

УДК 364
ББК 65.27
С65

Авторы:

Е.Г. Сорокина — кандидат социологических наук, доцент — гл. 1, 2, разд. II;

М.В. Вдовина — доктор социологических наук, доцент — гл. 3.

Рецензенты:

В.А. Никитин — доктор философских наук, профессор, зав. кафедрой социальной политики и социальной работы Московского гуманитарного университета;

А.Б. Белинская — доктор философских наук, профессор кафедры педагогики и психологии высшей школы Московского гуманитарного университета.

Сорокина Е.Г.

С65

Конфликтология в социальной работе: Учебник для бакалавров / Е.Г. Сорокина, М.В. Вдовина. — М.: Издательско-торговая корпорация «Дашков и К°», 2014. — 284 с.

ISBN 978-5-394-02053-7

В учебнике раскрываются социальная природа конфликта и его особенности, рассматриваются структура и этапы развития конфликта. Особое внимание уделяется управлению конфликтами в социальной работе, методикам разрешения конфликтов в процессе социальной работы.

Для студентов бакалавриата, обучающихся по направлениям подготовки «Социальная работа», «Управление персоналом», а также специалистов по социальной работе.

ISBN 978-5-394-02053-7

© Сорокина Е.Г., Вдовина М.В., 2012

© ООО «ИТК «Дашков и К°», 2012

Оглавление

Введение	6
РАЗДЕЛ I. Понятие конфликта и его развитие	
в социальной работе	14
Глава 1. Возникновение конфликтологических идей, становление	
конфликтологии	14
<i>Вопросы и задания для самоконтроля</i>	<i>21</i>
Глава 2. Социальная природа конфликта,	
его особенности	21
2.1. Сущность и принципы социальной природы конфликта	21
2.2. Значение социальной напряженности и конфликта	
в социальной работе	24
2.3. Социальные коммуникация и конфликты	35
2.4. Личностные причины конфликтов	42
2.5. Культурные и возрастные факторы конфликта	49
<i>Вопросы и задания для самоконтроля</i>	<i>54</i>
Глава 3. Особенности развития конфликтов	
между поколениями	54
<i>Вопросы и задания для самоконтроля</i>	<i>69</i>
РАЗДЕЛ II. Развитие конфликта	70
Глава 4. Структура и этапы развития конфликта	70
4.1. Структура конфликта	70
4.2. Источники конфликта	71
4.3. Субъекты конфликта (конфликтующие стороны)	73
4.4. Объект и предмет конфликта	76
4.5. Процесс конфликта	79
4.6. Семейный конфликт как многоуровневый социальный	
процесс	81
<i>Вопросы и задания для самоконтроля</i>	<i>92</i>

Глава 5. Развитие конфликта	93
5.1. Динамика конфликта и модели его развития	93
5.2. Объективное противоречие и его обострение	96
5.3. Инцидент и конфликтная ситуация	98
5.4. Реакция субъектов на конфликт: деструктивный и конструктивный пути развития конфликтов	100
<i>Вопросы и задания для самоконтроля</i>	<i>104</i>
 РАЗДЕЛ III. Управление конфликтами в социальной работе	105
Глава 6. Межличностные и межгрупповые процессы	105
6.1. Подходы к анализу межличностных конфликтов	105
6.2. Сотрудничество, компромисс и конкуренция	108
6.3. Конструктивная дискуссия	112
6.4. Проблема коммуникации в конфликтных ситуациях	114
6.5. Проблема принятия решения во время конфликта	119
6.6. Саморегуляция социального работника в процессе разрешения конфликта	127
6.7. Моббинг-конфликт	132
<i>Вопросы и задания для самоконтроля</i>	<i>134</i>
Глава 7. Модели управления развитием конфликтов в социальной работе	135
7.1. Управление конфликтом	135
7.2. Конструктивные и деструктивные последствия конфликта ...	138
7.3. Урегулирование и разрешение конфликта	140
7.4. Подходы к управлению развитием конфликтов	143
7.5. Медиация (посредничество): процесс и стадии	146
7.6. Разновидности ролей посредника	154
7.7. Особенности деятельности посредника и основы эффективного посредничества	156
7.8. Первоначальный контакт с конфликтующими сторонами и выбор стратегии медиации	161
7.9. Отношения между посредником и субъектами конфликта и влияние их на принятие решения	163
7.10. Методы сбора данных о конфликте: интервью, анализ конфликта и создание плана медиации	167
<i>Вопросы и задания для самоконтроля</i>	<i>169</i>

Глава 8. Методы разрешения конфликтов в процессе социальной работы	169
8.1. Разрешение конфликтов в социальной работе: актуальные проблемы, дискуссии и тенденции	169
8.2. Ведение переговоров	176
8.3. Сферы разрешения конфликтов социальными работниками	177
<i>Вопросы и задания для самоконтроля</i>	196
Практикум по конфликтологии	197
Словарь терминов	263
Литература	275