

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ АВТОНОМНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ
УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
«СЕВЕРО-КАВКАЗСКИЙ ФЕДЕРАЛЬНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»

МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ
по выполнению практических работ
по дисциплине «**Бизнес конфликтология**»
для студентов направления подготовки
37.03.02 «Конфликтология»
Направленность (профиль)
«Конфликт-менеджмент»

Ставрополь, 2026

СОДЕРЖАНИЕ

ВВЕДЕНИЕ

Тема 1. Введение в бизнес-конфликтологию.

Тема 2. Классификация конфликтов в коммерческой сфере.

Тема 3. Основные стратегии выхода из социальных конфликтов.

Тема 4. Экономические конфликты: специфика и технологии урегулирования

Тема 5. Конфликты в организациях бизнеса: специфика и технологии урегулирования

Тема 6. Межгрупповые конфликты: специфика и технологии урегулирования

Тема 7. Инновационные конфликты: специфика и технологии урегулирования

ВВЕДЕНИЕ

Цель и задачи освоения дисциплины (модуля)

Усвоение студентами основных знаний о сущности конфликта как социально-психологического явления, причинах возникновения конфликтов в сфере бизнеса, в том числе с учетом межкультурного своеобразия общества; формирование способности анализировать конфликт, психологические аспекты поведения участников конфликта; знать и предлагать способы преодоления коммуникативных барьеров, определять условия интеграции в конфликте с учетом особенностей межкультурного взаимодействия, обусловленного различием деловых, этических, религиозных и ценностных систем участников конфликта.

Задачи дисциплины 1. Усвоение основных понятий конфликтологии; знание видов и причин возникновения конфликтов в сфере бизнеса; моделей анализа структуры и динамики конфликта, психологических основ поведения человека в конфликте.

2. Овладение способностью применять на практике полученные конфликтологические знания: анализировать конфликт в сфере бизнеса, применять диагностических процедуры для изучения конфликтных ситуаций и индивидуально-психологических особенностей бизнес партнеров как субъектов конфликтного взаимодействия. 3. Развитие способности к обозначению эффективных способов урегулирования конфликта, оптимизации конфликтного взаимодействия, преодоления коммуникативных барьеров.

4. Формирование способности учитывать межкультурное разнообразие общества и роль особенностей делового и межкультурного взаимодействия в возникновении и протекании конфликтов.

В результате освоения дисциплины обучающийся должен:

ПК-5

Способен использовать современные цифровые технологии, специализированное программное обеспечение, методы искусственного интеллекта и машинного обучения в профессиональной деятельности.

ИД-1ПК-5 - ориентируется в современных тенденциях развития цифровых технологий, выбирает технологии или программные средства для решения поставленных задач.

ИД-2ПК-5 - применяет при решении задач профессиональной деятельности специализированное программное обеспечение и методы искусственного интеллекта

Практическое занятие 1-2

№ 1. Тема занятия Введение в бизнес-конфликтологию.

Цель: формирование представления о конфликте. Знания и умения, приобретаемые обучающимся в результате освоения темы (практического занятия), формируемые компетенции или их части.

В результате освоения темы, обучающиеся приобретают: знания понятия конфликта, его структуру, источники и причины возникновения; умение анализировать и критически оценивать полученную информацию о конфликтах; владение навыками работы с информационными ресурсами.

Актуальность темы (практического занятия) заключается в том, что студент должен иметь целостное и всестороннее представление о конфликте как предмете научного анализа.

План:

1. Определение понятия конфликт.
2. Структура конфликта.
3. Источники и причины возникновения бизнес- конфликтов.

Теоретическая часть.

Чтобы ответить на первый вопрос, что такое конфликт, студент должен знать, что такое конфликт в общем понимании. Конфликт (от лат. *conflictus*) означает столкновение сторон, мнений, сил. Понятие социального конфликта как столкновения двух и более субъектов социального взаимодействия широко интерпретируется представителями различных направлений конфликтологической парадигмы. Так, в представлении К. Маркса в классовом обществе конфликт проявляется в виде антагонистической классовой борьбы, кульминацией которой является социальная революция. По мнению Л. Козера, конфликт является одним из видов социального взаимодействия, в ходе которого происходит «борьба за ценности и притязания на статус, власть и ресурсы, в ходе которой оппоненты нейтрализуют, наносят ущерб или устраняют своих соперников». В трактовке Р. Дарендорфа конфликт представляет собой различные по интенсивности виды столкновений между конфликтующими группами, в которых классовая борьба является одним из видов противоборства. Таким образом, конфликт представляет собой открытое противоборство, столкновение двух и более субъектов (сторон) социального взаимодействия, причинами которого являются несовместимые потребности, интересы и ценности. В основе конфликта лежат субъективно-объективные противоречия. Однако не всякое противоречие перерастает в конфликт. Понятие противоречия по своему содержанию шире понятия конфликта. Социальные противоречия являются основными детерминирующими факторами социального развития. Они «пронизывают» все сферы 5 социальных отношений и в большинстве своем не перерастают в конфликт. Для того чтобы объективно существующие (периодически возникающие) противоречия трансформировались в конфликт, необходимо, чтобы субъекты (субъект) взаимодействия осознали, что то или иное противоречие является препятствием на пути достижения ими жизненно важных целей и интересов. По мнению К. Боулдинга, конфликт возникает, когда «созревшие» противоречия осознаются сторонами как несовместимые и каждая из сторон стремится завладеть позицией, исключая намерения другой стороны. Поэтому конфликтные противоречия носят субъективнообъективный характер. Объективными считаются противоречия, которые реально существуют в обществе независимо от воли и желания субъектов. Например, противоречия между трудом и капиталом, между управляющими и управляемыми, противоречия «отцов» и «детей» и т. д. Кроме объективно существующих (возникающих) противоречий в воображении субъекта могут возникнуть мнимые противоречия, когда объективных причин для конфликта нет, но субъект осознает (воспринимает) ситуацию как конфликтную. В этом случае можно говорить о субъективно-субъективных противоречиях. Возможна и иная ситуация, когда реально существуют конфликтные противоречия, но субъект считает, что достаточных причин для конфликта нет. Противоречия могут существовать довольно длительный период времени и не перерасти в конфликт. Поэтому необходимо иметь в виду, что в основе конфликта лежат лишь те противоречия, причиной которых являются несовместимые интересы, потребности и ценности. Такие противоречия, как правило, порождают открытую борьбу сторон, противоборство. Форма столкновений — насильственная или ненасильственная — зависит от множества факторов, в том числе и от того, имеются ли реальные условия и возможности (механизмы) ненасильственного разрешения конфликта, какие цели преследуют субъекты противоборства, какими

установками «руководствуются» конфликтующие стороны и т. д. Итак, конфликт — это открытое противоборство, столкновение двух и более субъектов (сторон) социального взаимодействия, причинами которого являются несовместимые потребности, интересы и ценности. Приступая к изучению второго вопроса, студент должен знать, что структура социального конфликта может быть представлена следующим образом: 1) противоречие, которое выражено в проблеме и является объективной предпосылкой конфликта (источник конфликта); 2) люди как носители данного противоречия, представляющие различные социальные интересы (субъекты конфликта); 3) объект конфликта (скрытые нужды) — блага, ресурсы, по поводу которых возникает конфликт; 4) предмет конфликта (открытые нужды) — материальные образования, с ним (конфликтом) связанные; 5) столкновение субъектов конфликта (процесс, активная фаза), в котором как бы происходит «противоречие в действии». Столкновение также характеризуется эмоциональной окраской и психологическими установками субъектов. Поскольку конфликт представляет собой высшую (активную) стадию развития противоречия, то в случае отсутствия последней составляющей (столкновения) мы имеем дело с латентным, т. е. скрытым конфликтом, выявление которого наиболее сложно. Такой конфликт также можно назвать «недоразвитым» в силу останковки его развития на стадии противоречия. По третьему вопросу студент должен знать, что ответить однозначно на вопрос о корнях, причинах социальных конфликтов невозможно, ибо каждый вид, уровень социального конфликта обусловлен своими собственными причинами. При выявлении корней, причин того или иного социального конфликта необходимо учитывать целый комплекс обстоятельств: экономические, политические интересы, социальный престиж, идеологические, национальные, религиозные, возрастные факторы и т.д. Основными источниками конфликта в обществе является расслоение общества, разделение его на социальные и национальные группы, слои, классы. Основное противоречие между производительными силами и производственными отношениями задает противоречия, проявляющиеся: 1) в борьбе между социальными слоями, группами, классами; 2) в противостоянии между поколениями (в семьях, организациях); 3) в борьбе между этническими группами в обществе; 4) в противоречащей друг другу деятельности различных религиозных общин; 5) в борьбе носителей различных традиционных ценностей с вновь возникающими обычаями и т.д. Для описания того или иного конфликта, необходимо знать: 1) характеристики конфликтующих сторон (их ценности и мотивации, их устремления и цели, их интеллектуальные, психологические и социальные ресурсы для ведения или разрешения конфликта; их представления о конфликте, включая концепцию стратегии и тактики и т.д.); 2) предысторию взаимодействий конфликтующих сторон (отношение друг к другу, взаимные стереотипы и ожидания, включая их представление об отношении к себе противоположной стороны, и главное, степень полярности их взглядов по системе хорошо - плохо и заслуживает доверия - не заслуживает доверия); 3) природу того, что привело к конфликту (его границы, жесткость, мотивационную ценность, определение, периодичность и т.п.); 4) социальную среду, в которой возник конфликт (различные инструменты, учреждения и ограничители; уровень поощрения или сдерживания в зависимости от выбранной стратегии и тактики ведения или разрешения конфликта, включая природу социальных норм и институциональных форм для регулирования конфликта); 5) заинтересованные стороны (их отношение к конфликтующим сторонам и друг к другу, их заинтересованность в тех или иных результатах конфликта, их характеристики); 6) применяемые конфликтующими сторонами стратегию и тактику (оценивание и/или изменение преимуществ, недостатков и субъективных возможностей и попытки одной из сторон оказать влияние на представление другой стороны о преимуществах или недостатках первой посредством

тактики, которая может варьироваться по таким измерениям, как легитимность - нелегитимность, по соотношению использования позитивных и негативных стимулов, таких как обещания и поощрения или угроза наказания, свобода выбора - принуждения, уровень доверия, типы мотивов и т.д.). 7) результаты конфликта для его участников и заинтересованных сторон (выгоды или потери, связанные с непосредственным предметом конфликта, внутренние изменения у конфликтующих сторон, связанные с их участием в конфликте, долгосрочные перспективы взаимоотношений между участниками конфликта, репутация участников в ходе конфликта у различных заинтересованных сторон) И так, причинами конфликта могут быть самые разные проблемы, например конфликт по поводу материальных ресурсов, по поводу ценностей и важнейших жизненных установок, по поводу властных полномочий (проблемы доминирования), по поводу статусно-ролевых различий в социальной структуре, по поводу личностных (в том числе эмоционально-психологических) различий и т. д. Таким образом, конфликты охватывают все сферы жизнедеятельности людей, всю совокупность социальных отношений, социального взаимодействия. Конфликт, по сути, является одним из видов социального взаимодействия, субъектами и участниками которого выступают отдельные индивиды, большие и малые социальные группы и организации. Однако конфликтное взаимодействие предполагает противоборство сторон, т. е. действия субъектов, направленные друг против друга.

Вопросы и задания

1. Что такое «бизнес- конфликт»?
2. В чем состоит суть конфликта с точки зрения К. Маркса?
3. Как понимал конфликт Л. Козер?
4. Что необходимо учитывать при выявлении причин того или иного конфликта?
5. Составьте схематично структуру социального конфликта.

Список литературы, рекомендуемый к использованию по данной теме

Основная литература:

1. Анцупов А.Я., Шипилов А.И. Конфликтология. Учебник. 4-е изд. М.: ЭКСМО, 2010. – 552с.
2. Дмитриев А.В. Конфликтология. М.: Альфа-М, 2010. – 320с.
3. Козырев Г.И. Конфликтология: учебник/ Г.И. Козырев. М.: ИД «Форум»: ИНФРА-М, 2010. - 304с.

Дополнительная литература:

1. Ильин Е.П. Пол и гендер. – СПб.: Питер, 2010 - 688с.

Интернет-ресурсы:

1. <http://www.i-u.ru/> «Библиотека РГИУ: Конфликтология. Учебное пособие».
2. <http://www.humanities.edu.ru/> «Вишневская А.В. Конфликтология: Курс лекций».
3. <http://www.dvo.sut.ru/> «Меткин М.В. Теоретические и практические аспекты разрешения конфликтов».

4. <http://hghltd.yandex.net/> «Рыбакова М.М. Хрестоматия по конфликтологии».
5. <http://www.aquarun.ru/> «Сельченко К.В. Прикладная конфликтология».
6. <http://www.politnauka.org/> «Библиотека – Конфликтология».
7. <http://eurasia.iea.ras.ru/> «Институт этнологии и антропологии РАН».

Практическое занятие № 3-4

Тема занятия. Классификация конфликтов в коммерческой сфере.

Цель: дать представление о типологии конфликтов. Знания и умения, приобретаемые обучающимся в результате освоения темы (практического занятия), формируемые компетенции или их части. В результате освоения темы, обучающиеся приобретают: знания о типологии конфликтов; умение определять типы конфликтов; владение навыками систематизации, анализа информации о конфликтах.

Актуальность темы (практического занятия) выражается в том, что студенту необходимо иметь целостное представление о существующей типологии конфликтов.

Теоретическая часть.

Данное семинарское занятие проводится в форме решения проблемных задач и заданий.

Задание 1. Что понимается под «типологией конфликтов»? Какие критерии составляют основу наиболее простой типологии?

Задание 2. В чем заключается суть классификации социальных конфликтов с позиции американского конфликтолога Р. Даля?

Задание 3. В чем состоит смысл поиска любой типологии конфликтов?

Задание 4. Почему возникают определенные трудности при классификации конфликтных процессов? Задание

5. Что такое повод к конфликту с позиций конфликтологии?

Задание 1. К какому виду конфликтов относится война?

Задание 2. Что такое ложный конфликт согласно классификации М. Дойча?

Задание 3. От чего зависит наличие или отсутствие конструктивности в конкретных конфликтах?

Задание 4. Возможна ли единая модель анализа этнического конфликта?

Задание 5. Что характерно для конфликтов неуправляемых эмоций?

Задание 1. Говоря об экономических конфликтах, можно отметить, что при рыночной экономике сам рынок, по сути, является полем постоянных конфликтов. С какими факторами это связано?

Задание 2. В чем особенность политических конфликтов, и в какие крупномасштабные события они могут перерасти?

Задание 3. Конфликты идеологических доктрин связаны с политическими, национальными и религиозными движениями. Что свойственно для этих конфликтов? Какие споры возникает между конфликтующими сторонами?

Задание 4. Существуют открытые и закрытые типы трудовых конфликтов. Какой тип является более неблагоприятным и почему?

Задание 5. Может ли семейный конфликт иметь созидательную функцию? Если да, то в чем ее значение.

Вопросы и задания

1. В общей теории конфликтов А.Раппопорта выделяются три главных типа и одновременно три уровня конфликтов. Назовите их и охарактеризуйте.

2. Что такое когнитивные конфликты?

3. Какую типологию конфликтов предложил профессор Йельского университета Роберт Даль?

4. Что, по мнению Р. Даля, ведет к поляризации и сегментации общества?

5. Назовите субъекты социальных конфликтов.

Список литературы, рекомендуемый к использованию по данной теме

Основная литература:

1. Анцупов А.Я., Шипилов А.И. Конфликтология. Учебник. 4-е изд. М.: ЭКСМО, 2010. – 552с.

2. Дмитриев А.В. Конфликтология. М.: Альфа-М, 2010. – 320с. 3. Козырев Г.И. Конфликтология: учебник/ Г.И. Козырев. М.: ИД «Форум»: ИНФРА-М, 2010. - 304с.

Дополнительная литература:

1. Ильин Е.П. Пол и гендер. – СПб.: Питер, 2010 - 688с.

Интернет-ресурсы:

1. <http://www.i-u.ru/> «Библиотека РГИУ: Конфликтология. Учебное пособие».

2. <http://www.humanities.edu.ru/> «Вишневская А.В. Конфликтология: Курс лекций».

3. <http://www.dvo.sut.ru/> «Меткин М.В. Теоретические и практические аспекты разрешения конфликтов».

4. <http://hghltd.yandex.net/> «Рыбакова М.М. Хрестоматия по конфликтологии».

5. <http://www.aquarun.ru/> «Сельченко К.В. Прикладная конфликтология».

6. <http://www.politnauka.org/> «Библиотека – Конфликтология».

7. <http://eurasia.iea.ras.ru/> «Институт этнологии и антропологии РАН».

Практическое занятие № 5-6

Тема занятия. Основные стратегии выхода из социальных конфликтов.

Цель: сформировать представление о структуре и динамике бизнес-конфликта. Знания и умения, приобретаемые обучающимся в результате освоения темы (практического занятия), формируемые компетенции или их части. В результате освоения темы обучающиеся приобретают: знания структуры и динамики конфликтов; умение определять стадию зарождения конфликта, функции конфликта; владение навыками по устранению конфликтных ситуаций.

Актуальность темы (практического занятия) заключается в том, что студент должен представлять какова структура и динамика конфликтов.

План:

1. Зарождение конфликта. Инцидент.
2. Конфликт в развитии. Эскалация и деэскалация конфликта.
3. Завершение конфликта. Функции конфликта.

Теоретическая часть.

При подготовке к первому вопросу студент должен уяснить, что возникновение конфликта представляет собою следствие действия комплекса соответствующих причин. Действие причины означает перенос на следствие ее структуры. На стадии появления конфликта его структура тождественна структуре определяющего противоречия. Конфликт возникает при наличии конфликтной ситуации, вне связи с которой нельзя понять данный процесс. Образование конфликта происходит в определенном социальном времени и пространстве. Они составляют неотъемлемые условия проявления действия причины конфликта. Конфликтная ситуация — первоначальный, предконфликтный этап приведения в действие причины конфликта. В ее составе — совокупность объективных и субъективных условий, при которых реально возможно противоборство. Показателем, а точнее, выражением конфликтной ситуации является состояние напряженности во взаимоотношениях определенных субъектов. Социальная напряженность есть особое состояние общественного сознания и взаимодействия субъектов, специфическая ситуация восприятия и оценки действительности. Напряженность представляет собою обобщающий признак конфликтной ситуации; она характеризуется наличием глубокой неудовлетворенности людей сложившемся положением в обществе или в отдельной сфере общества (инфляцией, бессилием властей, дефицитом товаров и услуг). Напряженность сопровождается ростом недоверия к господствующим ценностям и девальвации их, проявлением деструктивных действий неорганизованных групп людей, возникающих в связи с какими-либо событиями. Напряженность свидетельствует об определенном уровне осознаний субъектами назревшего противоречия или противоречий и потребности их разрешения, понимания несоответствия сложившегося положения их интересам. Для того, чтобы конфликтная ситуация переросла в реальный конфликт, необходимы, во-первых, некоторые условия дополнительно к тем, которые сложились как элементы конфликтной ситуации. Речь идет об условиях материальных, политических, коммуникативных, социально-психологических и др. Так, если отсутствует возможность для организованной деятельности групп, скажем, создания коалиций, то формирование социального конфликта не происходит, и он остается в латентном, скрытом состоянии. Для конфликтных действий нужны материальные и символические средства. Во-вторых,

начало конфликтного действия предполагает наличие комплекса его мотивов. Мотив — не причина, а обозначение намерений субъектов, что представляется им адекватным обоснованием действий. Мотивы формируются на основе оценивания конфликтной ситуации как побуждающей к активности, а также поведения противника, противоречащего интересам одной из сторон, и собственных действий. Структура мотивов включает в качестве основного элемента ориентацию на защиту интересов группы (общности), ее позиций и ценностей. В составе мотивов — шаблоны группового поведения, агрессивные намерения, защитная реакция субъектов. Мотивы, могут быть конструктивными и деструктивными. Первые ориентируют активность на созидание, вторые — на разрушение, тех или иных элементов социальной системы. Провозглашаемые мотивы конфликтного действия не всегда являются реальными, что даже не осознается в ряде случаев конфликтующими сторонами. И не случайно: в мотивах сочетаются и сознательное и подсознательное начала. Реализация конфликтной ситуации, переход ее в явный конфликт всегда начинается с какого-либо толчка: внутреннего, исходящего от одного из субъектов противоречия, или внешнего. В частности, с воздействия на данный процесс других конфликтов, возникновения кризисного фона в социальной среде, ложной информации, имеющей отношение к поведению конфликтующих сил, идеологического воздействия со стороны общества, экологических катастроф и т.д. Первоначальный акт, провоцирующий конфликт, называют инцидентом. Инцидент - действие или бездействие субъектов, которое является поводом для выхода конфликта на новый уровень. Инцидент – явление кратковременное. Он может быть спровоцированным или стихийным. Таким образом, развитие конфликтной ситуации в конфликт — многоэтапный процесс. Тем не менее, он представляет нечто единое. Во-первых, потому что взаимодействуют одни и те же противоположные агенты; во-вторых, сохраняется та или иная форма их идентичности. Либо это — противники одной и той же социальной группы, либо — единой организационно-управленческой структуры или какой-либо иной целостности. При изучении второго вопроса необходимо знать, что эскалация(англ. escalation восхождение с помощью лестницы) — постепенное увеличение, усиление, расширение чего-либо; наращивание (вооружений и т. п.), распространение (конфликта и т. п.), обострение (положения и т. п.). Понятие «эскалация» стало широко применяться в эпоху «холодной войны». Существует также термин «эскалация конфликта». Эскалация конфликта играет тактическую роль в военных конфликтах и имеет четкие правила применения вооружённой силы. Длительность и интенсивность конфликта зависят от многих факторов: от целей и установок сторон, имеющихся в их распоряжении ресурсов, информации о ресурсах противника, средств и методов ведения борьбы, реакции на конфликт окружающей социальной среды, символов победы и поражения, имеющихся и возможных способов (механизмов) нахождения компромиссов и консенсуса и т. д. 11 Когда конфликт достигает своего апогея и в противоборство вводятся все имеющиеся резервы, у конфликтующих сторон могут существенно измениться представления о своих возможностях и о возможностях противника. Расстановка сил становится более определенной. Наступает момент «переоценки ценностей», обусловленный новыми реалиями, возникшими уже в ходе конфликта. Все это стимулирует изменение тактики и стратегии конфликтного поведения. В этой ситуации одна или обе конфликтующие стороны начинают искать пути выхода из конфликта, и накал борьбы, как правило, идет на убыль. С этого момента фактически начинается процесс деэскалации конфликта. Стороны (сторона) ищут посредников для возобновления прерванных отношений и начала переговоров. Если переговорный процесс и взаимный поиск компромиссов окажутся успешными, то конфликт будет разрешен. Но если договориться не удастся, то возможны новые периоды обострения конфликта. На

стадии разрешения конфликта возможны следующие варианты развития событий: 1) очевидный перевес одной из сторон позволяет ей навязать более слабому оппоненту свои условия прекращения конфликта; 2) борьба идет до полного поражения одной из сторон; 3) из-за недостатка ресурсов борьба принимает затяжной, вялотекущий характер; 4) исчерпав ресурсы и не выявив явного (потенциального) победителя, стороны идут на взаимные уступки в конфликте; 5) конфликт может быть также остановлен под давлением третьей силы. Конфликт будет продолжаться до тех пор, пока не появятся ясные условия его прекращения. В полностью институционализированном конфликте такие условия могут быть определены еще до начала противоборства (например, как в игре, где имеются правила ее завершения), а могут быть выработаны и взаимно согласованы уже в ходе развития конфликта. Если же конфликт институционализирован частично или не институционализирован совсем, то возникают дополнительные проблемы его завершения. Существуют также абсолютные конфликты, в которых борьба ведется до полного уничтожения одного или обоих соперников. Следовательно, чем жестче очерчен предмет спора, чем очевиднее признаки, знаменующие победу и поражение сторон, тем больше шансов, что конфликт будет локализован во времени и пространстве, и тем меньше потребуется жертв для его разрешения. Мирный договор между конфликтующими сторонами может быть заключен либо на условиях компромисса, либо на условиях консенсуса. Компромисс предполагает взаимные уступки сторон. При этом степень возможных уступок в основном будет зависеть от соотношения сил. Более сильная сторона объективно имеет больше оснований делать меньше уступок, чем слабая. Компромисс также может быть достигнут под давлением некой третьей силы (третьей стороны или косвенной стороны конфликта). Компромисс также может быть вынужденным, когда сторона (стороны) идет на него в силу каких-то особых обстоятельств.

12 Консенсус предполагает достижение взаимного согласия всех конфликтующих сторон. Это наилучшая форма завершения конфликта, так как она решает все конфликтные противоречия. Необходимо также различать понятия «урегулирование» и «разрешение» конфликта. Первое означает, что конфликт в той или иной степени смягчен, но полностью не разрешен. Это понятие также может означать, что решение каких-то проблем отложено (отложенный конфликт). Второе означает, что все существовавшие проблемы полностью разрешены и конфликт завершен. При подготовке к третьему вопросу, необходимо понимать, что завершение конфликта может происходить несколькими путями, среди которых обычно выделяют следующие: 1) полное прекращение конфликта путем взаимного примирения сторон на какой-либо основе; 2) прекращение конфликта вследствие победы одной из сторон; 3) ослабление конфликта почти до полного примирения на основе взаимных уступок или уступок одной из сторон; 4) трансформация конфликта путем перерастания его в новый конфликт, который затмевает первый, или перерастания в перманентную конфликтную ситуацию; 5) постепенное затухание конфликта на основе самопроизвольного течения; 6) механическое уничтожение конфликта; 7) основными формами завершения конфликта являются: разрешение, урегулирование, затухание, устранение, перерастание в другой конфликт. Разрешение конфликта — это совместная деятельность его участников, направленная на прекращение противодействия и решение проблемы, которая привела к столкновению. Разрешение конфликта предполагает активность обеих сторон по преобразованию условий, в которых они взаимодействуют, по устранению причин конфликта. Для разрешения конфликта необходимо изменение самих его сторон (или хотя бы одной из них), их позиций, которые они отстаивали в конфликте. Часто разрешение конфликта основывается на изменении отношения оппонентов к его объекту или друг к другу. Разрешение конфликта необязательно идет за инцидентом. Конфликт можно

разрешить на любой стадии, и до конфликтных действий дело может не дойти. Это происходит в силу того, что время продолжения любой стадии конфликта неопределенно и некоторые стадии могут выпасть. Конфликт может остаться неразрешенным, может остаться на стадии конфликтной ситуации, т.е. конфликт не возникнет, от конфликта можно уйти сразу после его осознания, оставив его неразрешенным. Можно выделить несколько этапов разрешения конфликта: 1) установление действительных участников конфликтной ситуации; 2) выявление мотивов, целей, способностей, особенностей характера, профессиональную компетентность участников конфликта; 3) изучение существовавших до конфликтной ситуации межличностных отношений участников конфликта; 4) определение истинной причины возникновения конфликта; 5) изучение намерений, представлений конфликтующих сторон о способах разрешения конфликта; 6) выявление отношений к конфликту лиц, не участвующих в конфликтной ситуации, но заинтересованных в его позитивном разрешении; 7) определение и применение способов разрешения конфликтной ситуации, которые были бы адекватны характеру ее причин, учитывали бы особенности лиц, вовлеченных в конфликт, носили бы конструктивный характер, соответствовали бы целям улучшения межличностных отношений и способствовали бы развитию коллектива. Урегулирование конфликта отличается от его разрешения тем, что в устранении противоречия между его сторонами принимает участие третья сторона. Ее участие возможно как с согласия противоборствующих сторон, так и без него.

13 Затухание конфликта — это временное прекращение противодействия при сохранении основных признаков конфликта и напряженных отношений между его участниками. Конфликт переходит из «явной» формы в скрытую. Затухание конфликта обычно происходит в результате: истощения ресурсов обеих сторон, необходимых для борьбы; потери мотива к борьбе, снижения важности объекта конфликта; переориентации мотивации сторон (возникновение новых проблем, более значимых, чем борьба в конфликте). Под устранением конфликта понимается такое воздействие на него, в результате которого ликвидируются основные структурные элементы конфликта. Несмотря на «неконструктивность» устранения, существуют ситуации, которые требуют быстрых и решительных воздействий на конфликт (угроза насилия, гибели людей, дефицит времени или материальных возможностей). Перерастание в другой конфликт случается тогда, когда в отношениях сторон возникает новое, более значимое противоречие и происходит смена объекта конфликта. Важно, чтобы при разрешении конфликта было найдено решение проблемы, из-за которой он возник. Чем полнее разрешено противоречие, тем больше шансов для нормализации отношений между участниками, меньше вероятность перерастания конфликта в новое противоборство.

Конструктивные (позитивные) функции конфликта. К ним относятся: функция разрядки напряженности; «коммуникативно-информационная» и «связующая» функции, в ходе осуществления которых, люди могут проверить друг друга и сблизиться; функция стимулятора и движущей силы социальных изменений; функция содействия формированию социально необходимого равновесия; гарантии развития общества путем вскрытия противоположных интересов, возможностей их научного анализа и определения необходимых изменений; оказания содействия в переоценке прежних ценностей и норм; оказания содействия по усилению лояльности членов данной структурной единицы.

Деструктивные (негативные) функции конфликта, т.е. условия, мешающие достижению целей. Это такие как: неудовлетворенность, плохое состояние духа, рост текучести кадров, снижение производительности труда; уменьшение степени сотрудничества в будущем, нарушение системы коммуникаций; абсолютная преданность своей группе и непродуктивная конкуренция с другими группами организации; представление о другой стороне как о враге, о своих целях как о положительных, а о целях другой стороны как об

отрицательных;сворачивание взаимодействия между конфликтующими сторонами;увеличение враждебности между конфликтующими сторонами по мере уменьшения общения, рост взаимной неприязни и ненависти;смещение акцентов: придание большего значения победе в конфликте, чем решению проблемы;возможность подготовки к новому витку конфликта; закрепление в социальном опыте личности или группы насильственных способов решения проблем. Однако, оценивая конструктивность и деструктивность функций конфликта, необходимо иметь в виду следующее:отсутствие четких критериев различий конструктивных и деструктивных конфликтов. Грань между конструктивными и деструктивными функциями иногда теряет свою однозначность, когда дело доходит до оценки последствий конкретного конфликта;подавляющее большинство конфликтов имеет одновременно и конструктивные, и деструктивные функции;степень конструктивности и деструктивности конкретного конфликта может меняться на различных стадиях его развития;следует учитывать, для кого из участников конфликта он конструктивен, а для кого — деструктивен. В конфликте могут быть заинтересованы не сами противоборствующие стороны, а иные участники (подстрекатели, пособники, 14 организаторы). Поэтому функции конфликта с позиций разных участников могут оцениваться по-разному.

Вопросы и задания:

1. Что такое инцидент и какова его роль в конфликте?
2. Что такое «урегулирование конфликта» и «устранение конфликта»?
3. Перечислите этапы разрешения конфликта.
4. Что означает перерастание одного конфликта в другой конфликт и при каких условиях это может произойти?
5. В чем выражаются деструктивные функции конфликта?

Список литературы, рекомендуемый к использованию по данной теме

Основная литература:

1. Анцупов А.Я., Шипилов А.И. Конфликтология. Учебник. 4-е изд. М.: ЭКСМО, 2010. – 552с.
2. Дмитриев А.В. Конфликтология. М.: Альфа-М, 2010. – 320с.
- 3.Козырев Г.И. Конфликтология: учебник/ Г.И. Козырев. М.: ИД «Форум»: ИНФРА-М, 2010. - 304с.

Дополнительная литература:

1. Ильин Е.П. Пол и гендер. – СПб.: Питер, 2010 - 688с.

Интернет-ресурсы:

1. <http://www.i-u.ru/> «Библиотека РГИУ: Конфликтология. Учебное пособие».
2. <http://www.humanities.edu.ru/> «Вишневская А.В. Конфликтология: Курс лекций».
3. <http://www.dvo.sut.ru/> «Меткин М.В. Теоретические и практические аспекты разрешения конфликтов» .
4. <http://hghltd.yandex.net/> «Рыбакова М.М. Хрестоматия по конфликтологии».

5. <http://www.aquarun.ru/> «Сельченко К.В. Прикладная конфликтология».
6. <http://www.politnauka.org/> «Библиотека – Конфликтология».
7. <http://eurasia.iea.ras.ru/> «Институт этнологии и антропологии РАН».

Практическое занятие № 7-8

Тема занятия. Экономический конфликт

Цель: знать что такое экономический конфликт, отличать его от других, понимать сущность. В результате освоения темы обучающиеся приобретают: знания конфликтных ситуациях, путях их преодоления; умение анализировать конфликты, устранять причины противоречий; владение навыками межличностного общения, работы с информацией.

Актуальность темы (практического занятия) заключается в том, что студент должен уметь отличать экономический конфликт от других.

План:

1. Что такое экономический конфликт?
2. Особенности экономических конфликтов.
3. Разные теории о понятии экономического конфликта.

Теоретическая часть.

В составе понятия «экономические конфликты» определяющим является понятие конфликта. Поэтому кратко стоит отметить, что понимается в науке под конфликтом. Понятие конфликта встречается еще в античной литературе, что говорит о том, что понятие существует тысячи лет, с момента появления в трактате «Политика», принадлежащем Аристотелю. В решении вопроса о соотношении общества и индивида приоритет здесь принадлежит общественному началу. Аналогичный подход к проблеме общества, государства и личности встречается у Платона. Возникновение и разработка либеральных социальных и экономических теорий вызвали к жизни новые взгляды на природу общества и человека. Наиболее четким их проявлением стал трактат английского ученого Томаса Гоббса. Согласно позиции Гоббса: человек есть некая самость, индивид для которого другие люди представляют среду его обитания, врагов или партнеров, поэтому он стремится к достижению своих целей любыми возможными путями. Итальянский политик и ученый Никколо Макиавелли в трудах по истории римской империи выделял как негативную составляющую, так и положительную роль конфликтов в развитии социальных процессов, необходимость регулирующей деятельности государства. Адам Смит природу конфликта усматривал в социальной поляризации между «накоплением богатства» и «привязанного к труду класса». По Карлу Марксу конфликт представляет собой столкновение между индивидуумами, социальными слоями и классами.

Глубокое теоретическое обоснование проблема конфликта получила в социологии конца XIX – начала XX вв. Макс Вебер – немецкий социолог – представлял конфликт как неизбежное явление в истории общества и стимул его развития. Разработка концепций конфликта как нормального явления присущего социальным отношениям, ведется с 50-х гг. прошлого столетия. Особенную известность получили концепции: «позитивно-

функционального конфликта» Льюиса Козера (США), «конфликтной модели общества» Ральфа Дарендорфа (Германия), «общей теории конфликта» Кеннета Боулдинга (США). Если обратиться к истории становления конфликтологии в целом в российской практике, то юридическая конфликтология является достаточно молодой наукой. Она является частью науки конфликтологии. Современные проблемы конфликта разработаны в трудах российских ученых. Научный подход к глубокому рассмотрению социальных конфликтов привел к зарождению такой науки, как конфликтология – сравнительно молодой, активно развивающейся самостоятельной отрасли научного знания. Предметом данной дисциплины является изучение причин, особенностей и закономерностей возникновения, развития и завершения социальных конфликтов, принципов, методов и способов их ослабления, разрешения и предотвращения, преодоление негативных последствий и конструктивное урегулирование конфликтов.

В конфликтологии, под конфликтом понимается некое противоречие. Так, например, Анцупов А.Я., Шипилов А.И., под конфликтом понимают: «столкновение, борьба или враждебное отношение; наиболее острый способ разрешения противоречий в интересах, целях, взглядах, который сопровождается негативными эмоциями». «Конфликт основывается на противоречии и столкновении интересов людей, конфликт является неотъемлемой частью процесса развития, взаимодействия людей, групп и т.д.» Конфликт - явление повсеместное. Каждый конфликт приводит к некоему результату: положительный он или отрицательный в той или иной системе ценностей, то есть имеет последствия, значимые для общества или человека. Иногда этот результат порождает новый конфликт. Таким образом, идет развитие общества, поступательно ли, циклично ли, – это вопрос теории цивилизаций, – но всегда конфликтно. Конфликт - форма социального взаимодействия между двумя или более субъектами (субъекты могут быть представлены индивидом /группой/ самим собой - в случае внутреннего конфликта), возникающий по причине несовпадения желаний, интересов, ценностей или восприятия. Говоря иначе, конфликт - ситуация, когда два или более субъекта взаимодействуют таким образом, что шаг вперед в удовлетворении интересов, восприятия, ценностей или желаний одного из них означает шаг назад для другого или других.

Конфликты могут возникать вокруг практически любого объекта, но их основной смысл выражается в предмете конфликта. Поэтому разрешение или урегулирование конфликта в первую очередь связано с устранением не его объекта, а его предмета. Это не исключает того, что и то, и другое могут происходить одновременно. Более того, случается так, что объекта конфликта нет, а противоречие между субъектами конфликта остается.

Если обратиться к понятию экономических конфликтов, то стоит отметить, что экономические отношения в целом достаточно многообразны и охватывают множество различных сфер. При этом понятие экономического конфликта также уходит корнями еще в античную историю. Понятие «экономия» встречается уже у античного философа Ксенофонта .

В неоклассической школе экономический конфликт понимают не как конкуренцию вообще, а как ее крайние формы: соперничество за ресурсы между сторонами, которые несут издержки в связи с попытками ослабить или устранить друг друга (Дж. Хиршлайфер, С. Скапердас и др.) .

Сферой возникновения и существования экономического конфликта выступают общественные отношения, преимущественно связанные с производством и

распределением жизненно необходимых благ в условиях ограниченных ресурсов. Иными словами, экономическая сфера жизни общества неизбежно порождает конфликты.

По мнению Терешиной Е.А.: «Экономический конфликт - осознанное противоборство участвующих субъектов по поводу производства, распределения, потребления и обмена материальных ресурсов.

Экономические конфликты, это, прежде всего, конфликты, которые затрагивают предпринимательскую сферу деятельности.

«Предпринимательская деятельность – совокупность последовательно осуществляемых сделок, каждая из которых ограничена непродолжительным, четко очерченным временным интервалом». Предпринимательство будет считаться неполным, если не обозначить главное действующее лицо, то есть самого предпринимателя.

Предпринимателем (субъектом предпринимательства), как правило, могут быть дееспособные граждане страны. Граждане иностранных государств и лица, не имеющие гражданства, могут выступать в качестве предпринимателей в рамках правомочий, регламентированных действующим законодательством той или иной страны.

На равне с индивидуальным и частным допускается также коллективное предпринимательство. В качестве коллективных предпринимателей выступает группа граждан, которые используют собственное или приобретенное имущество. Правовой статус предпринимателя приобретает им при помощи государственной регистрации или как индивидуального предпринимателя (без применения наемного труда), или как предприятия (с допустимым привлечением наемного труда в рамках, определяемых законом). Предприниматель может выступать при этом в статусе как физического, так и юридического лица.

Развитие предпринимательской деятельности играет важнейшую роль в достижении экономического успеха, активных темпов роста промышленности. Оно представляет собой фундамент продуктивного характера экономики. Чем больше хозяйствующих субъектов имеют возможность проявить свою инициативу, тем меньше разрыв между потенциальным и фактическим исходом развития.

Очень важным признаком предпринимательства является самостоятельность хозяйствующих субъектов. В фундаменте их поведения заложены внутренние побуждения. Каждый предприниматель самостоятельно решает все вопросы деятельности своего предприятия, основываясь на экономической выгоде.

Обладая автономностью, предприниматель действует под свою личную ответственность за результаты деятельности. Заинтересованность вместе с ответственностью побуждает предпринимателя осуществлять свою деятельность в жестком режиме. «В качестве участников экономического конфликта выступают государства, хозяйственные организации, физические лица». По мнению Перова Е.В.: «Социально-экономическая напряженность отражает состояние всей общественной жизни, характеризующееся обострением разногласий объективного и субъективного характера. Она может проявляться при отсутствии осознаваемого противостояния».

Кондрашенко А.С. говорит не об экономических, а о социально-экономических конфликтах, под которыми он понимает «конфликты, причиной которых являются средства жизнеобеспечения, использование и перераспределение природных и иных материальных ресурсов, уровень заработной платы, использование профессионального и

интеллектуального потенциала, уровень цен на товары и услуги, доступ и распределение духовных благ» .

Однако стоит отметить, что для объекта данной работы понятие социально-экономического конфликта более широкое, так как включает еще и социальную сферу, а экономический конфликт все-таки связан полностью с экономическими отношениями. Так, например, экономические конфликты в международной сфере означают то, что основными участниками экономических конфликтов выступают государства, транснациональные корпорации и международные организации. Конфликты возникают там, где отдельная отрасль оказывается ущемленной вследствие экспансивной торговой политики иностранного государства. Рассматривая понятие экономических конфликтов, стоит говорить о конфликтах в экономической сфере в целом. «На уровне повседневных экономических представлений границы собственности размыты и зачастую определяются в целом как экономической сферой, так социально-психологическими факторами, в рамках которых возникает тот или иной конфликт».

По мнению Саидова З.А. под экономическим конфликтом стоит понимать «проявление объективных и субъективных противоречий, выражающееся в противоборстве сторон, которыми являются участниками спорных экономических отношений» . Экономический конфликт, как разновидность социального конфликта, переведенный в правовую плоскость, может быть урегулирован, в том числе и административно-правовыми средствами. В противном случае он может перерасти в спор между участниками экономических отношений, как правило, разрешаемый в судебном порядке.

В современной науке сущность развития экономических систем раскрывается с помощью различных теорий, каждая из которых специализируется на исследовании определенного вида преобразований: межсистемных и революционных (теория переходной экономики), внутрисистемных и эволюционных (теория самосохранения), сознательно осуществляемых и рефлексивных (теория экономических трансформаций), повторяющихся и качественно определенных (теория циклов), адаптивных и катастрофических (теория кризисов и катастроф).

Различия глобальных и транснациональных рынков в том, что появляется множество новых суверенных игроков и они все чаще заявляют о своих правах на недра, на человеческий капитал, на новые технологии, но при этом проявляют экономический эгоизм, изыскивают новые формы

протекционизма.

В результате рынки не могут функционировать в стационарном режиме .

Таким образом, большая роль в экономических конфликтах современного периода принадлежит государству, так как в современном мире надеяться на «невидимую руку» рынка, которая все расставит по своим местам, вряд ли возможно. В экстремальных ситуациях государство играет позитивную роль, оказывая помощь рынкам, а также отдельным компаниям, подвергшимся ударам кризиса, но играющим важную стратегическую роль в экономике и финансах той или иной страны. В целом глобальная экономика и финансы требуют больших усилий государства в области международной конкурентоспособности и позиционирования страны в глобальном мире. Факты говорят о том, что позиции государства будут укрепляться, хотя частный бизнес останется центральным элементом эффективной экономики.

Экономика все больше глобализируется, а использование ресурсов, законов и норм, так же как и принятие решений остаются во многом частно-корпоративными, партийными или в некоторых случаях национально-корпоративными. Былые приоритеты и прежние основания мирового экономического порядка, опирающиеся на выгодные США аспекты (включающие господство доллара, преобладание США в важнейших мировых экономических и финансовых институтах), все больше критикуются и все больше подвергаются сомнению, а это рано или поздно приведет к тому, что они начнут трансформироваться в новый порядок. Эта трансформация, вероятно, создаст в будущем напряжение во взаимоотношениях между национальными интересами США, с одной стороны, и общемировыми, межгрупповыми (национальными) интересами различных стран – с другой.

Глобализация экономики накладывает значимый отпечаток на процесс функционирования кредитно-финансовых систем современных государств. Особенно наглядно это проявляется именно в финансовой сфере. В рамках глобализационных условий и интегрирования стран, возрастает роль экономических конфликтов международного уровня.

При этом, на основании вышеизложенного, может сложиться мнение, что экономические конфликты затрагивают материальные, имущественные отношения. Комплексный подход к пониманию экономических конфликтов и современное развитие экономики говорит о том, что современные экономические конфликты давно вышли за сферу только материальных отношений.

Так, в частности, некоторые экономические конфликты затрагивают отношения статуса, власти, конкретных ценностей, но и при этом являются экономическими конфликтами. В современных условиях развития, тенденция к упорядочению и легализации отношений бизнеса и власти имеет несколько оснований. Это и четко выраженная политическая воля лидера страны, и рост профессионализма представителей, как бизнеса, так и власти, ориентированных на активное формирование обоюдовыгодной институциональной среды. Преведняя схема неформальных конвенций все чаще оказывается неэффективной при росте масштабов бизнеса и его претензий на устойчивый рост. Издержки решения деловых проблем при нелегальной работе заставили искать приемлемые легальные схемы работы и устраивающие бизнес и власть формальные правила взаимодействия.

На основании вышеизложенного, большая роль в экономических конфликтах принадлежит государству. Государство, как наиболее устойчивый элемент политической системы общества, выполняет ряд только ему присущих функций, внутренних функций. Важнейшая из них как уже отмечалось — функция экономическая. В современных условиях участие государства в экономике проявляется в выработке и осуществлении налоговой политики, выделении кредитов, использовании экономических санкций, стимулов в развитии отраслевой экономики, непосредственном влиянии на транспорт, энергетику, использовании долгосрочного планирования, программировании и др.10. Добавим также, что государство заинтересовано в существовании гармонии между участниками экономических отношений, имея ввиду хозяйствующие субъекты, а также в конструктивном диалоге между ними и самим государством. Таким образом, административно правовое регулирование экономических конфликтов является неотъемлемой составной частью экономической функции государства.

С помощью этой функции государство решает и такую задачу, как гармонизация отношений между хозяйствующими субъектами, участвующими в экономическом обороте, в том числе и путем разрешения возникающих между ними противоречий, лежащих в основе конфликтов.

Таким образом, понятие экономического конфликта в современном понимании гораздо шире понятия отношений противоборства лишь в материальной сфере, границы экономических отношений несколько размыты на сегодняшний день.

В рамках экономических конфликтов в целом стоит выделять тип юридических конфликтов в экономической сфере. Юридические конфликты несколько отличаются от понятия конфликтов в целом.

Так, в частности, как отмечают исследователи, в экономической сфере «не каждый конфликт – юридический, но практически каждый может завершиться юридической процедурой».

Исходя из общетеоретических подходов к юридическому конфликту, стоит отметить, что юридические конфликты в экономической сфере являются разновидностью экономических конфликтов, которые завершаются исключительно юридическим способом. Однако анализ работ как по конфликтологии, так и по юриспруденции показывает, что многие исследователи, понимают под юридическим способом лишь рассмотрение конфликта в рамках суда. То есть ставят знак тождества между юридическим конфликтом и разрешением конфликта в суде, что является не совсем верным. Данная точка зрения превалировала в основном до внедрения различного рода досудебных форм урегулирования юридических конфликтов в России. Следовательно, важное значение, имеет то, что юридический способ предполагает, как судебное, так и досудебное регулирование, основанное на законных основаниях.

Юридические конфликты в экономической сфере в широком смысле слова (смешанные или переходные формы) – это любой экономический конфликт, «имеющий хотя бы один элемент, обладающий юридической характеристикой, и который завершается юридическим способом, то есть юридизируется». В этом смысле очень важно понимание того, что юридические конфликты в экономической сфере должны завершаться юридическим способом. Особенностью экономических конфликтов в условиях рынка является то, что основная часть конфликта протекает именно в латентной фазе, достаточно слабо проявляясь в открытой, либо совсем минуя ее. Относительно России латентная фаза трансформируется в фазу подготовки к открытой агрессии, однако смысла и наполнения своего не теряет, соответственно, представляет повышенную ценность для специалиста.

В узком смысле слова юридический конфликт в экономической сфере – это экономический конфликт, который непосредственно связан с правовыми отношениями сторон, то есть противоборство субъектов права с противоречивыми правовыми интересами, возникшее в связи с применением, изменением, нарушением либо толкованием права в экономической сфере.

Отечественный и зарубежный опыт убедительно показывают, что наиболее эффективное разрешение любых конфликтов и конфликты экономические, в данном случае, исключением не являются, возможно, только тогда, когда они переводятся в правовую плоскость. Путем разрешения конфликтов в правовом демократическом государстве является их юридизация. Проблема разрешения конфликтов в общем виде

может быть охарактеризована как правовая трансформация конфликтов, их преобразование в соответствующий правовой спор (юридический конфликт, который уже по определению разрешим в силу наличия надлежащего правопорядка (внутри государственного и международного), необходимых правовых норм, процедур, институтов и гарантий).

Подводя итог параграфу, стоит отметить, что понятие экономического конфликта в научной литературе, прежде всего, связано с противоборством в области экономических отношений. Однако, если обратиться к понятию экономических отношений, то следует отметить, что здесь никаких дискуссий не возникает, это отношения, связанные с производством, распределением, обменом и потреблением благ. Но понятие экономических конфликтов гораздо шире обычного понимания экономических отношений, так как экономический конфликт может затрагивать и нематериальные отношения, касающиеся, власти, статуса, ценностей. В этом смысле, большое значение имеют стороны экономического конфликта и их взаимные претензии, исходя из которых, и выводится понятие экономического конфликта. То есть субъект экономического конфликта может не иметь статуса экономического субъекта, но затрагивать экономические отношения.

Вопросы и задания

1. Что такое экономический конфликт?
2. От чего зависит технология урегулирования экономического конфликта?
3. С чем связан выбор стратегии выхода из конфликта?
4. В чем отличие юридического и экономического конфликтов?
5. Какую роль играют критериальные показатели в конфликте?

Список литературы, рекомендуемый к использованию по данной теме

Основная литература:

1. Анцупов А.Я., Шипилов А.И. Конфликтология. Учебник. 4-е изд. М.: ЭКСМО, 2010. – 552с.
2. Дмитриев А.В. Конфликтология. М.: Альфа-М, 2010. – 320с.
3. Козырев Г.И. Конфликтология: учебник/ Г.И. Козырев. М.: ИД «Форум»: ИНФРА-М, 2010. - 304с.

Дополнительная литература:

1. Ильин Е.П. Пол и гендер. – СПб.: Питер, 2010 - 688с.

Интернет-ресурсы:

1. <http://www.i-u.ru/> «Библиотека РГИУ: Конфликтология. Учебное пособие».
2. <http://www.humanities.edu.ru/> «Вишневская А.В. Конфликтология: Курс лекций».
3. <http://www.dvo.sut.ru/> «Меткин М.В. Теоретические и практические аспекты разрешения конфликтов»
4. <http://hghltd.yandex.net/> «Рыбакова М.М. Хрестоматия по конфликтологии»

5. <http://www.aquarun.ru/> «Сельченко К.В. Прикладная конфликтология»
6. <http://www.politnauka.org/> «Библиотека – Конфликтология»
7. <http://eurasia.iea.ras.ru/> «Институт этнологии и антропологии РАН»

Практическое занятие № 9-10

Тема занятия. Конфликты в организациях бизнеса: специфика и технологии урегулирования

Цель: сформировать представление об организационных конфликтах, выявить их специфику. Знания и умения, приобретаемые обучающимися в результате освоения темы (практического занятия), формируемые компетенции или их части. В результате освоения темы обучающиеся приобретают: знания причин организационных конфликтов, их динамики, последствий; умение взаимодействовать с представителями разных групп; владение навыками межкультурной коммуникации, работы в полиэтничном и поликонфессиональном социуме.

Актуальность темы (практического занятия) выражается в том, что в условиях глобализации современный специалист должен иметь целостное и всестороннее представление об организационных особенностях взаимодействия, уметь правильно вести себя в поликонфессиональном социуме.

План:

1. Сущность содержание, признаки и маркеры организационных конфликтов.
2. Специфика организационных конфликтности.
3. Технологии урегулирования организационных конфликтов.

Теоретическая часть.

Понятие «управление» имеет очень широкую сферу применения: «управление самоорганизующихся систем», «управление техническими системами», «управление обществом» и т. д. Применительно к социальным системам управление представляет собой целенаправленный процесс оптимизации этих систем в соответствии с объективными законами. Что касается понятия «управление конфликтом», то можно дать следующее его определение. Управление конфликтом – это целенаправленное, обусловленное объективными законами воздействие на его динамику в интересах развития или разрушения той социальной системы, к которой имеет отношение данный конфликт [21].

В предложенном нами определении требует пояснения указание на целенаправленное воздействие в интересах развития или разрушения социальной системы.

Дело в том, что в функциональном плане конфликты отличаются противоречивостью. Одни из них носят конструктивный характер и способствуют развитию сопряженной с ними социальной системы, при условии адекватной динамики конфликтов. Другие же носят деструктивный характер и способствуют разрушению социальной системы. Поэтому субъекты социального управления в зависимости от отношения к конкретной социальной системе могут целенаправленно воздействовать на динамику происходящих в ней конфликтов в со-ответствии со своими интересами.

Заметим, что вопросы использования деструктивных конфликтов в социальной практике могут быть предметом изучения отдельной отрасли конфликтологии – деструктивной конфликтологии.

Для нас важен конструктивный аспект управления конфликтами. Иначе говоря, основная цель управления конфликтами будет заключаться в том, чтобы предотвращать деструктивные конфликты и способствовать адекватному разрешению конструктивных.

Управление межличностными конфликтами можно рассматривать в двух аспектах – внутреннем и внешнем.

Внутренний аспект связан с некоторыми индивидуальными качествами самой личности и навыками рационального поведения в конфликте.

Внешний аспект отражает управленческую деятельность со стороны руководителя по отношению к конкретному конфликту.

Содержание управления конфликтом

Управление конфликтами как сложный процесс включает следующие виды деятельности:

- ♣ прогнозирование конфликтов и оценка их функциональной направленности;
- ♣ предупреждение или стимулирование конфликта;
- ♣ регулирование конфликта;
- ♣ разрешение конфликта.

Содержание управления конфликтами находится в строгом соответствии с их динамикой.

Прогнозирование конфликта – это один из важнейших видов деятельности субъекта управления, оно направлено на выявление причин данного конфликта в потенциальном развитии.

Основными источниками прогнозирования конфликтов является изучение объективных и субъективных условий и факторов взаимодействия между людьми, а также их индивидуально-психологических особенностей. В коллективе, например, такими условиями и факторами могут быть: стиль управления; уровень социальной напряженности; социально-психологический климат; лидерство и микрогруппы и другие социально-психологические явления.

Особое место в прогнозировании конфликтов занимает постоянный анализ как общих, так и частных причин конфликтов.

Предупреждение конфликта – это вид деятельности субъекта управления, направленный на недопущение возникновения конфликта. Предупреждение конфликтов основывается на их прогнозировании. В этом случае на основе полученной информации о причинах зреющего нежелательного конфликта предпринимается активная деятельность по нейтрализации действия всего комплекса детерминирующих его факторов. Это так называемая вынужденная форма предупреждения конфликта.

Но конфликты можно предупреждать, осуществляя в целом эффективное управление социальной системой. В данном случае управление конфликтом (в том числе

и предупреждение конфликта) является составной частью общего процесса управления в этой системе. Основными путями такого предупреждения конфликтов в организациях могут быть:

- ♣ постоянная забота об удовлетворении нужд и запросов сотрудников;
- ♣ подбор и расстановка сотрудников с учетом их индивидуально-психологических особенностей;
- ♣ соблюдение принципа социальной справедливости в любых решениях, затрагивающих интересы коллектива и личности;
- ♣ воспитание сотрудников, формирование у них высокой психолого-педагогической культуры общения и др.

Подобную форму предупреждения конфликтов в отличие от предыдущей можно назвать превентивной [36].

Стимулирование конфликта— это вид деятельности субъекта управления, направленный на провокацию, вызов конфликта. Стимулирование оправдано по отношению к конструктивным конфликтам. Средства стимулирования конфликтов могут быть самыми разными: вынесение проблемного вопроса для обсуждения на собрании, совещании, семинаре и т. п.; критика сложившейся ситуации на совещании; выступление с критическим материалом в средствах массовой информации и т. д. Но при стимулировании того или иного конфликта руководитель должен быть готов к конструктивному управлению им. Это необходимое условие в управлении конфликтами, нарушение его, как правило, приводит к печальным последствиям.

Регулирование конфликта— это вид деятельности субъекта управления, направленный на ослабление и ограничение конфликта, обеспечения его развития в сторону разрешения.

Регулирование как сложный процесс предполагает ряд этапов, которые важно учитывать в управленческой деятельности.

I этап. Признание реальности конфликта конфликтующими сторонами.

II этап. Легитимизация конфликта, то есть достижение соглашения между конфликтующими сторонами по признанию и соблюдению установленных норм и правил конфликтного взаимодействия.

III этап. Институционализация конфликта, то есть создание соответствующих органов, рабочих групп по регулированию конфликтного взаимодействия [25].

Разрешение конфликта— это вид деятельности субъекта управления, связанный с завершением конфликта. Разрешение – это заключительный этап управления конфликтом.

Разрешение конфликта может быть полным и неполным. Полное разрешение конфликта достигается при устранении причин, предмета конфликта и конфликтных ситуаций.

Неполное разрешение конфликта происходит тогда, когда устраняются не все причины или конфликтные ситуации.

В таком случае неполное разрешение конфликта может быть этапом на пути к его полному разрешению.

В реальной практике по управлению конфликтами важно учитывать предпосылки, формы и способы их разрешения.

Предпосылки разрешения конфликта:

- ♣ достаточная зрелость конфликта;
- ♣ потребность субъектов конфликта в его разрешении;
- ♣ наличие необходимых средств и ресурсов для разрешения конфликта

Для того чтобы процесс урегулирования начался необходимо соблюдение ряда принципов и условий. К их числу следует отнести:

Принцип добровольности участия сторон в урегулировании. Позволяет запустить и поддерживать процесс урегулирования.

Принцип конфиденциальности – как условие доброй воли участников по участию в урегулировании, желании не расширять конфликт.

Принцип активности сторон – позволяет доходить до истинных интересов конфликтующих и достигать конструктивного урегулирования.

Принцип нейтральности и беспристрастности посредника (медиатора) – важное условие достижения урегулирования.

В процессе управленческой деятельности по разрешению конфликтов и в выборе алгоритма такой деятельности для руководителя важно учитывать следующие принципы управления конфликтами:

- ♣ объективности и адекватности оценки конфликта;
- ♣ конкретно-ситуационного подхода;
- ♣ гласности;
- ♣ демократического воздействия, опоры на общественное мнение;
- ♣ комплексного использования способов и приемов воздействия.

Формы разрешения:

- ♣ уничтожение или полное подчинение одной из сторон (уступка);
- ♣ согласование интересов и позиций конфликтующих сторон на новой основе (компромисс, консенсус);
- ♣ взаимное примирение конфликтующих сторон (уход);
- ♣ перевод борьбы в русло сотрудничества по совместному преодолению противоречий (сотрудничество).

Способы разрешения:

- ♣ административный (увольнение, перевод на другую работу, решение суда и т. п.);
- ♣ педагогический (беседа, убеждение, просьба, разъяснение и т. п.)

Вопросы и задания

1. Что такое организационный конфликт? Какова его специфика?
2. Охарактеризуйте типы организационных конфликтов. Приведите примеры.
3. Каковы социально-экономические аспекты организационной конфликтности?
4. Каковы способы разрешения организационных конфликтов?

Список литературы, рекомендуемый к использованию по данной теме

Основная литература:

1. Анцупов А.Я., Шипилов А.И. Конфликтология. Учебник. 4-е изд. М.: ЭКСМО, 2010. – 552с.
2. Дмитриев А.В. Конфликтология. М.: Альфа-М, 2010. – 320с. 3. Козырев Г.И. Конфликтология: учебник/ Г.И. Козырев. М.: ИД «Форум»: ИНФРА-М, 2010. - 304с.

Дополнительная литература:

1. Глухова А.В. Политические конфликты: основания, типология, динамика. М.: ВГУ 2012. – 280с.

Интернет-ресурсы:

1. <http://www.i-u.ru/> «Библиотека РГИУ: Конфликтология. Учебное пособие».
2. <http://www.humanities.edu.ru/> «Вишневская А.В. Конфликтология: Курс лекций».
3. <http://www.dvo.sut.ru/> «Меткин М.В. Теоретические и практические аспекты разрешения конфликтов».
4. <http://hghltd.yandex.net/> «Рыбакова М.М. Хрестоматия по конфликтологии».
5. <http://www.aquarun.ru/> «Сельченков К.В. Прикладная конфликтология».
6. <http://www.politnauka.org/> «Библиотека – Конфликтология».

Практическое занятие № 13-14

Тема занятия. Инновационные конфликты: специфика и технологии урегулирования

Цель: сформировать представление об инновационных конфликтах, выявить их специфику. Знания и умения, приобретаемые обучающимся в результате освоения темы (практического занятия), формируемые компетенции или их части. В результате освоения темы обучающиеся приобретают: знания причин инновационных конфликтов, их динамики, последствиях; умение взаимодействовать с представителями разных групп.

Актуальность темы (практического занятия) выражается в том, что в условиях глобализации современный специалист должен иметь целостное и всесторонне представление об инновационных конфликтах.

План:

1. Понятие и сущность инновационного конфликта.
2. Структура инновационного конфликта.

3. Способы разрешения инновационного конфликта.

Теоретическая часть.

Инновационный конфликт – это образно говоря Джин, который получив однажды свободу, совсем не торопится вернуться обратно в волшебную лампу. Безусловно, любое нововведение требует немалых эмоциональных затрат и сопровождается внутриличностными конфликтами самого новатора. Однако как только новатор выносит свое «детище» на обсуждение коллег или начинает активно развивать нововведение, конфликт перерастает в межличностный. Новаторы и консерваторы. Сопротивление изменениям. Вот с чем сталкивается любое нововведение, особенно в сфере информационных технологий и управления. Именно такая ситуация и является по своей сути инновационным конфликтом, тем явлением, которое тормозит развитие общества в угоду его консервативным взглядам и ценностям.

Вероятность инновационного конфликта возрастает, если:

1. новшество имеет масштабный характер;
2. в инновационный процесс вовлечено большое количество людей;
3. нововведение является радикальным;
4. процесс инновации протекает быстро;
5. отсутствует информационное обеспечение процесса, его агитационная подготовка.

Образно говоря, инновационная деятельность, как правило, является коллективной, она требует участия многих людей, входящих в различные профессионально-должностные группы. И чем большее количество людей вовлечено в инновационный процесс, чем интенсивнее он протекает, тем возникает больше возможностей для возникновения конфликтных ситуаций, которые порождаются трудностями, сопровождающими большинство нововведений.

К числу основных причин, вызывающих инновационный конфликт, можно отнести следующие:

- 1) пассивность работников, заинтересованных в инновациях. Это вызвано тем, что многие работники опасаются сокращения зарплаты, прибавления работы во время внедрения, боятся не справиться с новыми обязанностями, не имеют материального и морального поощрения во время внедрения. Другими словами, работники опасаются ухудшения (в результате нововведений) своего социально-экономического положения;
- 2) дефицит материально-технических ресурсов. Здесь следует отметить, что иногда в организациях имеются ресурсы более низкого качества, чем требуется, иногда их приходится добывать на стороне, иногда требуемое оборудование, инструменты не выпускаются отечественной промышленностью;
- 3) ухудшение взаимоотношений руководителей и главных специалистов организации с руководителями и специалистами подразделений;
- 4) наличие противоположных ориентаций. У каждого индивида и социальной группы имеется определенный набор ценностных ориентаций относительно наиболее значимых сторон социальной жизни. Все они различаются и обычно противоположны. В

момент стремления к удовлетворению потребностей, при наличии блокируемых целей, достичь которых пытаются несколько индивидов или групп, противоположные ценностные ориентации приходят в соприкосновение и могут стать причиной возникновения конфликтов. Конфликты по причине противоположных ценностных ориентаций крайне разнообразны. Наиболее острые конфликты появляются там, где существуют различия в культуре, восприятии ситуации, статусе или престиже, отношении к необходимости инноваций;

5) идеологические причины. Конфликты, возникающие на почве идеологических разногласий, являются частным случаем конфликта противоположности ориентаций. Разница между ними состоит в том, что идеологическая причина конфликта заключается в разном отношении к системе идей, которые оправдывают и узаконивают отношения субординации, доминирования и основополагающие мировоззрения у различных групп общества. Здесь уместно говорить об отсутствии надлежащей агитационной подготовки предстоящим инновациям, недостаточный уровень разъяснительной работы;

6) необходимость перестраивать свою работу руководителям и главным специалистам. (Сегодня проблема трудоустройства и переобучения становится все более актуальной не только для руководителей, но и для рядовых членов трудового коллектива).

7) противоположность мотиваций участников конфликта. Доказано, что инновационный конфликт имеет полимотивированный характер. Направленность мотиваций оппонентов различна. У новатора они более общественно-ориентированы, у консерватора - личностно-ориентированы.¹

Преодоление этих и других трудностей, более рациональный подход к инновационному процессу позволят снизить конфликтность в организациях.

Структуру любого конфликта можно выразить формулой:

Конфликт = Конфликтная ситуация + Инцидент.

Конфликтная ситуация характеризуется наличием противоречия в интересах и потребностях сторон, которое, однако, может долго не осознаваться. Она отражает всю совокупность причин и условий, предшествующих конфликту и вызывающих его.

На конфликтную ситуацию обычно влияют: объект конфликта, его субъекты (стороны), позиции (мотивировка) сторон, образ ситуации, представленной в сознании каждой из сторон.

Объектом инновационного конфликта является само нововведение, инновация, которая служит причиной конфликта. Объект конфликта очень трудно, подчас невозможно определить. Кроме того, существует опасность, что в процессе конфликтного взаимодействия один объект конфликта может быть подменен другим, что часто происходит неосознанно и усложняет разрешение конфликта.

Субъекты (стороны) конфликта — это непосредственные его участники. Некоторые ученые предлагают разделять стороны и участников конфликта, мотивируя это тем, что при развитии в нем могут оказаться случайные люди (участники конфликта), чьи интересы не совпадают с интересами сторон (субъектов) конфликта, но которые оказались в зоне действий последнего. В инновационном конфликте его сторонами чаще всего выступают руководители и подчиненные. Однако нередки случаи и внутригруппового инновационного конфликта, когда стремление к нововведениям одного из учредителей не поддерживается остальными.

Цели, мотивы и задачи конфликтующих сторон инновационного конфликта определяют позиции субъектов — внутренние и внешние.¹ Первые представляют собой открыто предъявляемые требования к оппоненту по поводу предстоящих инноваций. Вторые содержат истинные мотивы вступления в конфликт, отношение участника конфликта к вопросу о необходимости внедрения инноваций. Внутренняя позиция может не совпадать с внешней. Кроме того, она может быть неосознаваемой и самим субъектом. Для конструктивного разрешения конфликта необходимо правильно осмыслить свою внутреннюю позицию.

На конфликтную ситуацию большое влияние оказывает образ ситуации оппонента, его видение сложившихся условий, его мнение о нововведении, которое стало причиной конфликта. Часто образы ситуаций обеих сторон бывают прямо противоположны, а для разрешения конфликта важно уметь посмотреть на проблему глазами оппонента.

В структуру инновационного конфликта включают также ранги оппонентов. Оппонент первого ранга — это индивид, который выступает в конфликте от своего имени и отстаивает собственные интересы и цели. Оппонент второго ранга — индивид (или группа), который выступает от имени группы и преследует ее цели. Оппонентом третьего ранга является индивид (или структура), выступающий от имени структуры, которая состоит из взаимодействующих простых групп. Ранги могут продолжаться и далее. Выделяют также оппонента нулевого ранга. Это человек, который находится в споре с самим собой и только вырабатывает свою позицию, свое решение.

Процессы инновационной деятельности имеют сложный, противоречивый характер, в них часто возникают различного рода нарушения (разрывы), выступающие для субъекта в качестве проблем, которые требуют решения. Воздействия на эти процессы вызывают неоднозначные, порой необъяснимые и неожиданные реакции. В результате разрывов возникают процессы или деятельности особого типа — нестабильные, кратковременные, индуцированные этими разрывами и попытками их устранить.¹ Такие ситуационные системы деятельности представляют собой относительную целостность лишь с точки зрения данных разрывов и воздействия на них и лишь на период их осуществления. Однако они обладают большой сопротивляемостью при попытках их ликвидировать и высокой динамичностью развития. Чаще всего ситуационные системы деятельности не устраняют возникающих разрывов, компенсируя их лишь частично. Они-то и могут оказывать сопротивление, либо содействовать регулируемыми развивающим воздействиям на организацию. Их отличительные особенности заключаются в привязанности к данной ситуации, в единстве и единообразии направленности разрозненных, в предельном случае не координируемых человеческих действий, относительно самостоятельных на некотором промежутке времени. Критической зоной развития этих процессов, когда происходит резкая смена межиндивидуальных и межгрупповых связей и отношений, сопровождающаяся возрастанием психологической напряженности и конфликтности, могут выступать периоды, связанные с осуществлением инноваций.

Все поведение человека упрощенно можно представить как ряд элементарных актов, каждый из которых начинается с нарушением равновесия в связи с появлением потребности и значимой для индивида цели, а заканчивается восстановлением равновесия и достижением цели. Любое вмешательство (или обстоятельство), создающее преграду, перерыв в уже начавшемся или намечаемом действии человека, называется блокадой.

В случае появления блокады от индивида или социальной группы требуется переоценка ситуации, принятие решения в условиях неопределенности, постановка новых целей и принятие нового плана действий.

В такой ситуации каждый человек пытается избежать блокады, ищет обходные пути, новые эффективные действия, а также причины блокады. Встреча с непреодолимым затруднением в удовлетворении потребности может быть отнесена к фрустрации, которая обычно связана с напряжением, неудовольствием, переходящим в раздражение и злость.

Реакция на фрустрацию может развиваться по двум направлениям - это может быть или отступление, или агрессия.

Отступление - это избежание фрустрации путем кратковременного или долговременного отказа от удовлетворения определенной потребности. Отступление может быть двух видов: 1) сдерживание - состояние, при котором индивид отказывается от удовлетворения какой-либо потребности из страха; 2) подавление - уход от реализации целей под воздействием внешнего принуждения, когда фрустрация загоняется вглубь и может в любой момент выйти наружу в форме агрессии.

Агрессия может быть направлена на другого человека или группу людей, если они являются причиной фрустрации. Агрессия при этом носит социальный характер и сопровождается состояниями гнева, враждебности, ненависти. Агрессивные социальные действия вызывают ответную агрессивную реакцию и с этого момента начинается социальный конфликт.

Таким образом, для возникновения инновационного конфликта необходимо, во-первых, чтобы причиной фрустрации было поведение других людей; во-вторых, чтобы на агрессивное социальное действие возникла ответная реакция.

Началом инновационного конфликта выступает инцидент, т.е. действия оппозиционных сторон, направленные на достижение их целей. Инцидент характеризуется осознанием конфликтной ситуации и переходом к непосредственной активности. Однако нельзя приравнивать осознание конфликтной ситуации к инциденту, так как оно не является инцидентом, но инцидент из нее вытекает. В отношении инновационного конфликта инцидентом выступают противоречивые действия сторон конфликта по поводу внедрения инновации в ту сферу жизни, которая каким-либо образом касается этих сторон и затрагивает их интересы.

Таким образом, конфликт представляет собой следствие накладывания инцидента на конфликтную ситуацию.

Развиваясь по определенным закономерностям, инновационный конфликт имеет свою динамику, в которой выделяют четыре основных стадии.¹

1. Возникновение объективной конфликтной ситуации (появление вопроса о необходимости внедрения инновации). Эта ситуация — так называемая стадия потенциального конфликта — не сразу воспринимается людьми адекватно.

2. Осознание объективной конфликтной ситуации или осознание конфликта (все участники конфликта воспринимают ситуацию как трудноразрешимую). В это время происходит осознание противоречий по поводу нововведений. Причем последние могут быть не только объективными, реально существующими, но и субъективными, т.е. мнимыми, реально не присутствующими. Поэтому конфликт может быть понят по-разному:

- адекватно понятый конфликт, когда стороны правильно понимают существующую объективную конфликтную ситуацию;
- неадекватно понятый конфликт, когда стороны воспринимают существующую объективную конфликтную ситуацию как таковую, но с какими-либо отклонениями;
- не понятый конфликт, т.е. объективная конфликтная ситуация существует, но не воспринимается как таковая;
- ложный конфликт (здесь объективная конфликтная ситуация отсутствует, но стороны воспринимают свои отношения как конфликтные).

3. Конфликтные действия или переход к конфликтному поведению. На этом этапе конфликтное поведение направлено на блокирование достижений противоположной стороны (с консервативной стороны – блокирование и недопущение возможности внедрения инновации под любым предлогом, с новаторской стороны – наоборот, лоббирование новаторских интересов, продвижение инновационных стремлений в жизнь), ее стремлений, целей, намерений. При этом деструктивный конфликт характеризуется стремлением участников унизить друг друга, конструктивный же — конфликтными действиями, не выходящими за рамки делового контакта, а также поиском возможных путей выхода из конфликта.

Это наиболее острая, динамичная стадия, которая вся наполнена конфликтным содержанием: конфликт обостряется эмоциональным фоном, т.е. чувствами, которые в свою очередь подталкивают людей к конфликтным действиям, — обратное действие. Так возникает цепная реакция. Начавшееся взаимное проявление противоборства зачастую изменяет конфликтную ситуацию, возникшую с самого начала. Оно привносит в нее новые стимулы для последующих действий.

Цепная реакция, возникающая под воздействием эмоционального и когнитивного факторов, приводит к эскалации конфликта и превращает его в затяжное столкновение. В этом и состоит негативный аспект цепной реакции; позитивный же заключается в том, что в этой цепной реакции появляются тенденции противоположного характера, т.е. его разрешения: конфликтные действия полностью разъясняют истинное положение дел, реальные отношения между сторонами конфликта (оппонентами) и, таким образом, выполняют познавательную функцию.

При вступлении в инновационный конфликт каждая из сторон имеет гипотезу об интересах оппонента, причинах его вступления в конфликт, его определенном отношении к инновациям. Затем в ходе самого конфликта эти интересы и причины проясняются окончательно, становятся очевидными силы противника и возможные последствия конфликта. В этой фазе когнитивная функция отрезвляет противника, ставит под сомнение правомерность конфликта; и тогда проявляются предпосылки для его разрешения.

4. Разрешение конфликта. Оно возможно за счет изменения объективной конфликтной ситуации или за счет трансформации образов этой конфликтной ситуации, имеющих у оппонентов. Разрешение конфликта может быть частичным (исключение конфликтных действий, однако побуждение к конфликту все же остается) и полным (конфликт устраняется на уровне внешнего поведения и на уровне внутренних побуждений).

Любой конфликт когда-нибудь завершается. Завершение конфликта — это окончание конфликта независимо от причин, по которым он возник.

Завершение конфликта может происходить несколькими путями, среди которых обычно выделяют следующие:

- 1) полное прекращение конфликта путем взаимного примирения сторон на какой-либо основе;
- 2) прекращение конфликта вследствие победы одной из сторон;
- 3) ослабление конфликта почти до полного примирения на основе взаимных уступок или уступок одной из сторон;
- 4) трансформация конфликта путем перерастания его в новый конфликт, который затмевает первый, или перерастания в перманентную конфликтную ситуацию;
- 5) постепенное затухание конфликта на основе самопроизвольного течения;
- 6) механическое уничтожение конфликта.¹

В свою очередь, основными, наиболее эффективными и желаемыми, формами завершения инновационного конфликта являются его профессиональное разрешение либо урегулирование.

Разрешение инновационного конфликта — это совместная деятельность его участников, направленная на прекращение противодействия и решение проблемы, которая привела к столкновению. Разрешение конфликта предполагает активность обеих сторон по преобразованию условий, в которых они взаимодействуют, по устранению причин конфликта.¹

Для разрешения конфликта необходимо изменение самих его сторон (или хотя бы одной из них), их позиций, которые они отстаивали в конфликте. Часто разрешение конфликта основывается на изменении отношения оппонентов к его объекту или друг к другу.

Разрешение конфликта необязательно идет за инцидентом. Конфликт можно разрешить на любой стадии, и до конфликтных действий дело может не дойти. Это происходит в силу того, что время продолжения любой стадии конфликта неопределенно и некоторые стадии могут выпасть. Конфликт может остаться неразрешенным, может остаться на стадии конфликтной ситуации, т.е. конфликт не возникнет, от конфликта можно уйти сразу после его осознания, оставив его неразрешенным.

Можно назвать несколько этапов разрешения инновационного конфликта:

- 1) установление действительных участников конфликтной ситуации;
- 2) выявление мотивов, целей, способностей, особенностей характера, профессиональную компетентность участников конфликта;
- 3) изучение существовавших до конфликтной ситуации межличностных отношений участников конфликта;
- 4) определение истинной причины возникновения конфликта;
- 5) изучение намерений, представлений конфликтующих сторон о способах разрешения конфликта;

б) выявление отношений к конфликту лиц, не участвующих в конфликтной ситуации, но заинтересованных в его позитивном разрешении;

7) определение и применение способов разрешения конфликтной ситуации, которые были бы адекватны характеру ее причин, учитывали бы особенности лиц, вовлеченных в конфликт, носили бы конструктивный характер, соответствовали бы целям улучшения межличностных отношений и способствовали бы всестороннему развитию коллектива с учетом интересов всех его членов.

Урегулирование инновационного конфликта отличается от его разрешения тем, что в устранении противоречия между его сторонами принимает участие третья сторона. Ее участие возможно как с согласия противоборствующих сторон, так и без него.

Для урегулирования конфликта необходимо прежде всего проанализировать конфликтную ситуацию, а затем и предпринимать необходимые действия:

а) выяснить причины, а не поводы конфликта;

б) определить зоны конфликта, т.е. включенность определенных сил (следует разграничить деловые стороны конфликта от межличностных сторон);

в) выяснить мотивы вступления людей в конфликт (мотивировки, объяснения причин могут не совпадать с истинным положением дел, а неумение выяснить мотивы приводит к невозможности урегулирования конфликта).

Урегулирование инновационных конфликтов предполагает:

- повышение открытости и взаимного доверия конфликтующих сторон;
- налаживание их прямых контактов друг с другом;
- организацию открытого, непредвзятого обсуждения и совместного анализа сложившейся ситуации или же (в крайнем случае) прекращение всех контактов оппонентов друг с другом;

• воздействие на конфликтующие стороны в интересах урегулирования конфликта.

Для наиболее эффективного разрешения или урегулирования инновационного конфликта специалисты предлагают несколько условий и мероприятий по устранению конфликтной ситуации:

1. предложенные инновации должны действительно иметь конструктивный характер, обладать высоким потенциалом пригодности и эффективности;

2. коллектив, который будет подвергнут последствиям введения инновации должен быть хорошо проинформирован о нововведениях, необходимости их внедрения;

3. для успешного внедрения нововведения необходимо заручиться поддержкой коллег, специалистов со стороны (незаинтересованных в исходе дела);

4. если есть возможность, при крайне острой конфликтной ситуации следует предлагать альтернативные решения проблемы с учетом интересов обеих сторон конфликта;

5. если позволяет время новшество следует внедрять поэтапно, что возможно приведет даже к одобрению данного нововведения со стороны всех конфликтующих ранее.

Существуют и другие пути завершения инновационного конфликта. Это – затухание конфликта, его устранение, либо перерастание в другой конфликт. Однако, такие пути завершения инновационного конфликта, скорее носят деструктивный характер, то есть не позволяют сторонам конфликта подойти к единому мнению и сообща разрешить конфликт. При таких путях завершения инновационных конфликтов новаторы, скорее всего, окажутся побежденными, то есть не добьются своей цели.

Затухание конфликта — это временное прекращение противодействия при сохранении основных признаков конфликта и напряженных отношений между его участниками. Конфликт переходит из «явной» формы в скрытую. Затухание конфликта обычно происходит в результате: истощения ресурсов обеих сторон, необходимых для борьбы; потери мотива к борьбе, снижения важности объекта конфликта; переориентации мотивации сторон (возникновение новых проблем, более значимых, чем борьба в конфликте).

Под устранением конфликта понимается такое воздействие на него, в результате которого ликвидируются основные структурные элементы конфликта. Несмотря на «неконструктивность» устранения, существуют ситуации, которые требуют быстрых и решительных воздействий на конфликт.

Перерастание в другой конфликт случается тогда, когда в отношениях сторон возникает новое, более значимое противоречие и происходит смена объекта конфликта.

Критериями конструктивного разрешения инновационного конфликта, как уже было сказано выше, являются степень разрешения противоречия, лежащего в основе конфликта, и победа в нем правого оппонента.

Важно, чтобы при разрешении конфликта было найдено решение проблемы, из-за которой он возник. Чем полнее разрешено противоречие, тем больше шансов для нормализации отношений между участниками, меньше вероятность перерастания конфликта в новое противоборство.

Не менее существенной является победа правой стороны. Утверждение истины, победа справедливости благоприятно сказываются на социально-психологическом климате во взаимоотношениях между противоборствующими сторонами. В то же время необходимо помнить, что у неправой стороны тоже есть свои интересы. Если их вообще игнорировать, не стремиться переориентировать мотивацию неправого оппонента, то это в дальнейшем чревато новыми конфликтами.

Инновации часто сопровождаются рассогласованием интересов различных социальных групп (собственников и руководителей бизнеса, управленцев и работников и т.д.). Возникает инновационный конфликт, который в определенной мере становится индикатором происходящих в компании перемен. Конфликты могут возникать на разных уровнях управления: между собственником и топ-менеджером, между топ-менеджером и персоналом. Отдельная группа конфликтов касается взаимодействия между привлеченным консультантом и специалистами.

Возникновение таких противоречий вполне объяснимо и естественно. Объективной природой инновационного конфликта является несоответствие внутренней и внешней

среды компании. К субъективным факторам можно отнести различия мотивов, амбиций и возможностей сторон; противоречия между ответственностью и полномочиями; различную готовность руководителей к нововведениям.

Характер конфликтов зависит от многих параметров. В частности, насколько собственники вовлечены в управление бизнесом, каковы их предпочтения по доходности и рискам, потреблению или реинвестированию прибыли, кто является инициаторами и носителями стратегии развития компании – владельцы или управляющие.

Последствием конфликта становится то, что любой стабильный бизнес, приносящий доход своим собственникам, отвергает новые технологии управления и дополнительные инвестиции, возврат которых носит долгосрочный характер.

Другой тип конфликта – инновационный конфликт управляющего и персонала, – характерен для выбора стратегии развития производства. Он проявляется в столкновении различных управленческих команд, смена которых может происходить, например, при процедуре банкротства и введении внешнего управления. Этот конфликт приводит к подмене фирменных целей на функциональном уровне управления личными целями сотрудников, что сказывается на результативности их работы. Именно сотрудники фирмы становятся тормозом всех изменений, проводимых руководством компании. Персонал становится невосприимчив к целям бизнеса и, следовательно, не прилагает усилий к их достижению. Люди склонны поддерживать лишь те решения, которые они «пропустили через себя», и отторгают те, которые им пытаются навязать.

Способом разрешения данного конфликта может быть повышение материальной заинтересованности сотрудников в результатах деятельности всей компании, а также вовлечение работников в процесс управления. Последний способ во многом определяется сложившейся корпоративной культурой.

Для различных компаний также характерен конфликт между консультантами и управленцами. Привлекая консультанта, руководители компаний нередко полагают, что существующие организационные проблемы разрешатся сами собой, и не готовы изменять собственные принципы и подходы к управлению. В свою очередь, консультанты продвигают организационно-управленческие инновации, не раскрывая детальной информации о сути решений. Кроме того, особенностью организационно-управленческих инноваций, инициированных консультантами, является то, что они соответствуют условиям деятельности конкретной компании и мало применимы для тиражирования. Это, в свою очередь, вызывает у руководителей сомнения в их эффективности и целесообразности, поскольку они хотят «надежных и проверенных решений».

Успешно решать задачи по инициации и реализации инноваций способны те члены общества, которые креативны, открыты изменениям и инновационно восприимчивы. Они «заражают» своей ориентацией на постоянное инновационное развитие остальных членов общества. Тем не менее, анализ показал, что для многих людей весьма сложно соответствовать этому образу. Значительная часть общества построена по лидерскому типу, где роль первого лица – абсолютно решающая, а инициатива в осуществлении инноваций рассматривается как «покушение на руководство» и стремление к «захвату власти».

Список литературы, рекомендуемый к использованию по данной теме

Основная литература:

1. Анцупов А.Я., Шипилов А.И. Конфликтология. Учебник. 4-е изд. М.: ЭКСМО, 2010. – 552с.

2. Дмитриев А.В. Конфликтология. М.: Альфа-М, 2010. – 320с.

3. Козырев Г.И. Конфликтология: учебник/ Г.И. Козырев. М.: ИД «Форум»: ИНФРА-М, 2010. - 304с.

Дополнительная литература:

1. Ильин Е.П. Пол и гендер. – СПб.: Питер, 2010 - 688с.

Интернет-ресурсы:

1. <http://www.i-u.ru/> «Библиотека РГИУ: Конфликтология. Учебное пособие».

2. <http://www.humanities.edu.ru/> «Вишневская А.В. Конфликтология: Курс лекций».

3. <http://www.dvo.sut.ru/> «Меткин М.В. Теоретические и практические аспекты разрешения конфликтов»

4. <http://hghltd.yandex.net/> «Рыбакова М.М. Хрестоматия по конфликтологии»

5. <http://www.aquarun.ru/> «Сельченко К.В. Прикладная конфликтология»

6. <http://www.politnauka.org/> «Библиотека – Конфликтология»

7. <http://eurasia.iea.ras.ru/> «Институт этнологии и антропологии РАН»

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ АВТОНОМНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ
УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
«СЕВЕРО-КАВКАЗСКИЙ ФЕДЕРАЛЬНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»

МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ
по организации и проведению самостоятельной работы
по дисциплине «**Бизнес конфликтология**»
для студентов направления подготовки
37.03.02 «Конфликтология»
Направленность (профиль)
«Конфликт-менеджмент»

Ставрополь, 2026

СОДЕРЖАНИЕ

ВВЕДЕНИЕ

МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ ПО ИЗУЧЕНИЮ
ТЕОРЕТИЧЕСКОГО МАТЕРИАЛА.....

МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ ПО РАБОТЕ С ЛИТЕРАТУРОЙ....

КОНТРОЛЬНЫЕ ВОПРОСЫ ДЛЯ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ ОЦЕНКИ
КАЧЕСТВА ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ.....

МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ ПО НАПИСАНИЮ И
ОФОРМЛЕНИЮ ДОКЛАДА

МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ ПО КОНСПЕКТИРОВАНИЮ
ПЕРВОИСТОЧНИКОВ.....

МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ К СОСТАВЛЕНИЮ ПСИХОЛОГИЧЕСКОГО ГЛОССАРИЯ ИЛИ СЛОВАРЯ

СПИСОК РЕКОМЕНДУЕМОЙ ЛИТЕРАТУРЫ.....

ВВЕДЕНИЕ

Современные стандарты подготовки специалистов предусматривают значительный объем внеаудиторной работы. Освоение программы курса предполагает получение как теоретических знаний по проблемам психологии кризисного менеджмента, так и формирование навыков практической работы. Поэтому самостоятельная работа в рамках курса ориентирована как на теоретический, так и на практический аспект.

Самостоятельная работа студентов – это выполнение теоретических и практических заданий студентами по усвоению изучаемой дисциплины «Психология кризисного менеджмента».

Целью самостоятельной работы является закрепление и углубление знаний, полученных студентами на лекциях, подготовке к текущим практическим занятиям, промежуточным формам контроля знаний и к итоговому контролю.

Дидактические цели самостоятельных занятий:

- формирование профессиональных умений;
- формирование умений и навыков самостоятельного умственного труда;
- мотивирование регулярной целенаправленной работы по освоению специальности;
- развитие самостоятельности мышления;

- формирование убежденности, волевых черт характера, способности к самоорганизации;

- овладение технологическим учебным инструментом.

Самостоятельная работа включает те разделы курса, которые не получили достаточного освещения на лекциях по причине ограниченности лекционного времени и большого объема изучаемого материала.

Методическое обеспечение самостоятельной работы дисциплине состоит из:

- 1) Определения учебных вопросов, которые студенты должны изучить самостоятельно;

- 2) Подбора необходимой учебной литературы, обязательной для проработки и изучения;

- 3) Поиска дополнительной научной литературы, к которой студенты могут обращаться по желанию, если у них возникает интерес в данной теме;

- 4) Определения контрольных вопросов, позволяющих студентам самостоятельно проверить качество полученных знаний;

- 5) Организации консультаций преподавателя со студентами для разъяснения вопросов, вызвавших у студентов затруднения при самостоятельном освоении учебного материала.

Самостоятельная работа студента – это особым образом организованная деятельность, включающая в свою структуру такие компоненты, как:

- уяснение цели и поставленной учебной задачи;
- четкое и системное планирование самостоятельной работы;
- поиск необходимой учебной и научной информации;
- освоение собственной информации и ее логическая переработка;
- использование методов исследовательской, научно-исследовательской работы для решения поставленных задач;

- выработка собственной позиции по поводу полученной задачи;

- представление, обоснование и защита полученного решения;

- проведение самоанализа и самоконтроля

Виды самостоятельных работ по учебной дисциплине:

- работа с понятийным аппаратом;

- поисковая работа с различными источниками;

- составление аннотированного списка литературы по проблеме;

- проектирование фрагментов исследовательской деятельности;

- анализ научных исследований по психологической проблематике;

- подготовка докладов по теме.

Контроль знаний студентов включает формы текущего и итогового контроля. Текущий контроль осуществляется в процессе изучения курса и включает в себя оценку работы студентов на практических и лабораторных занятиях (дискуссии, заполнение и анализ таблиц, подготовка и проведение мини-исследований), а также подготовку домашнего задания.

МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ ПО ИЗУЧЕНИЮ ТЕОРЕТИЧЕСКОГО МАТЕРИАЛА

Комплексное изучение предлагаемой студентам учебной дисциплины «Бизнес конфликтология». предполагает овладение материалами лекций, учебников, программы, творческую работу студентов в ходе проведения лабораторных занятий, а также систематическое выполнение заданий для самостоятельной работы студентов.

В ходе лекций раскрываются основные вопросы в рамках рассматриваемых тем, делаются акценты на наиболее сложные и интересные положения изучаемого материала, которые должны быть приняты студентами во внимание. Материалы лекций являются основой для подготовки студентов к лабораторным занятиям.

Работа с конспектом лекций

Просмотрите конспект сразу после занятий. Отметьте материал конспекта лекций, который вызывает затруднения для понимания. Попытайтесь найти ответы на затруднительные вопросы, используя предлагаемую литературу. Если самостоятельно не удалось разобраться в материале, сформулируйте вопросы и обратитесь на текущей консультации или на ближайшей лекции за помощью к преподавателю.

Каждую неделю отводите время для повторения пройденного материала, проверяя свои знания, умения и навыки по контрольным вопросам и тестам.

Выполнение практических занятий по психологии терроризма

На первом занятии получите у преподавателя задания по курсу, планы подготовки к практическим занятиям. Обзавайтесь всем необходимым методическим обеспечением.

Перед занятием изучите теорию вопроса, предполагаемого к исследованию, ознакомьтесь с опытом других исследователей в этом направлении, подготовьте протокол проведения работы, в который занесите:

- название работы; цель работы; ход работы.

Оформление лабораторных работ часто требует наличия справочной литературы, которую необходимо иметь при себе на занятии.

Оформление отчетов должно производиться после окончания работы непосредственно на занятии, при наличии свободного времени или дома.

Для подготовки к защите отчета следует проанализировать экспериментальные результаты, сопоставить их с известными теоретическими положениями или эмпирическими справочными данными, обобщить результаты исследований в виде лаконичных выводов по работе.

Целью лабораторных занятий является:

- закрепление методов приложения теории к решению практических задач анализа и синтеза психологического знания;

- проверка уровня понимания студентами вопросов, рассмотренных на лекциях и по учебной литературе, степени и качества усвоения материала студентами;

- обучение навыкам освоения методики эксперимента и работы с нормативно-справочной литературой;

- восполнение пробелов в пройденной теоретической части курса и оказание помощи в его усвоении.

МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ ПО РАБОТЕ С ЛИТЕРАТУРОЙ

Изучение и анализ литературных источников является обязательным видом самостоятельной работы студентов. Изучение литературы по избранной теме имеет своей задачей проследить характер постановки и решения определенной проблемы различными авторами, аргументацию их выводов и обобщений, провести анализ и систематизировать полученный материал на основе собственного осмысления с целью выяснения современного состояния вопроса.

Проработка отобранного материала обязательно должна идти с одновременным ведением записей прочитанного и своих замечаний. Запись может иметь как форму конспекта, так и выписок, а также картотеку положений, тезисов, идей, методик, что в дальнейшем облегчит классификацию и систематизацию полученного материала. Такого рода записи являются лучшим способом накопления и первичной обработки материал, одной из обязательных форм организации умственного труда.

Планом удобно пользоваться при подготовке к устному выступлению по выбранной теме. Каждый пункт плана должен раскрывать одну из сторон избранной темы, а весь план должен охватывать ее целиком.

Тезисы предполагают сжатое изложение основных положений текста в форме утверждения или отрицания. Они являются более совершенной формой записей и представляют основу для дискуссии. К тому же их легко запомнить.

Аннотация – краткое изложение содержания – дает общее представление о работе.

Резюме кратко характеризует выводы, главные итоги произведения.

Конспект является наиболее распространенной формой ведения записей. Основную ткань конспекта составляют тезисы, дополненные доказательствами и рассуждениями. Конспект может быть текстуальным, свободным или тематическим. Текстуальный представляет собой цитатник с сохранением логики работы и структуры текста. Свободный конспект основан на изложении материала в том порядке, который более удобен автору. В этом смысле конспект представляет собирание воедино мыслей, разбросанных по всей книге. Тематический конспект может быть составлен по нескольким источникам, где за основу берется тема, интерпретируемая по-разному.

Экономия времени дает использование при записях различного рода сокращений, аббревиатуры и т.д. многие используют для регистрации исследуемых тем систему карточек. Преимущество карточек в том, что тема там излагается очень сжато, и они очень удобны в использовании, т.к. их можно разложить на столе, перегруппировать и без труда найти искомую тему.

МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ ПО НАПИСАНИЮ И ОФОРМЛЕНИЮ ДОКЛАДА

Написание доклада по дисциплине «Бизнес конфликтология».

является одним из видов самостоятельной работы студентов по изучению предмета. Данный вид работы способствует повышению качества усвоения программного материала, углубленному пониманию наиболее сложных вопросов курса, расширению круга рассматриваемых проблем, овладению научными методами анализа психологических явлений.

Работая с литературными источниками, не следует ограничиваться простым пересказом содержания прочитанного. Необходимо выделить наиболее важные теоретические положения и обосновать их, раскрыть особенности различных точек зрения на один и тот же вопрос, оценить практическое и теоретическое значение результатов реферируемой работы, а также выразить собственное отношение к идеям и выводам автора, подкрепив его определенными аргументами (личным опытом, высказываниями других исследователей и пр.).

Реферируемый источник, списки использованной литературы, а также все ссылки на литературные работы должны быть оформлены по алфавиту с указанием фамилии и инициалов автора, название источника, места и года издания; для журнальных статей необходимо указать фамилию и инициалы автора, название статьи, журнала, год издания и номер.

Доклад по «Бизнес конфликтология».
студента ... курса (фамилия, имя, отчество)

группы

Тема: ".....".

год выполнения.

- 1. Общие положения
- 1.1. Доклад, как вид самостоятельной работы в учебном процессе, способствует формированию навыков исследовательской работы, расширяет познавательные интересы, учит критически мыслить.
- 1.2. При написании доклада по заданной теме студент составляет план, подбирает основные источники.
- 1.3. В процессе работы с источниками систематизирует полученные сведения, делает выводы и обобщения.
- 1.4. К докладу по крупной теме могут привлекать несколько студентов, между которыми распределяются вопросы выступления.

- 2. Выбор темы доклада
- 2.1. Тематика доклада обычно определяется преподавателем, но в определении темы инициативу может проявить и студент.
- 2.2. Прежде чем выбрать тему доклада, автору необходимо выявить свой интерес, определить, над какой проблемой он хотел бы поработать, более глубоко ее изучить.
- 3. Этапы работы над докладом
- 3.1. Формулирование темы, причем она должна быть не только актуальной по своему значению, но и оригинальной, интересной по содержанию.
- 3.2. Подбор и изучение основных источников по теме (как правильно, при разработке доклада используется не менее 8-10 различных источников).
- 3.3. Составление списка использованных источников.
- 3.4. Обработка и систематизация информации
- 3.5. Разработка плана доклада.
- 3.6. Написание доклада.
- 3.7. Публичное выступление с результатами исследования.
- 4. Структура доклада:
 - - титульный лист
 - - оглавление (в нем последовательно излагаются названия пунктов доклада, указываются страницы, с которых начинается каждый пункт);
 - - введение (формулирует суть исследуемой проблемы, обосновывается выбор темы, определяются ее значимость и актуальность, указываются цель и задачи доклада, дается характеристика используемой литературы);
 - - основная часть (каждый раздел ее, доказательно раскрывая отдельную проблему или одну из ее сторон, логически является продолжением предыдущего; в основной части могут быть представлены таблицы, графики, схемы);
 - - заключение (подводятся итоги или дается обобщенный вывод по теме доклада, предлагаются рекомендации);
 - - список использованных источников
- 5. Структура и содержание доклада
- 5.1. Введение - это вступительная часть научно-исследовательской работы. Автор должен приложить все усилия, чтобы в этом небольшом по объему разделе показать актуальность темы, раскрыть практическую значимость ее, определить цели и задачи эксперимента или его фрагмента.
- 5.2. Основная часть. В ней раскрывается содержание доклада.

Как правило, основная часть состоит из теоретического и практического разделов.

В теоретическом разделе раскрываются история и теория исследуемой проблемы, дается критический анализ литературы и показываются позиции автора.

В практическом разделе излагаются методы, ход, и результаты самостоятельно проведенного эксперимента или фрагмента.

- В основной части могут быть также представлены схемы, диаграммы, таблицы, рисунки и т.д.
- 5.3. В заключении содержатся итоги работы, выводы, к которым пришел автор, и рекомендации. Заключение должно быть кратким, обязательным и соответствовать поставленным задачам.
- 5.4. Список использованных источников представляет собой перечень использованных книг, статей, фамилии авторов приводятся в алфавитном порядке, при этом все источники даются под общей нумерацией литературы. В исходных

данных источника указываются фамилия и инициалы автора, название работы, место и год издания.

- Приложение к докладу оформляются на отдельных листах, причем каждое должно иметь свой тематический заголовок и номер, который пишется в правом верхнем углу, например: «Приложение 1»
- 6. Требования к оформлению доклада
- 6.1. Объем доклада может колебаться в пределах 5-15 печатных страниц; все приложения к работе не входят в ее объем.
- 6.2. Доклад должен быть выполнен грамотно, с соблюдением культуры изложения.
- 6.3. Обязательно должны иметься ссылки на используемую литературу.
- 6.4. Должна быть соблюдена последовательность написания библиографического аппарата.
- 7. Критерии оценки доклада
- - актуальность темы исследования;
- - соответствие содержания теме;
- - глубина проработки материала; правильность и полнота использования источников;
- - соответствие оформления доклада стандартам.

По усмотрению преподавателя доклады могут быть представлены на семинарах, научно-практических конференциях, а также использоваться как зачетные работы по пройденным темам.

Оценкой «отлично» оценивается доклад, в котором соблюдены следующие требования: полно и четко представлены основные теоретические понятия; проведен глубокий анализ по проблеме; продемонстрировано знание методологических основ изучаемой проблемы; уместно и точно использованы различные иллюстративные приемы – примеры, схемы, таблицы и т. д.; показано знание межпредметных связей; работа написана с использованием терминов современной науки, хорошим русским языком, соблюдена логическая стройность работы; соблюдены все требования к оформлению доклада.

Оценкой «хорошо» оценивается доклад, в которой: в целом раскрыта актуальность темы; в основном представлен обзор основной литературы по данной проблеме; недостаточно использованы последние публикации по данному вопросу; выводы сформулированы недостаточно полно; собственная точка зрения отсутствует или недостаточно аргументирована; в изложении преобладает описательный характер

Оценка «удовлетворительно» выставляется при условии: изложение носит исключительно описательный, компилятивный характер; библиография ограничена; изложение отличается слабой аргументацией; работа не выстроена логически; недостаточно используется научная терминология; выводы тривиальны; имеются существенные недостатки в оформлении.

Если большинство изложенных требований к докладу не соблюдено, то он не засчитывается.

Темы индивидуальных творческих заданий/проектов по дисциплине «Бизнес-конфликтология»

1. Особенности конкуренции и соперничества как разновидности конфликта
2. Принуждение как способ регулирования и разрешения экономических конфликта
3. Роль насилия в конфликтах. Виды насилия. Война
4. Агрессия и методы ее контроля. Тактика сдерживания агрессии

5. Стратегии социального протеста и партнерства в российской экономике
6. Компромисс как способ регулирования конфликта
7. Технологии профилактики, урегулирования и разрешения конфликта
8. Дипломатия как способ улаживания конфликта и налаживания сотрудничества во внешнеэкономической деятельности.
9. Сопротивление и методы его преодоления
10. Манипуляция в регулировании экономических конфликтов
11. Внутри- и межкультурный конфликт. Конфликтогенность повседневной культуры.
12. Типы конфликтов на потребительском рынке.
13. Понятие потребительского экстремизма. Способы противостояния ему.
14. Способы предотвращения конфликтов на потребительском рынке. Закон РФ «О защите прав потребителей».
15. Понятие толерантности: различия субкультур и пределы их совместимости
16. Специфика организационного конфликта
17. Способы разрешения организационных конфликтов и управления ими
18. Межрегиональные, международные экономические конфликты и способы их разрешения
19. Социальная напряженность, социальный диалог и партнерство в российском обществе
20. Кризис в организации как источник корпоративного конфликта.
21. Управление персоналом в условиях корпоративного конфликта.
22. Связи с общественностью, как важный инструмент управления корпоративными конфликтами
23. Особенности трудовых конфликтов. Забастовки, саботаж как виды трудовых конфликтов. Способы управления трудовыми конфликтами.
24. Консюмеризм. Ценностные основания конфликтов в потребительском поведении.
25. Торговые войны. Борьба за экономическое господство.
26. Глобализация социальной, экономической и культурной жизни: основные идеи и подходы. Конфликтный потенциал экономической глобализации.
27. Формы экономической интеграции в современном мире.

Темы самостоятельных работ
по дисциплине
«Бизнес-конфликтология»

1. Актуальность исследования конфликтов в бизнес сфере.
2. Что такое конфликт и какие функции он выполняет в обществе?
3. Охарактеризуйте этапы в развитии конфликта.
4. Раскройте исторические особенности технологий урегулирования конфликтов.
5. Назовите современные институты урегулирования конфликтов .
6. Охарактеризуйте основания классификации конфликтов.
7. Назовите объективные факторы конфликтов в социальной сфере.
8. Что такое психологические компоненты конфликта в социальной сфере.
9. Охарактеризуйте организационно-управленческие причины конфликтов.
10. Назовите основные стратегии выхода из конфликта.
11. Назовите этапы разрешения конфликта.
12. Чем обусловлен выбор стратегии выхода из конфликта.
13. Социально-политический конфликт и технологии его урегулирования.

14. Охарактеризуйте виды внутривнутриполитических конфликтов
15. Назовите технологии предотвращения внутривнутриполитических конфликтов
16. Охарактеризуйте виды организационных конфликтов.
17. Какова роль личностного фактора в конфликтах в организациях.
- 18 Назовите причины конфликтов «по вертикали».
19. Рассмотрите основные технологии урегулирования конфликтов «по вертикали».
20. Охарактеризуйте инновационные конфликты.

**Контрольные вопросы для экзамена
по дисциплине**

«Бизнес-конфликтология»

1. Бизнес-конфликтология, как конфликтологическая дисциплина
2. Исторический характер технологий регулирования бизнес-конфликтов.
3. Виды технологий регулирования бизнес-конфликтов.
4. Современные институты урегулирования конфликтов в коммерческой сфере.
5. Типы конфликтных личностей.
6. Основные стратегии выхода из конфликта.
7. Социально-политические конфликты и способы их урегулирования.
8. Типы конфликтов в организациях.
9. Конфликты «руководитель-подчиненный» и технологии их урегулирования.
10. Межличностные конфликты в организации и технологии их урегулирования.
11. Особенности и виды межгрупповых конфликтов.
12. Механизмы возникновения межгрупповых конфликтов.
13. Специфика межгрупповых конфликтов в молодежной среде.
14. Ксенофобия в межгрупповых конфликтах.
15. Технологии урегулирования межэтнических конфликтов.
16. Инновация как объект конфликта.
17. Основные причины инновационных конфликтов.
18. Исторический анализ инновационных конфликтов.
19. Особенности современных инновационных конфликтов.
20. Технологии урегулирования инновационных конфликтов.
21. Виды и функции переговоров как технологии урегулирования конфликтов.
22. Основные этапы и стратегии ведения переговоров.
23. Вербальные особенности переговоров.
24. Специфика трехсторонних взаимодействий в режиме обостренного и не-обостренного противоречия.
25. Манипулятивные практики в переговорочном процессе.
26. Моделирование изменений послеконфликтных взаимодействий.