

Авторы:

Анцупов Анатолий Яковлевич — доктор психологических наук, профессор кафедры психологии Военного университета Министерства обороны Российской Федерации;

Баклановский Сергей Владимирович — доцент кафедры психологии Военного университета Министерства обороны Российской Федерации.

Анцупов А. Я., Баклановский С. В.

А74 Конфликтология в схемах и комментариях : учебное пособие. — 4-е изд., перераб. и доп. — Москва : Проспект, 2016. — 336 с.

ISBN 978-5-392-19675-3

В основу учебного пособия положена системная концепция конфликтов, разрабатываемая в течение последних 25 лет А. Я. Анцуповым совместно с А. И. Шипиловым, С. Л. Прошановым, В. В. Ковалевым и С. В. Баклановским. Ядром данной концепции являются результаты системного анализа конфликтов. Использовались четыре универсальных вида системного анализа: системно-структурный, системно-функциональный, системно-генетический и системно-информационный. В интересах исследования были разработаны и применены еще три вида системного анализа: системно-содержательный, междисциплинарный и системно-ситуационный. На основе изучения 3000 реальных межличностных конфликтов в организациях, а также в результате анализа всех основных достижений отечественной конфликтологии были сформулированы шесть ее принципов: междисциплинарности, преемственности, эволюционизма, личностного подхода, необходимости поиска скрытого содержания конфликтов, борьбы со Злом в его конфликтах с Добром. Структура и содержание предлагаемого учебного пособия отражают результаты применения системного подхода к исследованию конфликтов.

В работе представлено 153 схемы, рисунка и таблицы, которые раскрывают содержание всех разделов конфликтологии как учебной дисциплины.

Учебное пособие предназначено для студентов, изучающих курс конфликтологии, аспирантов, преподавателей вузов, конфликтологов-практиков, всех, кто интересуется проблемой предупреждения и разрешения социальных и внутриличностных конфликтов.

УДК 316.6:316.48(075.8)
ББК 88.53я73

Учебное издание

**Анцупов Анатолий Яковлевич,
Баклановский Сергей Владимирович**

**КОНФЛИКТОЛОГИЯ
В СХЕМАХ И КОММЕНТАРИЯХ**

Учебное пособие

Оригинал-макет подготовлен компанией ООО «Оригинал-макет»

www.o-maket.ru; тел.: (495) 726-18-84

Санитарно-эпидемиологическое заключение

№ 77.99.60.953.Д.004173.04.09 от 17.04.2009 г.

Подписано в печать 15.10.2015. Формат 70×100^{1/16}.

Печать офсетная. Печ. л. 21,0. Тираж 1000 экз. Заказ №

ООО «Проспект»

111020, г. Москва, ул. Боровая, д. 7, стр. 4.

ОГЛАВЛЕНИЕ

Предисловие	3
-------------------	---

Раздел 1 ИСТОРИЯ КОНФЛИКТОЛОГИИ

Схемы Комментарии

Глава 1. Предпосылки конфликтологических идей	6
1.1. Источники конфликтологических знаний	6 9
1.2. Основные направления развития западной конфликтологии	7 10
1.3. Конфликт в культурно-исторической психологии	8 11
Глава 2. История отечественной конфликтологии	13
2.1. Периодизация истории отечественной конфликтологии	13 18
2.2. Годы опубликования первых работ по проблеме конфликта. Подготовка диссертаций в различных отраслях конфликтологии (1949—2014 гг.). Относительное количество диссертаций, защищенных в различных отраслях конфликтологии	14 19
2.3. Динамика публикаций по проблеме конфликта (часть 1)	15 20
2.4. Динамика публикаций по проблеме конфликта (часть 2)	16 21
2.5. Динамика диссертационных исследований по проблеме конфликта. Динамика общего количества публикаций по проблеме конфликта	17 22

Раздел 2 МЕТОДОЛОГИЧЕСКИЕ ОСНОВЫ КОНФЛИКТОЛОГИИ

Глава 3. Объект и предмет конфликтологии	26
3.1. Конфликтология в системе наук	26 31
3.2. Функции конфликтологии	27 32
3.3. Объектно-предметное поле конфликтологии	28 33
3.4. Социальный конфликт	29 34
3.5. Универсальная понятийная схема описания конфликта	30 35
Глава 4. Эволюция конфликтов	37
4.1. Геохронологическая шкала. Уровни эволюции психики	37 40
4.2. Основные виды эволюции конфликта	38 41
4.3. Эволюционная структура психики человека	39 42

Глава 5. Системная концепция конфликтов	44
5.1. Основные элементы системной концепции конфликтов.	44
5.2. Виды системного анализа конфликтов	45
5.3. Системно-ситуационный анализ конфликтов	46
5.4. Системно-информационный анализ конфликтов	47
5.5. Система показателей, критериев и индикаторов оценки конфликта.	48
Глава 6. Принципы исследования конфликтов	57
6.1. Общенаучные принципы исследования конфликтов	57
6.2. Методологические принципы конфликтологии	58
6.3. Соотношение эмпирического и теоретического в исследовании конфликтов. Логика процесса исследования конфликтов.	59
Глава 7. Методы изучения конфликта	64
7.1. Основные этапы изучения конфликтов.	64
7.2. Программа изучения конфликтного взаимодействия.	65
7.3. Методы исследования в конфликтологии	66
7.4. Качественные методы исследования конфликтов	67
7.5. Математическое моделирование конфликта	68
7.6. Модульный социотест Анцупова	69
7.7. Оценка конфликтов и персонала с помощью модульного социотеста.	70
Раздел 3	
ТЕОРЕТИЧЕСКИЕ ОСНОВЫ КОНФЛИКТОЛОГИИ	
Глава 8. Конфликт как тип трудных ситуаций	80
8.1. Конфликт как тип трудных ситуаций.	80
8.2. Типы конфликтных личностей	81
8.3. Поведение человека в трудной ситуации. Поведение психически устойчивой и неустойчивой лич- ностей в трудной ситуации.	82
8.4. Влияние психологической устойчивости и профессиональ- ного мастерства на эффективность деятельности в трудных ситуациях. Структура конфликтоустойчивости личности	83
8.5. Выбор стратегии поведения в конфликте	84
8.6. Основные пути и способы разрешения значимых противоречий в социальном взаимодействии.	85
Глава 9. Классификация конфликта	93
9.1. Общая типология конфликтов	93
9.2. Классификация конфликтов на основе потребностей субъектов взаимодействия. Разновидности классификаций конфликтов	94
Глава 10. Структура конфликта	98
10.1. Структура конфликта	98
10.2. Модели поведения в конфликте	99
10.3. Мотивация оппонентов в конфликте.	100

	Схемы	Комментарии
10.4. Оценка образа «Я» и «Он/Она» в конфликтах	101	109
10.5. Целевая структура конфликтной ситуации	102	110
10.6. Роль восприятия «справедливости и несправедливости» в формировании информационной модели конфликтной ситуации	103	112
10.7. Эмоциональные реакции оппонентов в межличностном конфликте	104	113
10.8. Информационные модели конфликта	105	114
Глава 11. Причины конфликта		116
11.1. Классификация причин конфликтов	116	122
11.2. Организационно-управленческие причины конфликтов	117	123
11.3. Социально-психологические причины возникновения конфликтов. Варианты статусного взаимодействия в диаде	118	124
11.4. Личностные причины возникновения конфликтов. Оценка допустимости поведения партнера по межличност- ному взаимодействию	119	125
11.5. Потери и искажения информации в процессе общения как причина конфликта	120	126
11.6. Слухи как источник возникновения конфликтов	121	127
Глава 12. Функции конфликта		129
12.1. Деструктивные функции конфликта по отношению к оппонентам	129	133
12.2. Деструктивные функции конфликта по отношению к группе	130	134
12.3. Конструктивные функции конфликта по отношению к оппонентам	131	135
12.4. Конструктивные функции конфликта по отношению к группе	132	136
Глава 13. Динамика конфликта		138
13.1. Основные периоды и этапы динамики конфликта	138	145
13.2. Регрессия сознательной сферы психики в процессе эскалации конфликта	139	146
13.3. Модель эскалации конфликтного противодействия	140	147
13.4. Формирование «образа врага» в конфликте	141	148
13.5. Модели развития конфликтного взаимодействия	142	149
13.6. Динамика частоты конфликтов в зависимости от их длительности. Соотношение длительности конфликтов и их итогов	143	150
13.7. Динамика среднемесячной частоты конфликтов в течение года	144	151
Раздел 4		
КОНФЛИКТЫ В РАЗЛИЧНЫХ СФЕРАХ ЧЕЛОВЕЧЕСКОГО ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ		
Глава 14. Внутриличностные конфликты		154
14.1. Подходы к пониманию внутриличностного конфликта	154	159
14.2. Условия возникновения внутриличностных конфликтов	155	160
14.3. Типология внутриличностных конфликтов	156	161
14.4. Последствия внутриличностных конфликтов	157	162
14.5. Механизмы разрешения внутриличностных конфликтов	158	163
Глава 15. Семейные конфликты		165
15.1. Показатели семейных трудностей	165	168

	Схемы	Комментарии
15.2. Система семейных трудностей	166	169
15.3. Динамика трудностей семейных отношений	167	170
Глава 16. Конфликты в диаде «руководитель — подчиненный»		172
16.1. Причины конфликтов «руководитель — подчиненный»	172	175
16.2. Предупреждение конфликтов «по вертикали»	173	176
16.3. Разрешение конфликтов «по вертикали».		
Рекомендации подчиненному по разрешению		
конфликтов с руководителем.	174	177
Глава 17. Конфликты между социальными группами		179
17.1. Механизмы возникновения межгрупповых конфликтов	179	182
17.2. Трудовые конфликты.		
Функции трудовых конфликтов.		
Пути разрешения трудовых конфликтов	180	183
17.3. Межэтнические конфликты		
Разрешение межэтнических конфликтов	181	184
Глава 18. Политические и межгосударственные конфликты		186
18.1. Внутриполитические конфликты	186	188
18.2. Межгосударственные конфликты.	187	189
Глава 19. Информационно-психологическая война в международных		
 конфликтах		191
19.1. Цели и задачи информационно-психологической войны	191	195
19.2. Информационно-психологическая война США против		
СССР (1948–1991 гг).		
Экономическая цена поражения СССР в холодной войне.		
Военно-техническая цена поражения СССР в холодной войне	192	196
19.3. Информационно-психологическая война США против		
России (1991 г. — н. в.)	193	197
19.4. Современные источники угроз информационной		
безопасности России.	194	198
Глава 20. Отдельные виды конфликтов		200
20.1. Конфликты в педагогической деятельности	200	202
20.2. Инновационные конфликты.		
Типичные причины инновационных конфликтов.		
Соотношение декларируемых и истинных мотивов		
в инновационном конфликте.		
Влияние инновационного конфликта на качество		
деятельности коллектива	201	203

Раздел 5

ПРЕДУПРЕЖДЕНИЕ КОНФЛИКТНЫХ ВЗАИМООТНОШЕНИЙ

Глава 21. Управление конфликтом		206
21.1. Управление конфликтом.		
Зависимость успешности разрешения проблемной ситуации		
от точности прогноза ее развития	206	208
21.2. Предпосылки предупреждения конфликтов.	207	209

Глава 22. Технологии предупреждения конфликта	211
22.1. Сбалансированность социального взаимодействия как способ предупреждения конфликтов	211 216
22.2. Предупреждение конфликтов посредством изменения собственного отношения к ситуации	212 217
22.3. Способы и приемы влияния на оппонента в целях преду- преждения конфликта.	213 218
22.4. Влияние инициального коммуникативного поведения на возникновение конфликтной ситуации	214 219
22.5. Толерантность в конфликтной ситуации.	215 220
Глава 23. Компетентное управление как фактор предупреждения конflikта	222
23.1. Подготовка неконфликтного управленческого решения	222 228
23.2. Принятие неконфликтного управленческого решения	223 229
23.3. Выполнение неконфликтного управленческого решения	224 230
23.4. 17 этапов эффективного неконфликтного управления.	225 231
23.5. Пять способов оценки результатов деятельности.	226 232
23.6. Способы предупреждения конфликтов в процессе оценивания.	227 233
Глава 24. Стресс и предупреждение конфликта	235
24.1. Стресс жизни как результат нашего восприятия трудных ситуаций и противоречий	235 240
24.2. Возможные пространственные границы мировосприятия человека. Возможные временные границы мировосприятия человека.	236 241
24.3. Психологические факторы нормализации стресса	237 242
24.4. Способы управления эмоциями	238 243
24.5. Возможности снижения агрессии в конфликте	239 244

Раздел 6 ЗАВЕРШЕНИЕ КОНФЛИКТОВ

Глава 25. Критерии, формы, факторы завершения конфликтов	248
25.1. Формы завершения конфликта.	248 257
25.2. Условия разрешения конфликтов.	249 258
25.3. Факторы завершения конфликтов	250 259
25.4. Нормативное регулирование конфликтов	251 260
25.5. Этапы разрешения конфликта.	252 261
25.6. Основные тактики воздействия на оппонента в конфликте	253 262
25.7. Зависимость способа разрешения конфликта от стратегий, избираемых оппонентами	254 263
25.8. 17 шагов в саморазрешении межличностных конфликтов (часть 1).	255 265
25.9. 17 шагов в саморазрешении межличностных конфликтов (часть 2).	256 266
Глава 26. Роль третьей стороны в завершении конфликтов	268
26.1. Принципы психологического посредничества.	268 277
26.2. Тактики взаимодействия третьей стороны с оппонентами при урегулировании конфликта	269 278
26.3. Факторы эффективности участия третьей стороны в конфликте	270 279

	Схемы	Комментарии
26.4. 17 шагов в разрешении конфликтов с участием третьей стороны (часть 1)	271	280
26.5. 17 шагов в разрешении конфликтов с участием третьей стороны (часть 2)	272	281
26.6. Влияние третьих лиц на исход конфликтов	273	282
26.7. Деятельность психолога по регулированию конфликтов	274	283
26.8. Модели деятельности руководителя по урегулированию конфликтов.	275	284
26.9. Этапы деятельности руководителя по урегулированию конфликта между подчиненными.	276	285
Глава 27. Переговоры как способ завершения конфликта	287	
27.1. Виды и функции переговоров	287	301
27.2. Психологические механизмы ведения переговоров	288	302
27.3. Психологические условия успеха на переговорах	289	303
27.4. Динамика переговорного процесса	290	304
27.5. Компромисс в процессе переговоров	291	305
27.6. Особенности ведения переговоров.	292	306
27.7. Подготовка к переговорам.	293	307
27.8. Ведение переговоров.	294	308
27.9. Анализ переговоров.	295	310
27.10. Общие тактические приемы ведения переговоров	296	311
27.11. Тактические приемы, применяемые на этапе уточнения позиций.	297	312
27.12. Тактические приемы, применяемые на этапе обсуждения позиций	298	313
27.13. Тактические приемы, применяемые на этапе согласования позиций	299	314
27.14. Алгоритм переговоров с преступниками	300	315
Список литературы		317
Приложение.		321