
- б) Переход на деловые отношения;
- в) Молчание;
- г) Игнорирование оппонента.

4. Зарождение конфликтной ситуации сопровождается определенными сигналами, назовите их (не менее 5-ти)

5. Для перерастания конфликтной ситуации в сам конфликт необходимо наличие ряда условий. Назовите их (не менее 5-ти)

6. Наиболее эффективным стилем поведения в конфликте выступает:

- а) Стилль уклонения;
- б) Стилль конкуренции;
- в) Стилль сотрудничества;
- г) Стилль компромисса;
- д) Стилль «Выиграть-выиграть».

7. К деструктивным последствиям конфликтов можно отнести, (назовите 5 любых)

ТЕСТ №4

1. Назовите три отличия конструктивного и деструктивного подхода к зарождению и урегулированию конфликта:

2. Стилль реагирования в конфликте, построенный на уменьшении собственных притязаний, называется:

- а) Уклонением;
- б) Компромиссом;
- в) Приспособлением.

3. Каких шагов требует стилль поведения в конфликте «Выиграть-выиграть»:

- а) Использовать конкуренцию;
- б) Установить потребности другой стороны;
- в) Употребить власть;
- г) Поиск баланса интересов сторон.

4. В реальной практике за точку отсчета начала самого конфликта берется:

5. Определяя стилль поведения в конфликте необходимо иметь в виду три обстоятельства. Назовите их.

6. Какой из методов разрешения конфликтов является универсальным:

- а) Уход;
- б) Переговоры;
- в) Откладывание разрешения конфликта;
- г) Примирение участников через посредника.

7. Какие акции протеста предполагает забастовка:

- а) Остановка работы;
- б) Митинг;
- в) Локаут;
- г) Демонстрации;
- д) Пикет;
- е) Все перечисленное.

ТЕСТ №5

1. Отсутствие общепризнанной классификации конфликтов объясняется (назовите 3 причины).

2. Простейшей (с точки зрения протекания) является забастовка:

- а) Обычная;
- б) Активная;
- в) Символическая;
- г) Экономическая.

3. Согласно законодательству забастовки запрещены в:

- а) Авиадиспетчерской службе;
- б) Государственной службе;
- в) здравоохранении;
- г) Все перечисленное.

4. Разновидностями внутриличностного конфликта выступают:

- а) Мотивационный;
- б) Нравственный;
- в) Адаптационный;
- г) Ролевой;
- д) Все перечисленное.

5. К «функциональным» последствиям трудового конфликта относятся (не менее 3-х).

6. К дисфункциональным последствиям трудового конфликта относятся (не менее 3-х).

7. Непрофессиональные действия руководителя в конфликте включают (не менее 5-ти).

ТЕСТ №6

1. Назовите три базовых источника зарождения семейных конфликтов.

2. Кодекс поведения в конфликте включает следующие правила:

- а) Дайте партнеру «выпустить» пар;
- б) Не давайте партнеру отрицательных оценок;
- в) Дайте партнеру сохранить свое лицо;
- г) Все перечисленное.

3. Переговорный процесс включает в себя следующие стадии.

4. К услугам посредника в переговорах прибегают в случаях.

5. Согласно взглядам К.Муру посредническая деятельность предполагает:

- а) 3 стадии;
- б) 5 стадий;
- в) 10 стадий;
- г) 12 стадий.

6. Существует ряд факторов, которые влияют на эффективность деятельности посредника, это:

- а) Мотивированность сторон на совместную работу;
- б) Особенности деятельности посредника;
- в) Степень напряженности конфликта;
- г) Длительность конфликта;
- д) Все перечисленное.

7. Третья сторона может выступать в конфликте как:

- а) Третьей стороной;
- б) Арбитром;
- в) Посредником;
- г) Помощником;
- д) Наблюдателем;
- е) Все перечисленное.

РЕКОМЕНДУЕМАЯ ЛИТЕРАТУРА

1. Аклаев А.Р. Этно-политическая конфликтология. Анализ и менеджмент. — М.: Дело. 2005.

2. Антология организационной психологии./Состав. Б.Стоу /Предисл. и пер. с англ; под ред. Е.Б.Моргунова. — М.:Вершина. 2005.

3. Бекетова Е.Е. Тайны общения. Сборник ситуативных задач-тестов по «Психологии делового общения». — М.: ФА, 2001.

4. Белланже Л. Переговоры. — СПб.: Нева, 2002.

5. Берн Э. Игры, в которые играют люди: Психология человеческих взаимоотношений; Люди, которые играют в игры: Психология человеческой судьбы. Пер. с англ. — М.: Лист-Нью; Центр общечеловеческих ценностей, 2000.

6. Борисов В.К., Тумина Л.Е., Петрунин Ю. и др. Этика деловых отношений: Учеб. — М.:ИНФРА-М, 2006.

7. Вагин И. Психология зла. Практика решения конфликтов. — СПб: Питер, 2003.

8. Волков Б.С., Волкова Н.В. Конфликтология: Уч. пос. для студентов высших учебных заведений. — М.: Академический проект; Триста, 2005.

9. Ворожейкин И.Е., Кибанов А.Я., Захаров Д.К. Конфликтология: Учеб. — М.:ИНФРА-М, 2002.

10. Гришина Н.В. Психология конфликта. — СПб.: Питер, 2000.

11. Дмитриев А.В. Конфликтология. — М.:Гардарики, 2003.

12. Дмитриев А.В. Социальный конфликт: Общее и особенное. — М.: Гардарики, 2002.

13. Емельянов С.М. Практикум по конфликтологии. — СПб.: Питер, 2001.

14. Зайцев А.К. Социальный конфликт. — М.:ЮНИТИ, 2000.

15. Замедлина Е.А. Конфликтология: Уч. пос. — М.: РИОР, 2005.

16. Кибанов А.Я., Захаров Д.К. Этика деловых отношений. — М.:ИНФРА-М, 2002.

17. К и л ь м а ш к и н а Т. Н. Конфликтология: социальные конфликты. Уч. пос. — М.: ЮНИТИ, 2006.
18. Конфликтология: для студентов вузов /Под ред. В.П. Ратникова. — М.: ЮНИТИ, 2001.
19. Конфликтология.:Шпаргалка. — (серия «Шпаргалка (отрывная)»). — М.:РИОР, 2006.
20. К о у з е р Л. Функции социального конфликта. — СПб.: Питер, 2000.
21. К о ч ю н а с Р. Основы психологического консультирования. — М.: Академический проект, 2000.
22. Л е о н о в Н. И. Конфликтология: — М.: — Воронеж: Издательство НПО «МО-ДЭК», 2002.
23. Л о р е н ц К. Агрессия. Так называемое зло. — СПб.: Питер, 2001.
24. М а м о н т о в С. Тактика ведения переговоров. — СПб.: Питер, 2003.
25. М о р г у н о в Е. Б. Управление персоналом: исследование, оценка, обучение. 2-е издание. — М.: Из-во жур. «Управление персоналом». 2005.
26. Н о в о с е л ь ц е в В. И. Системная конфликтология. — Воронеж: Изд. Воронежского унив-та, 2001.
27. Р а т н и к о в В. П. Конфликтология в вопросах и ответах: Учеб. УМЦ «Профессиональный учебник». — М.: ЮНИТИ, 2006.,
28. Р о м е к В. Г. Тренинг уверенности в межличностных отношениях. — СПб.: Речь, 2002.
29. С в е т л о в В. А. Конфликт: модели, решения, менеджмент. — СПб.: Питер, 2005.
30. С и д о р е н к о Е. В. Тренинг влияния и противостояния влиянию. — СПб.: Речь, 2002.
31. С о с н и н В. А., К р а с н и к о в а Е. А. Социальная психология: Учеб. — М.: ИНФРА-М, 2006.
32. Х а с а н Б. Конструктивная психология конфликта. — СПб: Питер, 2003.
33. Х о л л К э л в и н С., Л и н д с е й Г а р д н е р. Теории личности. — М.: Эксмо-Пресс, 2000.
34. Х о р н и К. Наши внутренние конфликты /Пер. с англ. — М.: Изд-во Эскмо, 2003.

35. Ф е л а у Э б е р х а р д К. Конфликты на работе. Как их распознавать, разрешать, предотвращать. — М.:Омега-Л, 2006.
36. Ш е й н Э. Организационная культура и лидерство. — СПб., Питер. 2002.
37. Ш н е й д е р Л. Б. Психология семейных отношений. Курс лекций. — М.: Апрель-Пресс, Изд-во ЭКСМО-Пресс, 2000.
38. Ш о т т Б. Как вести переговоры: надежно, креативно, успешно. — М.:Омега-Л, 2006.
39. Я к о в е н к о Е. Г., Х р и с т о л ю б о в а Н. Е., М о с т о в а В. Д. Экономика труда: Уч. пос. для вузов. — М.: ЮНИТИ-ДАНА. 2004.

КОНФЛИКТОЛОГИЯ

Рабочая программа
и Разделтика практических занятий

Редактор *Г.В. Тимченко*
Компьютерная верстка *Г.Д. Волкова*

Тип.зак.	Изд.зак. 210	Тираж 2000 экз.
Подписано в печать 13.11.07	Гарнитура Newton	Формат 60 × 90 ¹ / ₁₆
Усл.печ.л. 1.25		

Издательский центр РГОТУПС, 125993, Москва, Часовая ул., 22/2

Участок оперативной печати, 125993, Москва, Часовая ул., 22/2