

ОГЛАВЛЕНИЕ

От авторов	4
1. ВВЕДЕНИЕ В КОНФЛИКТОЛОГИЮ	7
1.1. Конфликтология как наука. Понятие конфликта	7
1.2. Типы конфликтов: внутриличностный, межличностный, межгрупповой, организационный	21
1.3. Конфликтологический подход к работе с молодежью	35
2. КОНФЛИКТЫ В МОЛОДЕЖНОЙ СРЕДЕ	49
2.1. Социокультурные основы конфликтов	49
2.2. Психосоциальные основы конфликтов у молодежи	68
2.3. Конфликты в школьной, студенческой среде и в среде работающей молодежи	83
3. УПРАВЛЕНИЕ КОНФЛИКТАМИ	96
3.1. Социальные регуляторы конфликтов молодежи. Медиация. Конфликт-менеджмент	96
3.2. Деятельность специалиста по работе с молодежью по разрешению конфликтов	116
4. ПРОФИЛАКТИКА КОНФЛИКТОВ	126
4.1. Понятие «профилактика» и классификация профилактических воздействий применительно к работе с конфликтами	126
4.2. Приемы профилактики и разрешения конфликтов при работе с молодежью	135
4.3. Превентологическая деятельность специалиста по работе с молодежью	154
Послесловие	168
Библиографический список	170
<i>Приложение 1. Составляющие уверенного, неуверенного и агрессивного поведения человека в конфликтной ситуации</i>	<i>171</i>
<i>Приложение 2. Инструментарий для изучения морально-психологического климата в коллективе предприятия с точки зрения молодых работников</i>	<i>173</i>
<i>Приложение 3. Познай себя</i>	<i>179</i>

ОТ АВТОРОВ

Конфликты являются одной из форм взаимодействия людей. Современная жизнь вся пронизана конфликтами: политическими, трудовыми, студенческими, семейными и другими. Особенно много конфликтов – в молодежной среде. Это можно объяснить тем, что молодежь в силу специфики своего социального положения находится на пике социальных противоречий и конфликтов в любом современном обществе.

В системе подготовки магистрантов дисциплина «Конфликтология в работе с молодежью» входит в модули программ «Управление социальной активностью и профессиональной карьерой молодежи», «Превентология в молодежной среде», «Профилактика экстремизма» направления подготовки «Организация работы с молодежью».

Основной целью дисциплины «Конфликтология в работе с молодежью» является формирование у магистрантов целостного представления о современной теории и практике изучения конфликтов, навыков профессионального поведения в конфликтных ситуациях и регулирования конфликтов, что позволит будущим специалистам оптимизировать взаимодействие с персоналом, клиентами, предупреждать трудности взаимного непонимания, налаживать отношения сотрудничества.

Изучение проблем, составляющих предмет дисциплины «Конфликтология в работе с молодежью», строится в неразрывной связи с комплексом знаний по смежным дисциплинам, в которых в специфической форме затрагиваются различные аспекты, связанные с конфликтологией (психология управления, социология, философия, основы менеджмента, управление персоналом и т. д.). Кроме того, данная дисциплина непосредственно связана с другими управленческими курсами: «Социальное партнерство субъектов в сфере работы с молодежью», «Тайм-менеджмент», «Управленческие решения» и др.

Такой подход призван помочь магистрантам представить взаимоотношенность и сложность вопросов управления конфликтами вообще, в том числе в учебных заведениях и на предприятиях в сфере работы с молодежью.

Дисциплина «Конфликтология в работе с молодежью» призвана обеспечить у студентов ясные представления о природе и типах конфликтов, их динамике и о практических методах управления конфликтами, в том числе и в молодежной среде.

С точки зрения методических приемов представляется весьма плодотворной практика использования преподавателем активных методов обучения, а также получение студентами опыта по решению конфликтов разных типов.

Результатом обучения является формирование у студентов конфликтологической компетентности в работе с молодежью. Освоившие дисциплину «Конфликтология в работе с молодежью» магистранты будут способны осуществлять критический анализ проблемных ситуаций на основе системного подхода, вырабатывать стратегию действий (УК-1), объяснять и прогнозировать социальные явления и процессы, выявлять социально значимые проблемы и находить пути их решения на основе анализа и оценки профессиональной информации, научных теорий и концепций (ОПК-2).

Студенты овладеют предметом конфликтологии и уяснят ее место в системе социально-гуманитарных и социально-экономических наук; будут знать основные категории и понятия конфликтологии, типологию, функции и особенности конфликтов по сферам проявления; сущность, структуру и динамику конфликта; основы управления конфликтами; специфику прогнозирования, предупреждения и разрешения социальных конфликтов. Они научатся использовать категориальный аппарат при анализе конфликтных ситуаций, принципы и методологию объективного анализа конфликтов; применять технологии регулирования конфликтов; будут демонстрировать конфликтологическую культуру, необходимую для успешной реализации профессиональной деятельности и саморазвития; навыки и опыт самостоятельного нахождения оптимальных путей преодоления сложных конфликтных ситуаций; управлять социаль-

ными конфликтами; использовать конфликт в качестве конструктивного инструмента для достижения поставленных целей.

В предлагаемом пособии освещаются основные понятия конфликтологии; типы конфликтов (внутриличностный, межличностный, межгрупповой и организационный); медиация и конфликт-менеджмент; манипуляции и защита; социальные регуляторы конфликтов молодежи. Конфликтологический подход к работе с молодежью, анализ социокультурных и психосоциальных основ конфликтов создают необходимый фундамент для рассмотрения специфики конфликтов в молодежной сфере (в школьной, студенческой среде и в среде работающей молодежи) и обоснования актуальности деятельности специалиста по работе с молодежью по разрешению и предупреждению конфликтов.

Помещенные в пособие задания и кейсы предназначены для самопроверки студентами глубины усвоения материала.

1. ВВЕДЕНИЕ В КОНФЛИКТОЛОГИЮ

1.1. Конфликтология как наука. Понятие конфликта

Конфликт – постоянный спутник человека; по сути дела, это одна из форм внутривидовой и межвидовой борьбы за существование, один из механизмов естественного отбора, который заставляет нас полностью раскрыться в борьбе с оппонентом, а конфликтология – одна из самых молодых отраслей научного знания, развивающихся на стыке многих наук, и прежде всего – социологии и психологии.

Древнейшие исследования конфликтов относятся VII–VI вв. до н. э. В разные времена вопросы конфликтов изучали: Платон (ок. 428–348 до н. э.), Геродот (ок. 490–425 до н. э.), Цицерон (106–43 до н. э.), Фома Аквинский (1225–1274), Никколо Макиавелли (1469–1527), Эразм Роттердамский (1469–1536), Мишель Монтень, Фрэнсис Бэкон (1561–1626), Томас Гоббс (1588–1679), Жан Жак Руссо (1712–1778), Адам Смит (1723–1790), Эммануил Кант (1724–1804), Георг Вильгельм Фридрих Гегель (1770–1831), Фридрих Ницше (1844–1900).

За рубежом теорию конфликта пробовали создать еще в XIX в. в рамках психологии и социологии.

В психологии разрабатывались следующие направления: психоаналитическое (З. Фрейд, А. Адлер, К. Хорни, Э. Фромм, К. Г. Юнг); социотропное (У. Мак-Дугалл, С. Сигеле и др.); этологическое (К. Лоренц, Н. Тинберген); теория групповой динамики (К. Левин, Д. Креч, Л. Линдслей); фрустрационно-агрессивное (Л. Берковитц, Д. Доллард, Н. Миллер); поведенческое (А. Басс, А. Бандура, Р. Сирс); социометрическое (Д. Морено, Г. Гурвич, Э. Дженигс, С. Додд); интеракционистское (Д. Мид, Т. Шибутани, Д. Шпигель).

В настоящее время исследования конфликтов в современной зарубежной психологии ведутся в теоретико-игровом аспекте

(М. Дойч); в теории организационных систем (Р. Блейк, Дж. Мутон); в теории и практике переговорного процесса (Р. Фишер, Д. Прюитт, Д. Рубин, У. Юри).

В социологии конфликт отождествляется с борьбой, которая рассматривается как форма (часто основная) социального взаимодействия. Основания теории конфликта и последующего формирования социологии конфликта были заложены К. Марксом и Г. Зиммелем, авторами систематических описаний процессов борьбы и конфликта в обществе. Концептуальной основой современной парадигмы конфликта стали работы Р. Дарендорфа и Л. Козера. Именно эти исследователи заложили базу современной конфликтологии, осуществившей переход от теоретических описаний конфликта к практической работе с ним. Благодаря Дарендорфу и Козеру начинается оформление конфликтологии как особой междисциплинарной области, объединяющей теоретические, методологические и методические подходы к описанию, изучению и развитию практики работы с конфликтными явлениями разного рода, возникающими в различных областях человеческого взаимодействия.

К середине XX в. конфликтология выделилась в отдельную науку.

Развитие теоретической мысли в отечественной науке было заторможено тезисами советского обществоведения о бесконфликтном развитии общества. Исследования конфликтов ограничивались отдельными работами по решению практических задач, в основном в области педагогики и оптимизации деятельности трудовых коллективов. Изменение в России политической и экономической ситуации привело к резкому возрастанию интереса к конфликтам, «взрыву» числа посвященных им работ и фактическому оформлению отечественной конфликтологии. Отметим, что к началу периода перестройки некоторые советские социологи стали признавать западную конфликтологию, но пренебрежительное отношение к этой науке у них осталось до сих пор.

Основное проблемное поле теоретических исследований и практического внимания отечественных конфликтологов определяется преимущественным изучением вооруженных, этнических, экономи-

ческих и политических конфликтов. Занимаются изучением конфликта искусствоведение, исторические науки, математика, педагогика, политология, правоведение, психология, социобиология, социология и философия. Ведущие позиции в исследовании конфликта занимает психология. С большим отрывом от нее идут социология и политические науки. В настоящее время написано около 2500 работ по проблемам конфликтологии, которые широко используются, возникли специальные консалтинговые центры по разрешению конфликтных ситуаций до суда. Началось преподавание в вузах страны дисциплины «Конфликтология», проводятся посвященные ей конференции с участием отечественных и зарубежных ученых.

Конфликтология – наука о закономерностях возникновения, развития, завершения конфликтов, а также о принципах, способах и приемах их конструктивного регулирования.

Конфликтология учит предвидеть, предотвращать и регулировать конфликты; распознавать типы, причины и мотивы конфликтов; выбирать и применять оптимальные способы управления конфликтами.

Рассмотрим основной **понятийный аппарат** конфликтологии. Основных методов конфликтологии пять.

1. Структурно-функциональный метод. С его помощью выявляются основные элементы конфликтного взаимодействия и роль каждого из них. Конфликт рассматривается в состоянии покоя, в статике.

Достоинства метода – он помогает увидеть то, что в движении конфликта скрыто (состав участников, причины, границы конфликта). Выявление структурных элементов – важнейшая предпосылка урегулирования конфликта.

Недостаток метода – исследуется то, чего нет, так как конфликт никогда не находится в состоянии покоя.

2. Процессуально-динамический метод (дополняет структурно-функциональный метод). Его инструменты – определение основных этапов, стадий развития конфликта. Динамика конфликта может развиваться как по восходящей линии (эскалация), так и в направлении разрядки напряженности.

3. Типологизация конфликтов. Этот метод обеспечивает группировку, классификацию типов конфликтов. Группировка помогает не только увидеть разные типы конфликтов (семейные, учебные, межгосударственные и т. д.), но и глубоко уяснить сущность каждого типа.

Все эти три метода лишь объясняют, что такое конфликт. Важной же задачей науки является объяснение не только того, что есть, но и того, что будет.

4. Прогнозирование. Предвидение возможности конфликта, возможного будущего конфликта. Прогноз отличается от утопии тем, что он опирается на результаты структурного, динамического и типологического анализа.

Все четыре указанных метода используются для решения практических задач по предупреждению конфликтов.

5. Разрешительный метод (особенный метод конфликтологии, отличный от других). Применяется для разработки стратегий и тактики улаживания конфликтов (стратегия ухода от конфликта; стратегия силового подавления конфликта и т. д.).

||| Вся совокупность данных методов составляет **методологию науки о конфликте**.

Имеются в конфликтологии и частные методы, как и в других науках: наблюдение, самоанализ, устный и письменный опрос, анкетирование, тестирование, деловые игры и т. д.

||| **Объектом комплексного изучения конфликтологии** являются конфликты в целом, а **предметом** – общие закономерности их возникновения, развития и завершения.

Цель конфликтологии – создать модель разрешения конфликта, разработать стратегии, методы управления конфликтом, изучить границу конфликта, найти почву для согласия и т. д.

В понимании конфликта наиболее широкое распространение получили два подхода.

1. Конфликт определяется как столкновение сторон, мнений, сил, т. е. весьма широко. При таком подходе можно говорить и о конфликтах в неживой природе (вспомним античных философов).

2. Конфликт – это столкновение противоположно направленных целей, интересов, позиций, мнений и взглядов оппонентов или субъектов взаимодействия.

Конфликт – это проявление противоречий и разногласий, возникающих между людьми из-за несовпадения их интересов, взглядов, установок, стремлений, а также борьба, взаимное противодействие, противоборство, активное столкновение личностей.

Наряду с понятием «конфликт» используются близкие по смыслу, но не тождественные по содержанию понятия «враждебность», «соперничество», «конкуренция», «кризис».

Конкуренция – это особый тип противоборства, целью которого является получение выгоды, прибыли либо благоприятного доступа к дефицитным материальным и духовным ценностям. В конкуренции четко обозначены и осознаваемы цель и конечный результат. Конкуренция может сопровождаться конфликтом, а может и не сопровождаться. Особенность конкуренции – в применении только тех форм борьбы, которые признаны в качестве морально-правовых в обществе или организации.

Соперничество – это борьба за признание своих достижений обществом, группой, индивидами. Для него характерна демонстрация взаимного превосходства путем достижения общезначимых, престижных целей. Соперничество может вылиться в конфликт, а может протекать спокойно. Объектом соперничества являются лучшие социальные или профессиональные позиции, награды, оценка подчиненных, признание коллег либо вышестоящего руководства.

Соревнование – более формализованный и мирный тип соперничества, при котором четко определены и зафиксированы формы и цели последнего.

Враждебность – это фиксированная психологическая установка, готовность к конфликтному поведению. Враждебность не всегда выливается в конфликт, так же, как и не в любом конфликте доминирует враждебность.

Кризис – это состояние системы, при котором невозможно одновременное удовлетворение интересов двух и более групп,

стремящихся к разным целям. Кризис – это результат патологических изменений в содержании и формах жизни населения, серьезных нарушений механизма контроля в политике, экономике, культуре, взрыв массового недовольства. Кризису часто предшествуют конфликты, они же его сопровождают, но не каждый конфликт порождает кризис.

Противоречие – объективное, не всегда осознаваемое внешне проявляемое состояние системы, при котором рассогласованы интересы, цели, ценности ее элементов. Противоречие всегда лежит в основе конфликта. И конфликт – это внешняя форма проявления противоречия, противоборствующее поведение по поводу противоречия.

Конфликт имеет 4 признака.

1. Конфликт – это свойство человеческих взаимоотношений, его нельзя проецировать на поведение животных.

2. Конфликт – это психическое внутреннее состояние души человека.

3. Конфликт – это внешне выраженная форма человеческого поведения, действия на вербальном и невербальном уровне.

4. Конфликт – не просто состояние психической напряженности. Это особое состояние, которое отличается от состояния, испытываемого человеком в спортивных и трудовых соревнованиях, в ситуации честной конкуренции.

Понятнейшая схема, характеризующая сущность конфликта, должна охватывать пять основных его характеристик. Это: структура, причины конфликта, динамика конфликта, функции конфликта и управление конфликтом.

Структура конфликта

Под структурой конфликта понимается совокупность его составляющих, элементов и связей, отношений между ними, обеспечивающих целостность данного феномена.

Основными элементами конфликтного взаимодействия являются: объект конфликта; участники конфликта; социальная среда, условия конфликта; субъективное восприятие конфликта и его личностные элементы.

Всякий конфликт имеет свою причину, возникает по поводу необходимости удовлетворения какой-либо потребности.

|| Та ценность, которая способна удовлетворить эту потребность и из-за овладения которой возникает конфликт, и является **объектом конфликта**.

В качестве объекта конфликта могут выступать материальные, социальные и духовные ценности. В любом конфликте важно отличить непосредственный повод столкновения от подлинных его причин, зачастую скрываемых.

Участниками конфликта могут быть отдельные индивиды, социальные группы, организации, государства, коалиции государств.

|| **Главными участниками конфликта** являются противодействующие стороны или противники.

Противодействующие стороны или противники образуют стержень конфликта. При выходе из противоборства хотя бы одной из главных сторон (одного из главных противников) конфликт прекращается.

В зависимости от характера противодействующих сторон конфликты могут быть подразделены на четыре типа:

- 1) внутриличностный конфликт, при котором один аспект личности противостоит другому ее аспекту;
- 2) межличностный конфликт, при котором одна личность противостоит другой;
- 3) конфликт типа «личность – группа»;
- 4) конфликт «группа – группа», носителями которого могут быть как малые, так и большие социальные образования, например нации, классы, государства.

Кроме главных противодействующих сторон в конфликте могут быть задействованы и другие его участники, которые играют в нем второстепенные роли. Эти роли могут быть как существенными, так и малозначимыми, вплоть до ролей так называемых «людей из толпы». Роли участников конфликта различаются как с социологической, так и с психологической точек зрения.

По своей социальной значимости роли участников конфликта располагаются в следующем порядке:

- отдельные индивиды, выступающие от собственного имени;
- коллективы;
- социальные слои;
- государство.

Каждый участник конфликта может руководствоваться в ходе его развития своими мотивами, целями, интересами, ценностями.

Социальная среда – та почва, на которой возникает и развивается конфликт.

В понятие социальной среды включается не только ближайшее, но и дальнее, более широкое окружение конфликтующих сторон, те большие социальные группы, к которым они принадлежат (национальные или классовые), а также общество в целом.

Характер конфликта зависит не только от объективных условий в конкретной стране, в социальном слое, в большой или малой группе, но и от **субъективного восприятия**, или субъективного образа конфликта, который создается у действующих в данной конфликтной ситуации лиц или групп. Субъективное восприятие конфликта, его субъективный образ не обязательно соответствуют истинному положению дел, действительной ситуации.

Субъективное восприятие подразделяется:

- на восприятие человеком самого себя;
- восприятие индивидом других участников конфликта;
- восприятие внешней среды, большой и малой, в которой разворачивается конфликт.

Именно субъективное восприятие, субъективные образы, идеальные картины конфликтной ситуации, а не сама объективная реальность являются непосредственной основой поведения конфликтантов.

К **личностным элементам конфликта** относятся психофизиологические, психологические, этические и поведенческие свойства отдельной личности, которые оказывают влияние на возникновение и развитие конфликтной ситуации.

Черты характера личности, ее привычки, чувства, воля, интересы и мотивы – все эти и многие другие ее качества играют огромную роль в динамике любого конфликта. Но в наибольшей степени их влияние обнаруживается на микроуровне, в межличностном конфликте и в конфликте внутри организации.

Причины возникновения конфликта

В целом конфликт вызывается причинами, обусловленными:

- трудовым процессом;
- психологическими особенностями человеческих взаимоотношений, т. е. симпатиями и антипатиями, культурными, этническими различиями людей, действиями руководителя, плохой психологической коммуникацией и т. д.;
- личностным своеобразием членов группы, например неумением контролировать свое эмоциональное состояние, агрессивностью, non-коммуникабельностью, бестактностью.

|| **Причины конфликта** раскрывают источники возникновения последнего и определяют динамику его протекания.

На динамику конфликта влияет также его вид. На виды конфликты классифицируются по нескольким основаниям.

1. По критерию масштаба:
 - общие конфликты, охватывающими всю организацию;
 - парциальные конфликты, касающиеся отдельных частей организации.
2. По характеру потребностей, которые оказались заблокированы:
 - материальные конфликты;
 - статусно-ролевые конфликты;
 - духовные конфликты.
3. По направленности:
 - горизонтальные конфликты (между коллегами и т. д.);
 - вертикальные конфликты (между начальством и подчиненными);
 - смешанные конфликты.
4. По временным параметрам:
 - кратковременные конфликты;
 - длительные конфликты (государственные, религиозные и т. д.).

5. По критерию результативности:

- конструктивные конфликты;
- деструктивные конфликты.

Динамика конфликта

|| **Динамика конфликта** – это процесс его изменения.

Всякий конфликт может быть представлен тремя этапами: этап начала, этап развития, этап завершения.

К собственно конфликту примыкают еще и два периода: предконфликтный и послеконфликтный.

Таким образом, общая схема динамики конфликта складывается из указанных ниже составляющих.

1. Предконфликтная ситуация (латентный период).

Характеризуется тем, что создает реальную возможность конфликта. Но данная ситуация может быть разрешена и «мирным», бесконфликтным путем, если условия, породившие ее, исчезнут сами по себе или будут «сняты» в результате осознания ситуации в качестве предконфликтной.

2. Открытый конфликт (собственно конфликт).

Противоречие интересов достигает такой степени зрелости, что их уже невозможно не замечать или скрывать.

1) Инцидент (начало конфликта).

Инцидент – это тот случай, который инициирует открытое противоборство сторон; инцидент конфликта следует отличать от его повода.

Повод – это то конкретное событие, которое служит толчком, предметом к началу конфликтных действий. При этом данное событие может возникнуть случайно, а может и специально придумываться, но, во всяком случае, повод еще не есть конфликт.

В отличие от повода инцидент – это уже конфликт, его начало. Если после инцидента найти компромисс и предотвратить дальнейшее развитие конфликта не удалось, то за первым инцидентом следуют второй, третий и т. д., и конфликт вступает в следующий этап – происходит его эскалация (усиление, обострение).

2) Эскалация конфликта.

Это ключевая, самая напряженная его стадия, когда происходит обострение всех противоречий между конфликтующими сторонами и используются все возможности для победы в противоборстве.

Ключевые моменты эскалации конфликта:

- создание образа врага;
- демонстрация силы и угроза ее применения;
- применение насилия;
- тенденция к расширению и углублению конфликта.

3) Завершение конфликта.

Формами завершения конфликта являются:

- затухание (угасание) конфликта;
- устранение конфликта;
- перерастание конфликта в другой конфликт.

3. Послеконфликтный период.

Ликвидируются основные виды напряженности, отношения между сторонами окончательно нормализуются, и начинают преобладать сотрудничество и доверие.

За завершением конфликта может следовать постконфликтный синдром, выражающийся в напряженных взаимоотношениях бывших оппонентов. А при обострении противоречий между ними постконфликтный синдром может стать источником следующего конфликта, причем с другим объектом, на новом уровне и с новым составом участников.

Функции конфликта

Функция конфликта – это роль, которую выполняет конфликт по отношению к обществу и его структурным образованиям: социальным группам, организациям и индивидам.

Явные функции конфликта характеризуются тем, что его последствия совпадают с целями, которые провозглашали и преследовали оппоненты.

Скрытые (латентные) функции конфликта характеризуются тем, что его последствия обнаруживаются лишь с течением времени, и эти последствия в определенной степени отличаются от тех,

к которым стремились участники конфликта. Латентные функции конфликта могут выражаться также в том, что его последствия вообще могут оказаться неожиданными и не отвечающими целям участников конфликта.

По своему смыслу, значению и роли функции конфликта можно разделить на конструктивные и деструктивные.

Конструктивные функции конфликта (конфликт разрешен):

- разрядка эмоциональной напряженности;
- более глубокое взаимопонимание сторон конфликта, их сближение;
- рост эффективности и производительности труда, прогресс в развитии организации (структуры);
- усиление взаимного доверия, сплоченности группы.

Деструктивные функции конфликта (конфликт не разрешен):

- усиление чувства неудовлетворенности, депрессии, подавленности, снижение активности, усиление текучести кадров, уменьшение эффективности труда;
- снижение степени сотрудничества, рост отчуждения, дистанции между конфликтующими сторонами, раскол группы (иногда – распад);
- утверждение комплекса врага (представление о другой стороне как о враге);
- усиливается возможность возникновения новых конфликтов и углубления (эскалации) неразрешенного конфликта.

Управление конфликтом

Управление конфликтом – это деятельность субъекта конфликта, осуществляемая им на протяжении всех этапов конфликтного взаимодействия и предполагающая осознанное контролирование происходящего.

Управление конфликтом предполагает осуществление субъектом конфликта или независимым лицом следующей деятельности:

- прогнозирование конфликта и оценка его функциональной направленности (цель – выявление причин конфликта);

- предупреждение (основывается на прогнозировании конфликтов) или стимулирование конфликта (провокация и вызов конструктивных конфликтов);
- регулирование конфликта (ослабление и ограничение конфликта, обеспечение его развития в сторону разрешения);
- разрешение конфликта.

Универсального способа разрешения конфликтов предложить невозможно, но общие рекомендации существуют:

- изучение причин возникновения конфликта;
- ограничение числа его участников;
- дополнительный анализ конфликта с помощью экспертов;
- принятие решения.

Для специалиста по работе с молодежью важно учитывать следующие принципы управления конфликтами:

- объективность и адекватность оценки конфликта;
- конкретно-ситуационный подход;
- гласность;
- опора на общественное мнение;
- комплексное использование способов и приемов воздействия.

Рассмотренный выше категориально-понятийный аппарат составляет фундамент теоретического содержания науки о конфликте, ее предмета.

ПРОВЕРЬ СЕБЯ!

Кейс 1. «Исеть»

На совещании у руководителя Совета молодежи фирмы «Исеть» подводятся итоги заводской спортивной легкоатлетической спартакиады. Кремнев Игорь, руководитель совета молодежи отдела закупок, сообщает, что не все желающие участвовать в эстафете смогли это сделать, поскольку поздно узнали о ее проведении и не успели получить допуск медицинского работника. По словам Игоря, данная ситуация повторяется периодически, и именно их отдел по каким-то причинам всегда поздно получает информацию о планируемых заводских мероприятиях. Причина, утверждает Игорь,

в том, что ответственный за спортивное направление Жамов Евгений преднамеренно игнорирует их коллектив, чтобы его «родной» коллектив, в котором он работает, был в заводских соревнованиях победителем; руководитель Совета молодежи фирмы «Исеть» Пашкова Дарья в курсе этого, но действий не предпринимает.

Можно ли в данном случае говорить о конфликте? Мотивируйте свое мнение. В случае положительного ответа рассмотрите функции, стадии, динамику, конфликтующие стороны – воссоздайте анатомию конфликта. Что делать Пашковой Дарье как руководителю Совета молодежи фирмы «Исеть» в этой ситуации?

Кейс 2. «Эверест»

На промышленном предприятии «Эверест» возникла следующая ситуация. Крылов Евгений, директор по управлению персоналом, на открытии заводской молодежной научно-практической конференции объявил, что победители получают возможность учиться за счет завода в аспирантуре по выбранной ими специальности. После подведения итогов конференции выяснилось, что победители (молодые работники, занявшие первые места в своих секциях) не изъявили желания учиться в аспирантуре. К директору завода подошла Санина Светлана, занявшая второе место в секции «Управление персоналом», с просьбой оплатить ее учебу в аспирантуре, на что получила согласие. Узнав об этом, Потапов Григорий, который тоже занял второе место, но в другой секции (секции «Энергетика»), сразу же обратился с аналогичной просьбой к Крылову Евгению, придя к нему на прием вместе со своим начальником – руководителем цеха Гришиным Петром. Начальник цеха сказал, что Григория Потапова рекомендует общее собрание цеха, на что Крылов Евгений ответил, что на заводе пока не разработано Положение о направлении работников в аспирантуру. А когда данное Положение в отделе подготовки кадров разработают, он даст Григорию рекомендацию. Со времени визита Потапова и Гришина к Крылову прошло полгода, но этот документ так и не был утвержден. На следующий год Потапов Григорий отказался от участия в молодежной научно-практической конференции. Начальник цеха Петр Гришин выразил неудовольствие поступком

Конец ознакомительного фрагмента.
Приобрести книгу можно
в интернет-магазине
«Электронный универс»
e-Univers.ru