

УДК 572

Конфликтология в социальной работе: учебно-методическое пособие / И.Р. Зарипова. – Казань: Изд-во Казан. гос. технол. ун-та, 2008. - 87 с.

ISBN 978 – 5 – 7882 – 0723 - 0

Рассмотрены основные теоретические и практические аспекты конфликтов в социальной сфере. Представлены методические рекомендации по подготовке и проведению семинаров.

Предназначено для студентов специальности 040101 – «Социальная работа» всех форм обучения, а также для преподавателей, аспирантов и всех лиц, интересующихся конфликтологией.

Подготовлено на кафедре социальной работы, педагогики и психологии.

Печатается по решению ред. – изд. Совета Казанского государственного технологического университета

Рецензенты:	канд. психол. наук, доц.	Н.П. Ничипоренко
	канд. пед. наук, доц.	Э.М. Бурцева
	канд. юрид. наук, доц.	Р.Ю. Закиров

ISBN 978-5-7882-0723-0

© Зарипова И.Р., 2009

© Казанский государственный  
технологический университет, 2009

## СОДЕРЖАНИЕ

<b>ВВЕДЕНИЕ .....</b>	<b>Стр. 3</b>
<b>I. ТЕОРЕТИКО-МЕТОДОЛОГИЧЕСКИЕ ОСНОВЫ КОНФЛИКТОЛОГИИ .....</b>	<b>4</b>
<b>1. Источники конфликтологических знаний .....</b>	<b>4</b>
<b>2. Конфликтология в системе наук .....</b>	<b>5</b>
2.1. Общенаучные принципы изучения конфликтов, используемые для обеспечения результативности исследования конфликтов .....	6
2.2. Методологические принципы конфликтологии .....	8
2.3. Система методов конфликтологии .....	9
<b>3. Характеристика конфликта как социального феномена         .....</b>	<b>12</b>
3.1. Сущность конфликта и его структура .....	12
3.2. Определение основных структурных элементов конфликта .....	13
<b>4. Динамика конфликта .....</b>	<b>13</b>
4.1. Латентная стадия .....	14
4.2. Открытая стадия .....	16
4.3. Последняя стадия – завершение конфликта .....	20
4.4. Фазы конфликта .....	20
<b>5. Теории механизмов возникновения конфликтов .....</b>	<b>21</b>
5.1. Формулы конфликта .....	21
5.2. Классификация конфликтов .....	23
5.3. Функции социальных конфликтов .....	26
<b>6. Основные этапы анализа социального конфликта ...</b>	<b>28</b>
<b>II. МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ ПО ПОДГОТОВКЕ И ПРОВЕДЕНИЮ ПРАКТИЧЕСКИХ И СЕМИНАРСКИХ ЗАНЯТИЙ .....</b>	<b>32</b>
<b>Тема 1. Сущность конфликта и его причины .....</b>	<b>32</b>
1.1. Деловая игра «Жалоба» .....	32
<b>Тема 2. Конфликтные ситуации .....</b>	<b>33</b>
2.1. Конфликтные ситуации .....	33
2.2. Дидактическая игра «Фрустрирующие ситуации в деловых отношениях» .....	34
<b>Тема 3. Понятийная схема конфликта .....</b>	<b>36</b>
3.1. Формулы конфликта .....	36
3.2. Дидактическая игра «Фрустрирующие ситуации» .....	37
3.3. Трансактный анализ конфликтов .....	40
<b>Тема 4. Технологии управления конфликтами .....</b>	<b>43</b>
4.1. Дидактическая игра «Оценка глубины конфликта» .....	43
4.2. Модели поведения личности в конфликтном взаимодействии. Методика Томаса – Килменна .....	45

<b>Тема 5. Мое поведение в конфликте</b> .....	50
5.1. Оценка акцентуации характера по методике Шмишека .....	51
5.2. Самооценка конфликтности 1 .....	56
5.3. Самооценка конфликтности 2 .....	58
5.4. Тактика поведения в конфликте .....	59
<b>Тема 6. Эффективное общение и рациональное поведение в конфликте</b> .....	60
6.1. Самооценка рационального поведения в конфликте .....	61
6.2. Самооценка «мудрого поведения в конфликте» .....	61
6.3. Развитие эмпатии .....	62
6.4. Деструктивное (разрушительное) поведение .....	63
6.5. Аутотренинг: «Первая помощь в острой стрессовой ситуации» .....	65
<b>Тема 7. Технологии эффективного общения и рационального поведения в конфликтах</b> .....	66
7.1. Дидактический тренинг «Овладение искусством критики» .....	66
7.2. Тест «Критика и вы» .....	71
<b>Тема 8. Технологии эффективного общения и рационального поведения в конфликте</b> .....	74
8.1. Дидактическая игра «Искусство критики» .....	74
<b>Тема 9. Психология переговорного процесса. Самооценка подготовленности к ведению переговоров</b> .....	76
Тест 9.1. «Умеете ли вы вести деловые переговоры?» .....	76
Тест 9.2. «Как вести деловые переговоры» .....	78
Тест 9.3. «Моя тактика ведения переговоров» .....	79
<b>Пример программы проведения семинарских занятий</b> .....	80
<b>Библиографический список</b> .....	83