

МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего
образования

ТОМСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ
СИСТЕМ УПРАВЛЕНИЯ И РАДИОЭЛЕКТРОНИКИ
ТУСУР

Кафедра истории и социальной работы

Н.А. Грик

Конфликтология в социальной работе

Учебно-методическое пособие для практических занятий, курсовой работе и
самостоятельной работы студентов

Уровень основной образовательной программы - бакалавриат

Направление подготовки 39.03.02 «Социальная работа»

Профиль - Социальная работа с различными категориями населения

Виды деятельности: исследовательская; социально-проектная

Томск 2018

Грик Н.А. Учебно-методическое пособие по дисциплине «Конфликтология в социальной работе» для практических занятий, курсовой и самостоятельной работы студентов. Уровень основной образовательной программы – бакалавриат. Направление подготовки 39.03.02 «Социальная работа». - Томск, 2018. – 38 с.

Цель издания – помочь студентам в изучении дисциплины, подготовке к практическим занятиям, курсовой работы и ее защите. Данное пособие содержит также необходимые материалы для самостоятельной работы и подготовки к экзамену.

Учебно-методическое пособие рассмотрено и утверждено на заседании кафедры истории и социальной работы 7 мая 2018 г., протокол № 6.

Оглавление

I. Цели и задачи дисциплины, ее место в учебном процессе.....	4
II. Планы практических занятий.....	4
III. Учебно-методический материал	5
IV. Практикум разрешения конфликтов и ведения переговоров (к практическим занятиям).....	6
V. Курсовая работа.....	14
VI. Самостоятельная работа.....	16
VII. Темы контрольных работ для заочников.....	17
VIII. Экзаменационные вопросы	18
IX. Глоссарий.....	19
X. Тесты промежуточного контроля.....	20

I. Цели и задачи дисциплины: целью является формирование у студентов способности выявлять, формулировать, разрешать проблемы в сфере социальной работы на основе проведения прикладных исследований, в том числе опроса и мониторинга, использовать полученные результаты и данные статистической отчетности для повышения эффективности социальной работы.

В результате изучения дисциплины студент должен:

Знать принципы и технология предотвращения и урегулирования конфликтов в области социальной работы; методы прикладных исследований, статистики для повышения ее эффективности.

Уметь применять модели решения конфликтов в сфере социального обслуживания, развития социального партнерства; проводить мониторинг конфликтности локальных социумов и социальной напряженности в них; формулировать и разрешать конфликты с учетом статистики, опроса, мониторинга.

Владеть методикой и техникой эмпирических исследований социальных конфликтов разных типов; общими правилами и технологией диагностики конфликтов; основными приемами и методами выявления, предупреждения и разрешения, конфликтов в процессе профессиональной деятельности.

II. Планы практических занятий

Тема. Структура, функции и типология конфликтов (6 час.)

Занятие первое. Конфликт в современной России

1. Социокультурная среда и ее влияние на протекание социального конфликта в России.

2. Конфликты в России: причины, особенности протекания и возможности разрешения.

3. Роль социальных служб в предотвращении и урегулировании конфликтов в обществе.

Занятие второе. Причины конфликтов

1. Объективные причины возникновения конфликтных ситуаций в социальной сфере.

2. Субъективные (личностные) причины возникновения конфликтных ситуаций в социальной сфере.

Занятие третье. Функции конфликта

1. Функции социального конфликта: понятие и сущность.

2. Конструктивные функции конфликта.

3. Деструктивные функции конфликта.

Тема. Детерминация и динамика конфликтов и их особенность в социальной работе (4 час.)

Занятие первое. Понятие конфликта и конфликтной ситуации

1. Понятие, сущность и специфика конфликта.

2. Объект и предмет конфликта.

3. Понятие конфликтной ситуации и особенности ее учета в социальной работе.

Занятие второе. Динамика конфликта

1. Структурная модель конфликта.

2. Фазы и стадии развития конфликта (процессуальная модель).

3. Динамика конфликта: этапы и периоды.

Тема: Внутриличностные, межличностные и межгрупповые конфликты (2 час.)

Внутриличностные конфликты

1. Подходы к пониманию внутриличностного конфликта.

2. Характеристика основных видов внутриличностного конфликта.

3. Факторы и механизмы конструктивного разрешения внутриличностного конфликта.

Тема: Производственно-трудоустроенные конфликты (2 час.)

Трудовые конфликты и их урегулирование

1. Истоки и причины социально-трудоустроенных конфликтов.

2. Формы и особенности протекания трудовых конфликтов.
3. Принципы организации социального партнерства.

**Тема. Конструктивные стратегии и тактики разрешения конфликтных ситуаций.
Практика разрешения конфликтов в социальной работе (8 час.)**

Занятие первое

1. Административные способы урегулирования и разрешения конфликтов.
2. Структурные способы урегулирования и разрешения конфликтов.

Занятие второе

1. Нормативно-правовые способы.
2. Социально-психологические принципы разрешения конфликтов.

Занятие третье. Ролевой семинар «Предупреди конфликт».

Занятие четвертое. Тема. Ролевой семинар «Разреши конфликт».

**Тема. Переговоры как способ разрешения конфликтов
в социальной работе (4 часа)**

Занятие первое. Технология переговорного процесса.

1. Переговорный процесс: содержание, приемы, модели.
2. Управление переговорным процессом.

Занятие второе. Трудности и особенности переговорного процесса.

1. Анализ трудностей в переговорном процессе и способы их преодоления.
2. Особенности переговорного процесса в социальной работе.

**Тема. Посредничество специалиста социальной работы
в разрешении конфликта (6 час.)**

Занятие первое

1. Принципы медиации.
2. Функции медиатора.

Занятие второе

1. Виды и техники медиации.
2. Трудности в реализации медиаторской деятельности.

Занятие третье. Ролевой семинар «Стань модератором».

В ролевых семинарах в качестве моделей конфликтов используются варианты, разработанные студентами и отобранные в процессе обсуждения на практических занятиях. Группа делится на подгруппы: участники конфликта, модераторы, эксперты.

III. Учебно-методический материал

Основная литература

Белинская А.Б. Конфликтология в социальной работе: учебное пособие (гриф УМО).- М.: Дашков и К, 2010.-224 с. (1экз.); 2012. – 224 с. (9 экз.)

Грик Н.А. Конфликтология в социальной работе: Учебное пособие. Томск, 2016. 141 с.// Образовательный портал ТУСУР. [Электронный ресурс]. Режим доступа: <https://edu.tusur.ru/lecturer/publications/6002>, свободный.

Дополнительная литература

Алдаганов М.М., Антипов В.А, Безуглый В.Ф. Российский социум в проекции конфликтологической парадигмы // Конфликтология. – 2007. - № 1. С. 24-42.

Белинская А.Б. Стресс и конфликт в деятельности социального работника // Отечественный журнал социальной работы. 2013. № 2. С. 173-182.

Бондарев В.Г. Социальное партнерство и трудовой конфликт // Конфликтология. 2010. № 4. С. 93-112.

Бондарев В.Г., Стребков А.И. Социально-трудовые отношения: от конфликта к социальному партнерству // Конфликтология. 2010. № 1. С. 102-123.

Исупов С.Н. Развитие социального партнерства как условие управления социально-трудовыми отношениями // Социальная политика и социология. 2011. № 8. С. 126-135.

Либман А. Конфликты государства и бизнеса: постсоветский опыт // Свободная мысль. 2005. № 9. С. 81-105.

Митяева А.М. Развитие профессионального отношения к конфликту у работников социальных служб // Конфликтология. 2009. № 1. С. 211-220.

Мнацаканян М.О. О природе социальных конфликтов в современной России. // СОЦИС. - 1997. № 6. С. 102-117.

Сорокина Е.Г. Управление конфликтами в социальной работе // Социальная работа. 2011. № 6. С. 53-60.

Тимофеева Л.Н. Конфликты граждан с чиновниками в России: новые тенденции // Конфликтология. – 2007. - № 1. С. 111-125.

Фомина С.Н. Подготовка специалистов социальной сферы к конструктивному развитию конфликтов в профессиональной среде // Ученые записки РГСУ. 2010. № 6. С. 70-73.

Шаленко В.Н. Конфликтность трудовых отношений в условиях российского экономического кризиса: анализ, пути ослабления // Конфликтология. 2010. № 2. С.84-95.

Справочная литература

Анцупов А.Я., Шепилов А.И. Словарь конфликтолога. - СПб.: Питер, 2006. – 528 с. (1 экз.)

Список рекомендуемых интернет-сайтов и порталов

Конфликтология. <http://www.conflictology.narod.ru> (дата обращения 20.05.2018).

Социология конфликта. <http://sociology.ru/kurs123/sotsiologiya-konflikta> (дата обращения 20.05.2018).

Московская школа конфликтологов. <http://conflictmanagement.ru/otzyvy> (дата обращения 20.05.2018).

IV. ПРАКТИКУМ РАЗРЕШЕНИЯ КОНФЛИКТОВ И ВЕДЕНИЯ ПЕРЕГОВОРОВ¹

(к практическим занятиям)

Социальный работник при выполнении своих служебных обязанностей участвует в переговорах как в официальных, так и неофициальных, участвует в их организации, управляет переговорным процессом с целью достижения желаемого результата. Его партнерами в переговорном процессе могут быть сами клиенты, представители официальных учреждений, общественных организаций, а также родственники, близкие, заинтересованные лица и т. д. Умение оптимально спланировать переговоры, определить последовательность решения проблем, модели поведения участников, их и свою реакцию, спрогнозировать и управлять переговорами является актуальным для социального работника. В этой части пособия представлен один из возможных вариантов программы практикума «Разрешение конфликтов и ведение переговоров».

Структура практикума. Участникам практикума необходимо обращаться к реальным проблемам организаций, к живым случаям конфликтов, к актуальным и переживаемым ситуациям.

Овладение конфликтами зависит от эффективного освоения навыков конструктивного поведения в конфликтах, от конструктивного отношения к конфликту как явлению общественной жизни, явлению нашей жизни.

Нормой конфликта является его проект. Все остальное нельзя назвать полезным (направленным на разрешение противоречия) конфликтом. То есть столкновение, не

¹ Использованы материалы Б.И. Хасана.

имеющее собственного проекта, не является нормальным конфликтом. В этом суть конструктивного подхода.

По норме конструктивного подхода первый шаг в проектировании конфликта связан с оформлением сталкивающихся действий. В качестве ресурсного материала и опоры для рефлексии предлагаются основные модели разрешения конфликта: давление (конфронтация), арбитраж и переговоры.

Эти модели предлагают следующие варианты самоопределения студента внутри конфликтного процесса: участник; арбитр; посредник; консультант; представитель; миротворец.

Особой является позиция исследователя (наблюдателя), так как она имеет отношение к конфликту в целом. Она важна для удержания проекта конфликта как целостного замысла, для организации коммуникации, предметом которой является поведение участников в конфликтных игровых ситуациях, и может быть охарактеризована как рефлексивная позиция.

Навыки анализа конфликта и поведения в конфликте строятся на основании этих позиций. Следует различать позиции участия и позиции рефлексии собственного участия и представлять их как достаточный набор позиций для освоения конструктивного подхода.

В связи с этим программа разбита на шаги, для каждого из которых существуют своя задача (предполагаемый результат), свои процедуры (действия) и свои методики оценки достижения результатов. Таким образом, каждый шаг программы выстроен по цепочке «замысел - действие - рефлексия».

ШАГ 1. ОБСУЖДЕНИЕ ОЖИДАНИЙ СТУДЕНТОВ И СОДЕРЖАНИЯ ПРОГРАММЫ

Важным обстоятельством в организации начала работы на практикуме являются обсуждение и корректировка ожиданий участников. Это предельно важная точка для работы над навыками и опытом студентов. Содержательная программа практикума во многом определяется именно установками и ожиданиями студентов.

ШАГ 2. ВВЕДЕНИЕ В МОДЕЛИ РАЗРЕШЕНИЯ КОНФЛИКТА

Для введения в модели разрешения конфликта желательно использовать случай, историю из реальной жизни, чтобы разобрать основные понятия, применяемые в практикуме. Необходимо случай изложить на карточке и сформулировать вопросы. Описание должно быть как можно более подробным и включать в себя: описание участников (кто был участником ситуации); описание предмета взаимных притязаний участников; описание развития ситуации (с чего все начиналось, как разворачивались события, на чем все закончилось или остановилось).

На этом занятии учебную группу разбивают на подгруппы по 3 - 5 человек с заданием приготовить сообщение от подгруппы по всему списку вопросов. Для анализа ситуации предлагается использовать такую последовательность с соответствующими вопросами.

1. Опознание

1.1. На что это похоже?

1.2. Как это можно назвать в целом?

1.3. Какую метафору вы бы использовали для этого случая?

2. Анализ противоречия (проблемы)

2.1. В чем состоит противоречие? (Например, с одной стороны..., а с другой...)

2.2. Какой материал вовлечен во взаимодействие, какой материал «напряжен», сопротивляется участникам?

2.3. На что притязают все участники, в чем предмет взаимодействия?

3. Анализ сценария взаимодействия

3.1. Какова последовательность действий сторон?

3.2. С какого действия начался конфликт?

3.3. На что похож сценарий взаимодействия в целом?

3.4. Каковы основные поворотные точки сценария? Охарактеризуйте их.

4. Анализ существенных характеристик взаимодействия и его участников
 - 4.1. Каковы существенные для разрешения характеристики взаимодействия?
 - 4.2. Что характерно для этого конкретного взаимодействия? Сравните с другим взаимодействием.
 - 4.3. Какие характерные черты участников взаимодействия вы бы выделили?
 - 4.4. Какие из характеристик существенно повлияли на протекание конфликта и его разрешение?
5. Самоопределение
 - 5.1. Какую функциональную позицию вы занимаете в конфликте? (Участник, наблюдатель, посредник и т. п.)
 - 5.2. Какие позиции занимают другие участники?
 - 5.3. Какой общий рисунок образуют все позиции?
 - 5.4. Каких позиций не хватает для разрешения?
6. Действия для разрешения конфликта (проблемы)
 - 6.1. Какие из описанных действий объективно вели к разрешению конфликта (проблемы), а какие уводили в сторону?
 - 6.2. Какие действия с учетом анализа можно было бы осуществить?

ШАГ 3. ВВЕДЕНИЕ В ПЕРЕГОВОРЫ. ИГРА «ПЕРЕГОВОРЫ В ОРГАНИЗАЦИИ»: ОБНАРУЖЕНИЕ СТЕРЕОТИПОВ КОНФРОНТАЦИИ

Игра представляет собой ролевое взаимодействие команд. Группа разбивается на две равные подгруппы и предлагается выбрать роли, например: «клиента» и «социального работника». Группам предлагается решить, кто будет вести переговоры от имени «клиента», кто от имени «социального работника». После того как определились переговорщики, им сообщается фабула.

Каждый член учебной группы рассказывает о своем впечатлении от увиденного и услышанного (если группа не справляется с этим, можно подсказать начало фразы: «Впечатление такое, что они...»). На этом шаге необходимо воздерживаться от аналитических замечаний. Только общие впечатления. Последними высказываются переговорщики. Это снижает остроту обсуждения и позволяет переговорщикам «отдохнуть», отойти от действия.

Затем обсуждение строится по ниже перечисленным вопросам.

Вопросы для определения назначения конфликта для его участников (первый ряд вопросов):

Была ли у сторон в этом конфликте совместная задача? Почему вы так считаете?

Если была совместная задача, то какая, как ее можно сформулировать? Почему вы так считаете?

Как стороны представляли совместную задачу? Как сторона «А» представляла задачу? Сформулируйте.

Как сторона «В» представляла совместную задачу? Сформулируйте.

Вопросы для определения динамических характеристик конфликта (второй ряд вопросов):

Сценарий конфликта в целом:

На что это похоже? Назовите одним-двумя предложениями. Почему вы так считаете?

История вопроса (как и из чего развивались события?). Почему вы так считаете?

Последовательность действий сторон в конфликте (какова последовательность действий сторон?). Почему вы так считаете?

Как развивались отношения сторон, какие отношения были у сторон до и после конфликта, во время конфликтной ситуации? Почему вы так считаете?

Вопросы для анализа конфликта с точки зрения его структурных характеристик (третий ряд вопросов):

В чем состоит предмет конфликта? (На что притязают обе стороны?) Почему вы так считаете?

В чем состоят истинные интересы сторон? Почему вы так считаете?

Как разворачивалось взаимодействие сторон? Кто первым вступил в конфликт? Кто вторым? Почему вы так считаете?

Кто является участниками (сторонами) конфликта? В какой степени каждая из сторон причастна к конфликту? Почему вы так считаете?

Обычно стороны в этих переговорах реализуют стратегию недоверия к тому, что говорит другая сторона (таким образом задается типичная ситуация). Предпринимаются попытки скрытого выяснения ситуации, задаются вопросы со скрытыми целями. Предметом борьбы, как правило, выступает ответственность. То есть стороны стараются найти виновного в том, что произошло. Такой сценарий разрешения конфликта образует конфронтационные установки и закрепляет их. В фабуле содержатся два провоцирующих это обстоятельства - высокий уровень раздражения и невысокое мнение сторон друг о друге. Если переговорщики принимают это, то реализуется конфронтационный сценарий. В анализе важно обратиться к исходному заданию (прийти к соглашению), чтобы проблематизировать конфронтацию как способ решения проблемы.

В конце этого шага занятий необходимо вспомнить или найти аналогичные примеры из жизни и «порассуждать», к чему обычно приводит такая «работа». Что выносят стороны после такого разговора? Что происходит? Затем каждый должен сделать выводы (желательно письменно) и поделиться впечатлениями, после чего можно ввести ряд представлений о переговорах.

Переговоры - это организованный процесс, ведущий к соглашению. Этот процесс приводит к установлению картин, образов, схем ситуации совместного действия, которое дает распределенный между участниками план осуществления этого действия. В таком плане каждый играет отведенную (согласованную) ему роль и не может обойтись без другого участника. Если после переговоров ничего не изменилось, значит, действительных переговоров не было или они прошли неудачно. Переговоры завершаются совместным решением сторон, т.е. после переговоров стороны должны что-то делать. Поэтому решение должно быть выполнимым, а его исполнение - контролируемым сторонами.

Выясняется: Какое совместное действие необходимо сделать участникам? В чем перспектива их совместности и общности? Какова общность, которая осуществляет действие?

Структура и элементы переговорного процесса. Структура переговорного процесса представляет собой последовательность основных элементов переговоров и нескольких дополнительных. Элементы переговоров даны как сами по себе, так и в виде вопросов, на которые участник должен отвечать и перед подготовкой, и во время подготовки, если он хочет, чтобы переговоры прошли успешно.

Основные элементы переговоров:

предмет переговоров (Что должно измениться в результате переговоров? О чем мы будем договариваться? Как мы определим, что является предметом взаимных притязаний?);

интересы и цели сторон. Общие интересы, общие цели (В чем состоят мои интересы? В чем состоят интересы партнера? В чем мы оба заинтересованы? В чем специфика и сходство наших намерений? Каковы наши цели, каких результатов мы хотим добиться на переговорах? Каких результатов мы хотим добиться в дальнейшем?);

легитимность (По каким правилам мы будем договариваться, каким нормам будем следовать?);

стандарты принятия решений (На какие стандарты, прецеденты мы будем ориентироваться в принятии решений?);

опции (варианты решений) (Какие конкретные решения можно выложить на стол?);

обязательства участников переговоров (Какие обязательства должен взять на себя я? Какие обязательства должен взять на себя партнер?);

ресурсы (Какие есть у меня ресурсы для выполнения решений и обязательств? Какие ресурсы для выполнения обязательств и решений есть у партнера?);

участники переговоров (Кто является истинным участником переговоров? Кто, кроме прямых участников, заинтересован в результатах переговоров?);

контроль за выполнением решений (Кто и как будет контролировать выполнение решений?);

санкции (Предусмотрены ли конкретные санкции за конкретные действия партнеров? Какие санкции за какие действия предусмотрены? Кто обеспечивает выполнение санкций?).

Переговорные сценарии. В переговорной практике были выделены фактически два типовых переговорных сценария: «позиционный торг» и «переговоры по интересам», или «принципиальные переговоры».

Позиционный торг. Участники разговора «торгуются». Это представляет собой выдвижение участниками некоторых конкретных позиций и решений, которые затем защищаются и отстаиваются участниками. Чем более «твердое» решение принял участник, тем настойчивее он будет его отстаивать. Чем дольше он отстаивает свое решение, тем более изощренные аргументы находит.

Позиционный торг часто неэффективен, хотя и весьма соблазнителен из-за того, что стороны надеются на быстрый результат. Позиционный торг - это такой переговорный сценарий, который обычно разворачивается в некотором смысле независимо от воли участников. Позиционный торг - это выдвижение все более сильных и изощренных аргументов в защиту или опровержение уже принятого участником решения.

Переговоры по интересам (принципиальные переговоры). При определении интересов участников переговоров оказывается возможным освободить себя от фиксации на единственном решении и искать взаимоприемлемые варианты. Переговоры по интересам приводят к более качественному решению. Практически почти в любой конфликтной ситуации можно найти такое сочетание интересов, которое образует хорошее решение проблемы.

Переговоры по интересам - это такой переговорный сценарий, который в первую очередь предполагает выяснение действительных забот и интересов участников для поиска наиболее приемлемого варианта решения. Этот переговорный сценарий значительно свободнее позиционного торга.

ШАГ 4. ВВЕДЕНИЕ ПРЕДСТАВЛЕНИЙ О ТЕХНОЛОГИИ ПЕРЕГОВОРНОГО ПРОЦЕССА. ТРЕНИРОВКА ПЕРЕГОВОРОВ

На четвертом шаге преподаватель представляет простую технологию проведения переговоров, комментирует ее, приводит примеры и просит обсудить, задать вопросы.

После обсуждения он просит провести занятия в тройках. Для этого он раздает текст ситуации каждой тройке. Просит участников следовать предложенной технологии, помня о том, к чему приводят конфронтационные установки. В тройках студенты распределяются следующим образом: два человека работают как стороны в конфликте, а третий человек работает репортером, его задача - рассказать в кругу то, что произошло в тройке. Соответственно задача сторон - прийти к соглашению.

После того как обсуждения в тройках прошли, студенты и преподаватель садятся в общий круг и репортеры рассказывают о том, что происходило у них в тройке по определенной схеме.

Первая схема для обсуждения работы в тройках:

- общее впечатление состоит в том, что ...
- переговорный процесс состоял из ...
- особенности этого переговорного процесса состояли в ...
- трудности этого переговорного процесса состояли в ...
- стороны договорились о том, что ...

Участники тройки могут добавить какие-либо детали к докладу репортера, оспорить его мнение. Остальные участники делятся своими впечатлениями от работы.

Затем студенты возвращаются в прежние тройки и разыгрывают прежнюю ситуацию, только теперь стороны конфликта должны поменяться местами. Репортеры остаются прежние. Процедура повторяется. Для репортеров есть дополнительный пункт отчета: чем эти переговоры отличаются от предыдущих? Тот же вопрос задается остальным участникам. Таким образом, в тройки выдается вторая схема для обсуждения.

Вторая схема для обсуждения работы в тройках:

- общее впечатление состоит в том, что ...
- стороны договорились о том, что ...
- переговорный процесс состоял из ...
- особенности этого переговорного процесса состояли в ...
- трудности этого переговорного процесса состояли в ...
- по сравнению с предыдущим соглашением это соглашение было ...
- тот переговорный процесс отличался от предыдущего тем, что ...

После того как прошло обсуждение второго круга работы, преподаватель предлагает тройкам поменяться ситуациями и поменять роли в тройках. Теперь те, кто были репортерами, должны стать участниками переговоров, при этом кто-то из прежних участников упражнения остается в роли участника. Процедура повторяется.

Третий процедурный круг завершает тренировку. На этот раз те, кто еще не был репортером, должны попробовать себя в этой роли.

ШАГ 5. ВВЕДЕНИЕ ПРЕДСТАВЛЕНИЙ О ПОДГОТОВКЕ К ПЕРЕГОВОРАМ. ТРЕНИРОВКА ПЕРЕГОВОРОВ С ПОДГОТОВКОЙ

Пятый шаг практикума строится по той же процедурной схеме, что и четвертый. Разница состоит во введении такта подготовки к переговорам. Кроме того, ситуации для работы в тройках предлагаются другие. Группы передают их по кругу далее.

В начале занятия преподаватель объясняет студентам необходимость подготовки к переговорам. Пример эффективной подготовки: «Хорошая подготовка не обязательно требует большого количества времени. Достаточно ясной головы и нескольких минут сфокусированного внимания, чтобы резко повысить эффективность вашей работы во время ведения переговоров. В случае если вы полагаете, что переговоры окажутся короткими и прямолинейными, что большие затраты времени и сил не оправданы, или даже у вас возникнет желание приступить к более тщательной подготовке, мы предлагаем вам сделать быстрый набросок предстоящих переговоров. В этом случае вы окажетесь лучше подготовленным, чем если вообще устранились или просто подготовили список требований или позиций для отступления» (Р. Фишер, Д. Эртель. 1996).

Основной посылкой является убежденность, что использование определенной структуры или системы поможет вам подготовиться лучше. Лучше - это не значит более детально или затрачивая больше времени. Лучше - это означает наиболее подходящим для данных переговоров образом.

Преподаватель проясняет вновь вводимые понятия: ***интересы сторон, легитимность процедуры и ресурсы сторон.***

Для подготовки к переговорам технология переговорного процесса усложняется. Вводятся дополнительные элементы: интересы сторон, легитимность процедуры и ресурсы сторон. Следует отметить, что информации для готовности к переговорам, как правило, не хватает. Необходимо, чтобы формуляры использовались в качестве средства для выбора индивидуального сценария. При этом сценарий не дан сразу, он строится в ходе подготовки, проведения и обсуждения переговоров.

После того как изучены и проанализированы формуляры всем необходимо сосредоточиться на процедурной части предстоящих переговоров. Основное в процедурной части - повестка переговоров и ее организация. Преподаватель объясняет, что повестка - это компактное и конкретное изложение предмета переговоров. Повестка - это перечень

вопросов, по которым нужно принять решения. Организация повестки - это порядок расположения обсуждаемых вопросов в списке.

Следующим шагом является составление повестки переговоров. Следует обратить внимание на порядок вопросов имеет. После того как повестка составлена каждым участником, ее согласуют в тройках и затем приступают к работе.

По завершении работы в тройках студенты и преподаватель в кругу обсуждают полученные результаты. Особое внимание при обсуждении уделяется анализу интересов, легитимности и ресурсов.

ШАГ 6. ВВЕДЕНИЕ ПРЕДСТАВЛЕНИЙ ОБ АНАЛИЗЕ ПЕРЕГОВОРОВ. ТРЕНИРОВКА АНАЛИЗА ПЕРЕГОВОРОВ ЧЕРЕЗ ЗАТРУДНЕНИЕ

Анализ переговоров в своей основе содержит анализ конфликта и конфликтной ситуации, без этого невозможно обсуждать переговоры содержательно. Анализ переговоров представляет собой второй аналитический шаг - анализ формы удерживания конфликта.

Преподаватель при обсуждении работы фиксирует, что затруднения, которые испытывают переговорщики, могут быть связаны с переговорной ситуацией (сложность, динамичность), и предлагает ознакомиться со схемой анализа переговорного процесса.

Далее преподаватель поясняет вновь вводимые понятия: *«ставки» сторон в конфликте* (цена вопроса для стороны), *роли, позиции, личностные характеристики участников.*

Схема анализа переговорной ситуации:

Предмет конфликта, цели и интересы сторон.

«Ставки сторон в конфликте (цена вопроса для стороны).

Возможные решения конфликта и их обоснования (аргументы).

Возможности исполнения решений у сторон (ресурсы).

Участники переговоров: роли, спектр возможных позиций относительно проблемы и характеристика личностей переговорщиков.

Для анализа нужно вспомнить ситуации, которые разыгрывались на занятиях, выбрать наиболее трудную и сделать отметки там, где, по мнению переговорщика, испытывалось затруднение. Затем он просит конкретизировать содержание затруднения. Помочь в конкретизации могут следующие неоконченные предложения:

Скорее всего, испытывалось затруднение из-за ...

затруднение намекает на то, что я не совсем ...

Эта трудность показывает мне, что ...

Чего действительно мне не хватало, так это ...

Вторым этапом работы может стать идентификация точки переговорного процесса, в которой находятся студенты. Выделяют несколько основных фаз развернутых переговоров.

Первая фаза - взаимная идентификация предмета и интересов сторон. Как правило, эта фаза сложна и занимает большой промежуток времени, если участники переговоров либо впервые сталкиваются с предметом, либо плохо о нем осведомлены. Характеризуется она тем, что участники задают «пробные» вопросы, уточняют предмет переговоров. На этой фазе в учебных целях можно вводить стандартные техники коммуникации и обратной связи для участников («Правильно ли я вас понял, что...», «Если я правильно понял, то вы хотели сказать...» и т.п.).

Вторая фаза - разработка и исследование предмета (предметов) переговоров. Стороны уточняют формулировку вопроса (или вопросов) повестки, начинают выработать представления об аргументации собственной переговорной позиции и интересов, предлагают варианты решений создавшейся ситуации. С этой фазы начинается работа в переговорном процессе.

Третья фаза - выработка и оформление соглашения. Здесь происходит «сборка» предложений в общее соглашение. Все предложения конфигурируются и оформляются либо по отдельности, либо целым пакетом.

Четвертая фаза - оценка предложений и соглашения в целом. Стороны начинают принимать, критиковать или отвергать предложения друг друга, оценивать степень собственной переговорной эффективности и успешности, уточнять соглашение с точки зрения собственных возможностей.

Пятая фаза - подписание соглашения. Последняя фаза, как правило, ритуальная, происходит скрепление соглашения подписями, рукопожатием и т.п.

Студентам при определении фазы предлагается прямо ответить на вопрос о том, в какой фазе переговорного процесса они сейчас находятся.

ШАГ 7. ВВЕДЕНИЕ ПРЕДСТАВЛЕНИЙ ОБ ОРГАНИЗАЦИИ ПЕРЕГОВОРОВ (ПОСРЕДНИЧЕСТВО). ТРЕНИРОВКА ОРГАНИЗАЦИИ ПЕРЕГОВОРОВ

Ведущий сообщает, что посредничество является специфической формой организации переговоров, и напоминает, что посредник является особой фигурой, в задачу которой входит организация коммуникации и общения между участниками.

Группа разбивается на тройки и начинает изучение ситуации. После этого в каждой тройке принимается внутреннее решение о том, кто будет посредником (организатором). Преподаватель дает им инструкцию: «Ваша задача - как можно более точно понять предмет разногласий сторон и на этой основе составить повестку переговоров. Для этого вы должны проинтервьюировать стороны, соблюдая правило равного отношения к обоим участникам спора. Вы можете взять вопросы интервью». Такое интервью проводится с обеими сторонами. Важно отметить, что посредник должен быть максимально деликатен. Если сторона не хочет отвечать на какой-либо вопрос, можно задать его позже, изменив формулировку или просто зафиксировав отказ.

После того как посредники собрали материал, они должны составить повестку, в которую включаются предложения сторон. Из повестки желательно изъять пункты или формулировки противоположного характера. Следующим шагом сторонам предлагается проект повестки, и их просят высказать замечания и предложения к проекту. Повестка утверждается обеими сторонами.

Затем, когда повестка составлена, посредник организует рабочее пространство для переговоров. Ему следует постараться расположиться между сторонами на равном от них расстоянии. Посредник приветствует стороны, оглашает повестку и предлагает сторонам принять решения по каждому пункту повестки.

Задачи посредника в ходе переговоров:

- интерпретировать высказывания сторон, но только в случае, если переговоры заходят в тупик и стороны неверно интерпретируют предложения друг друга;
- следить за регламентом, если он оговорен;
- следить за соблюдением правил общения.

По окончании переговоров посредники сообщают о том, к какому соглашению пришли стороны, какие ошибки они допустили в переговорном процессе. Стороны говорят о том, какое впечатление на них произвела работа посредника, какие ошибки они заметили. Ошибки и впечатления обсуждаются в группе, предлагаются варианты устранения ошибок.

ШАГ 8. ОБСУЖДЕНИЕ РЕЗУЛЬТАТОВ ПРАКТИКУМА

Для подведения итогов и обсуждения результатов - каждый студент должен высказаться:

- каково общее впечатление от практикума (понравился или нет, чем именно, насколько это полезно, где это можно применить);
- какие выводы он сделал для себя;
- что можно сформулировать как результат работы. Хорошим вариантом подведения итогов является составление списка индивидуальных результатов. Для этого студент должен отметить на листочке бумаги те результаты, которых он лично достиг за время практикума, какие положительные и отрицательные выводы сделал для себя. После того как готовы списки, их можно обсудить.

V. КУРСОВАЯ РАБОТА

(18 аудиторных часов)

№	Темы	часы
1.	Выдача заданий	1
2.	Консультация по методам работы с источниками и методам урегулирования конфликтов в социальной работе. Обоснование методик и техник эмпирических исследований социальных конфликтов	6
3.	Рецензирование курсовых работ	3
4.	Публичная защита работ	8

График работы над курсовой работой

1. Представление развернутого плана курсовой, библиографии, источников (конец 2-й недели)
2. Черновой вариант с обоснование методик и техник эмпирических исследований конфликтов (конец 7-й недели).
3. Выявление возможных вариантов урегулирования конфликтов (конец 8-й недели).
4. Окончательный вариант курсовой работы (конец 11- недели).
5. Защита курсовых работ(12-16 недели).

Методические указания к написанию и защите курсовых работ

Выбор темы работы происходит в процессе изучения предмета и требует консультации с руководителем. На основе предварительного ознакомления с литературой и цифровым материалом, который может быть, использован при написании курсовой работы, составляется первоначальный вариант плана курсовой работы. В нем необходимо наметить основные «вехи», определить примерный круг вопросов, которые будут рассмотрены в отдельных параграфах, и их последовательность.

Порядок подготовки курсовой работы. Работа над курсовой работой должна осуществляться по утвержденному графику. Подбор литературы в соответствии с целями, отраженными в плане. Является ответственным этапом написания любой научной работы. Изучение подобранной литературы. целесообразно сопровождать записями, фиксируя главную мысль и систему доказательств автора, изучением статистического и фактологического материала с соответствующими пометками, составлением кратких аннотаций просмотренных источников.

Написание текстового варианта работы. Перед этим следует досконально продумать логику изложения, систему аргументов для доказательства главной мысли. Этот этап заканчивается формулировкой основных тезисов. Не следует допускать дословного копирования, переписывания прочитанной литературы. Изложение должно вестись самостоятельно, своими словами и свидетельствовать том, что автор разобрался в существе рассматриваемых вопросов, имеет свою точку зрения и умеет ее изложить так, чтобы было понятно другим. Сноски, ссылки на различные источники, примечания оформляются в соответствии с существующими правилами.

Объем, структура и содержание работы

Общий объем курсовой работы должен составлять примерно 1 п.л. (40 тыс. символов с пробелами) или 24 страницы, набранных на компьютере 14 шрифтом Times New Roman с полуторным интервалом между строк.

Правильно оформленная работа должна включать в себя:

1. Титульный лист
2. План (оглавление)
3. Введение
4. Основную часть
5. Заключение

6. Список использованной литературы

7. Приложение (я)

Во введении отражаются следующие основные моменты:

- общая формулировка темы;
- теоретическое и практическое значение выбранной темы, ее актуальность;
- степень разработанности проблемы;
- конкретные задачи исследования, которые автор поставил перед собой;
- объяснение того, как автор намеревается решать поставленные задачи, обоснование логической последовательности раскрываемых вопросов, общего порядка исследования и структуры работы;
- использованные в работе источники информации.

Введение должно быть кратким (1-3 страницы) и четким. Его не следует перегружать общими фразами. Главное, чтобы читающий понял, чему посвящена работа, какие задачи автор сам для себя наметил.

Основная часть состоит из глав, которые могут делиться на разделы. Название какой-то главы не должно полностью совпадать с названием курсовой работы (в противном случае наличие других глав становится излишним), а название какого-то раздела дублировать название главы. Не следует перегружать план работы. В курсовой работе реально рассмотреть две, максимум - три главы.

В заключении следует четко сформулировать основные выводы, к которым пришел автор. Выводы должны быть краткими и органически вытекать из содержания работы. Разрешается повторить основные выводы соответствующих глав, но при этом предпочтительнее стремиться сделать некоторые обобщения по результатам проведенного исследования в целом.

Список использованной литературы оформляется по установленному порядку. Он включает в себя всю литературу, на которую есть ссылки в тексте, а также те важнейшие источники, которые были так или иначе использованы, хотя и не приведены в ссылках и примечаниях.

Приложения этот элемент структуры работы не является обязательным. Приложения целесообразно вводить, когда автор использует относительно большое количество громоздких таблиц, статистического материала. Такой материал, помещенный в основную часть, затруднил бы чтение работы. Обычно в тексте достаточно лишь сослаться на подобную информацию, включенную в приложение.

Защита работы. После завершения окончательного варианта работы научный руководитель готовит свое заключение и выставляет предварительную оценку. Окончательная оценка выставляется студенту по результатам защиты работы. Во время защиты автор должен быть готов за 5 минут устно изложить результаты проведенного исследования и ответить на вопросы. Умение отвечать на вопросы емко и четко является очевидным достоинством любого студента, претендующего на высокую оценку.

Основные критерии оценки курсовой работы вытекают из предъявляемых к ней требований. Такими критериями являются следующие.

- 1) Глубина анализа, умение разобраться в затронутых проблемах.
- 2) Самостоятельность, творческий подход к рассматриваемой проблеме.
- 3) Использование новейшего фактологического и статистического материала.
- 4) Полнота решения всех тех задач, которые автор сам поставил себе в работе.
- 5) Грамотность, логичность в изложении материала
- 6) Качество оформления.

Требования к рецензии на курсовую

1. Дать оценку актуальности избранной темы.
2. Раскрыть степень обоснованности основных положений категориального аппарата курсовой.
3. Дать анализ содержания:

- определение в выводах содержания работы;
- определить обоснованность, положений выносимых на защиту;
- возможность использования материалов курсовой в дальнейших исследованиях.

4. Вывод: о соответствии курсовой основным требованиям, предъявляемых к такого рода работам и оценка.

Курсовая работа для заочников (6 аудиторных часов в 8 семестре)

№	Темы	часы
1.	Выдача заданий	1
2.	Консультация по методам работы с источниками и методам урегулирования конфликтов в социальной работе. Обоснование методик и техник эмпирических исследований социальных конфликтов	2
3.	Рецензирование курсовых работ	1
4.	Публичная защита работ	2

ТЕМЫ КУРСОВЫХ РАБОТ

по дисциплине «Конфликтология в социальной работе»

1. Современные подходы к исследованию конфликтов в зарубежной психологии.
2. Традиции исследования социальных конфликтов в отечественной психологии: исторические аспекты и современные подходы.
3. Причины и источники возникновения конфликтов в процессах управления системой социальной защиты населения.
4. Исследование проблемы конфликтоустойчивости групп и личности.
5. Влияние уровня развития групп на интра- и интергрупповую конфликтности.
6. Влияние социальной и психологической зрелости личности на уровень ее конфликтности.
7. Исследование проявления социально-психологических особенностей личности в ее стратегиях поведения в конфликтах.
8. Индивидуально-психологические детерминанты конфликтности личности.
9. Социальный работник как субъект конфликта и посредник в его разрешении.
10. Структура и объект типичных конфликтов в профессиональной деятельности социального работника.
11. Характеристика и виды конфликтов в системе «Социальный работник-клиент».
12. Динамика развития конфликтов в профессиональном общении с клиентами у социальных работников.
13. Методы диагностики конфликтов в профессиональном общении специалистов социальной сферы.
14. Принципы анализа и диагностики конфликтов социальной сферы.
15. Исследование наиболее приемлемых стратегий конфликтного взаимодействия в профессиональной деятельности специалистов социальной сферы.
16. Социальный работник как социальный посредник.

VI. Самостоятельная работа

	Тематика самостоятельной работы	Трудоемкость (час.)	Контроль выполнения работы
1.	Работа над лекционным	10	Опрос на практическом занятии

	материалом		
2.	Эссе	18	Обсуждение на практическом занятии
3.	Контрольная работа	18	Контрольная работа
4.	Подготовка к практическим занятиям	26	Опрос на практическом занятии
5.	Подготовка к экзамену	36	Экзамен
Итого		108	

Индивидуальное задание: Эссе - Разработать модель конфликта и его разрешения (связанного с темой курсовой работы) с обоснованием необходимого эмпирического исследования в виде анкет, вопросников, бланков интервью, программ наблюдения и др.

Примерные участники конфликтов:

1. Социальный работник и пенсионер.
2. Социальный работник и многодетная семья.
3. Социальный работник и инвалид.
4. Социальный работник и беспризорник.
5. Социальный работник и семьи риска.
6. Социальный работник и наркоман.
7. Социальный работник и БОМЖ.
8. Социальный работник и безработный.
9. Социальный работник и освободившийся из мест лишения свободы.
10. Социальный работник и коллега по работе.
11. Социальный работник и начальник.

Пример-образец: Ситуация «Вспышка грубости»

Директор Центра занятости Т. во время осмотра новых помещений, находившихся введении старшего специалиста С., увидела в новом отделе кучу мусора, оставшуюся после ремонта. Т. указала на это С. и заметила, что такое грязное помещение не может считаться подготовленным к эксплуатации. Замечание было сделано спокойно и предельно кратко - буквально в двух словах. Со стороны С., однако, последовала, вспышка грубости: "Я не обязана и не буду ничего убирать, а рабочей силы у меня нет. Так что, кому не нравится, пусть убирает сам". Директор попросила С. через час зайти к ней в кабинет.

Предложите свой вариант разговора директора и С.

Обсуждение: Представление своего варианта конфликта. Вопросы. Слово рецензента по примерно такой структуре: реальность конфликта, насколько точно прописана, альтернативность путей и форм разрешения конфликта. Обсуждение и оценка.

Описание конфликта и рецензия письменно.

VII. Темы контрольных работ для заочников

1. Этика поведения работника социальных служб при разрешении конфликта между оппонентами.
2. Деятельность социальных служб по регулированию и разрешению конфликтов.
3. Принципы и формы работы посредника в разрешении конфликтных ситуаций.
4. Методы разрешения конфликтной ситуации.
5. Методы предотвращения конфликтов.
6. Ошибочные тактики поведения в конфликтных ситуациях.
7. Методы предотвращения конфликтов.
8. Ошибочные тактики поведения в конфликтных ситуациях.
9. Виды конфликтов: критерии, классификации.
10. Место и роль конфликта в обществе.
11. Основные принципы и задачи конфликтологии.

12. Исследование конфликта в различных областях научного знания.
13. История развития конфликтологии.
14. Прикладная конфликтология социальной сферы: актуальные проблемы, задачи, цели.
15. Конфликт как форма социального взаимодействия.
16. Принцип анализа и диагностики конфликтов социальной сферы.
17. Динамика развития конфликтов в профессиональном общении с клиентами у социальных работников.
18. Методы диагностики конфликтов в профессиональном общении специалистов социальной сферы.
19. Принципы анализа и диагностики конфликтов социальной сферы.
20. Исследование наиболее приемлемых стратегий конфликтного взаимодействия в профессиональной деятельности специалистов социальной сферы.
21. Социальный работник как социальный посредник.

VIII. Экзаменационные вопросы

1. Предмет конфликтологии и его роль в практике социальной работы. Конфликтология как междисциплинарная область науки и как отдельная теоретико-прикладная дисциплина.
2. Конфликт как объект комплексного изучения в конфликтологии. Конфликты в практике социальной работы.
3. Принципы конфликтологии. Задачи конфликтологии.
4. Конфликт как социальный феномен. Конфликт как состояние развивающегося противоречия.
5. Интерес как основное понятие при анализе конфликтов.
6. Структура конфликта. Субъекты конфликта, их изменение, маскировка и единство. Предмет как источник конфликта.
7. Основные типы и формы конфликтного взаимодействия. Основные формы политического конфликта.
8. Социальное поле конфликта. Ситуация конфликта. Функции конфликта.
9. Типология конфликтов. Разнообразие критериев и оснований для типологий конфликтов.
10. Типология конфликтов по критериям: «субъекта», сфер жизнедеятельности, предмета, характера интересов, времени протекания.
11. Горизонтальные и вертикальные конфликты и их сочетание.
12. Объективная и субъективная обусловленность конфликта.
13. Анализ причин конфликтов на основе характера противоречий. Причины конфликта как совокупность факторов, обостряющих или стимулирующих противоречие.
14. Социально-биологические, социально-экономические, политические, идеологические, психологические факторы как причины конфликта.
15. Процесс возникновения конфликта. Влияние на развитие конфликта подражания, заражения, конформности, религиозных верований, фанатизма.
16. Поступательный процесс развития конфликта.
17. Неполный (неполномасштабный) конфликт. Полный (полномасштабный) конфликт. Изменение основы конфликта в связи с преобразованием противоборствующих субъектов.
18. Регулирование конфликта. Конфликтная ситуация как условие разжигания или сглаживания конфликта.
19. Связь эволюции конфликта с историческими и культурными традициями.
20. Завершение конфликта.
21. Основные модели разрешения конфликта.
22. Личностный подход к пониманию поведения участников конфликта.
23. Обусловленность конфликта двуединым механизмом развития личности - идентификацией-обособлением.

24. Обусловленность конфликта комплексом социальных установок и внутренней позицией личности.
25. Обусловленность конфликта функцией выбора.
26. Негативное представление себя и других как основание для экстраполяции внутреннего конфликта в пространство межличностного взаимодействия.
27. Стили межличностного взаимодействия участников конфликта.
28. Критерии продуктивности стиля взаимодействия участников конфликта.
29. Основные стратегии контакта участников конфликта. Соучастная стратегия контакта. Подавляющая стратегия контакта. Избегательная стратегия контакта.
30. Эскалация конфликта посредством подавляющей и избегающей стратегии контакта. Психологическая обусловленность подавляющей и избегающей стратегий контакта.
31. Необходимость предупреждения неконструктивных конфликтов и возможность стимулирования конструктивных конфликтов.
32. Предупреждение конфликтов. Стратегии предотвращения конфликтов.
33. Прогнозирование конфликтов. Основные методы прогнозирования.
34. Стимулирование конфликтов. Основные стратегии стимулирования.
35. Регулирование конфликтов. Процесс регулирования конфликтов. Технологии регулирования конфликта.
36. Разрешение конфликта: основные формы. Полное и неполное разрешение конфликта. Возобновление конфликта. Подавление конфликта. Отмена конфликта.
37. Предпосылки конструктивного разрешения конфликта.
38. Процесс разрешения конфликта.
39. Диагностика конфликта.
40. Модели разрешения конфликтов.
41. Стили разрешения конфликтов.
42. Негативные методы разрешения конфликтов.
43. Позитивные методы разрешения конфликта.
44. Правила принципиальных переговоров.
45. Процедура урегулирования противоречивых интересов.
46. Сосредоточение усилий социального работника на развитии: рефлексии, доверия и ответственности.
47. Осознание причин возникших противоречий как первая стадия разрешения межличностных конфликтов.
48. Развитие доверия и ценностного отношения к себе, другим и миру в целом как вторая стадия разрешения межличностных конфликтов.
49. Развитие ответственности как третья стадия разрешения межличностных конфликтов.
50. Поэтапная модель разрешения межличностных конфликтов.

IX. Глоссарий

Арбитраж – способ урегулирования конфликтов при котором конфликтующие обращаются к арбитрам (третейским судьям), не зависимым от них, избираемым самими сторонами или назначаемым по их соглашению из числа авторитетных лиц.

Инцидент конфликта - третья стадия типично развивающегося конфликта, с которой начинается открытое противодействие социальных субъектов.

Конфликт - форма проявления противоречия, не разрешенного в прошлом или разрешаемого в настоящем, но возникающего в ситуации непосредственного взаимодействия и которое обусловлено противоположно выбранными целями, действиями, направленными на разрешение противоречия или снятие его.

Конфликтная ситуация - вторая стадия типично развивающегося социального конфликта, предшествующая инциденту.

Конфликтогены - слова, жесты, оценки, суждения, действия или бездействия одной или обеих взаимодействующих сторон, способные привести к возникновению конфликтной ситуации и к ее перерастанию в реальный конфликт.

Конфликтногенность - предрасположенность социального субъекта к конфликтам, детерминированная системой факторов экономического, политического, психофизиологического, экологического, духовно-культурного и иного характера.

Конфликтология - (в узком значении) прикладная наука о социальных конфликтах, их причинах и следствиях, механизмах формирования, проистекания и решения, способах и методах их оптимизации.

Латентный конфликт - первая и исходная стадия развития социального конфликта, перерастающая в конфликтную ситуацию.

Макроуровень - уровень сосредоточения внимания на крупномасштабных социальных структурах, институтах, фактах, событиях.

Микроуровень - уровень сосредоточения внимания на элементах межличностного взаимодействия и общения.

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

Посредник - третья сторона в конфликте, которая обеспечивает конструктивное обсуждение проблемы, однако окончательное решение принимается участниками самостоятельно.

Предмет конфликта - объективно существующая или мыслимая (воображаемая) проблема, служащая источником раздора между сторонами; основное противоречие, из-за которого возник конфликт.

Проблема - задача, преграда, трудность, объективно (в психологии - субъективно) возникающая в ходе развития, познания в теоретической или практической деятельности.

Соперничество - стратегия поведения оппонента в конфликте, состоящая в ориентации на свои интересы, навязывании другой стороне предпочтительного для себя решения, открытой борьбе по реализации своих интересов.

Сотрудничество - кооперативная стратегия поведения оппонента в конфликте, заключающаяся в ориентации на совместный поиск решения, удовлетворяющего интересы всех сторон.

Социальный конфликт - противодействия социальных субъектов, обусловленные противоречием их интересов и осознанием этого противоречия.

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

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

Урегулирование конфликта - выбор такой альтернативы в конфликтном процессе, при которой основные усилия конфликтеров сосредоточены на снижении интенсивности противостояния, на последовательном переводе прямой конфронтации в плоскость смягчения противостояния и замены его бесконфликтными отношениями, на взаимоприемлемом для соперников решении самой проблемы, породившей конфликтную ситуацию.

Х. ТЕСТЫ

Тесты для промежуточного контроля успеваемости и оценки остаточных знаний по дисциплине «Конфликтология в социальной работе» (примеры)

1. Опрос и мониторинг часто используют для выявления новых сторон проблемы. В этом контексте, каково будет содержание управления конфликтами?:

А- анализ конфликтной ситуации, прогнозирование, предупреждение, разрешение

Б- прогнозирование, регулирование, разрешение

В- прогнозирование, анализ, предупреждение, разрешение прогнозирование, анализ, предупреждение, разрешение

Г- прогнозирование, предупреждение (стимулирование), регулирование, разрешение

2. Конфликтология как наука возникла:

А. В 19 в.

Б. Вместе с возникновением человечества

В. В 20 в.

3. Внутренний конфликт понимается как конфликт между:

А. Сознательной и бессознательной структурами

Б. Бессознательными установками

В. Любыми внутриличностными структурами

4. Полный перечень структурных элементов конфликта составляют:

А. Роли оппонентов, объект конфликта, среда конфликта

Б. Позиции субъектов, участники конфликта, зона разногласий

В. Стороны конфликта, субъективные и объективные характеристики конфликта

5. Выберите наиболее полный и верный список социальных ролей участников конфликта:

А. Судьи, посредники, конфликтанты, инициаторы, жертвы

Б. Субъекты, жертвы, подстрекатели, союзники, посредники, организаторы

В. Свидетели, участники, группа поддержки, зрители, оппоненты, управленцы

6. Ресурсы сторон конфликта это:

А. Общий потенциал субъектов и участников конфликта, который может быть в нем использован.

Б. Знания, умения и навыки конфликтантов

В. Материальная обеспеченность сторон, участвующих в конфликте

7. К этапам конфликта относятся:

А. Эскалация, конфликтная ситуация, речевое противодействие

Б. Инициация конфликта, инцидент, деструктивный конфликт

В. Тупик, конфликтная ситуация, инцидент, эскалация, послеконфликтная стадия

8. Стратегия поведения в конфликте основывается на:

А. Модели заинтересованности в успехе другого

Б. Модели заинтересованности в собственном успехе

В. Модели двойной заинтересованности

9. Стратегия сотрудничества:

А. Приводит к разрешению конфликта

Б. Её применимость и выигрышность зависит от конкретной ситуации

В. Свидетельствует о высокой конфликтологической компетентности личности

10. Какое из сочетаний приводимых понятий имеет отношение к стратегиям поведения в конфликте:

А. Уступка, уход, сотрудничество

Б. Компромисс, критика, борьба

В. Борьба, уход, убеждение

11. С точки зрения трансактного анализа к конфликтогенам можно отнести:

А. Присоединение

Б. Пересечение трансакций

В. Нахождение в позиции родителя

12. К поведенческим конфликтогенам можно отнести:

А. Проявление агрессии, превосходства, эгоизма

Б. Редукция сознательной части психики

В. Общение с конфликтными личностями

13. Выберите адекватный вариант поведения (комбинация трех позиций) в

транзакции взрослого:

- А. Проявляет чувство вины, руководит, уточняет ситуацию
- Б. Работает с информацией, анализирует, разговаривает на равных
- В. Требует, покровительствует, руководит

14. Существенными характеристиками эскалации конфликта являются:

- А. Использование угроз в адрес оппонента
- Б. Признание реальности конфликта
- В. Расширение социальной среды конфликта

15. Жесткие тактики поведения в конфликте:

- А. Всегда используются только после применения мягких и нейтральных
- Б. Ориентируются на нанесение вреда, ущерба или использование давления на оппонента
- В. Свидетельствуют о недостатках в информации об оппоненте