

УДК 316.48(075.8)
ББК 60.524.228я73-1
К65

Рецензенты:
*кафедра философии гуманитарных факультетов
факультета государственного управления МГУ*
(зав. кафедрой д-р филос. наук, проф. А.П. Алексеев);
д-р филос. наук, проф. *Б.Н. Мальков*

Главный редактор издательства
кандидат юридических наук,
доктор экономических наук *Н.Д. Эриашвили*

К65 **Конфликтология.** Вопросы — ответы: Учеб. пособие для вузов / Под ред. проф. В.П. Ратникова. — М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2015. — 240 с.

ISBN 5-238-00802-3

Агентство СІР РГБ

Форма изложения материала (вопрос—ответ), избранная авторами учебного пособия, позволила наиболее доступно раскрыть основные проблемы конфликтологии как учебной дисциплины. В работе четко и наглядно излагается широкий круг вопросов, касающихся становления конфликтологии как науки и ее предмета, общей теории конфликта, различных видов конфликтов и способов их профилактики и разрешения. Особое внимание уделено таким вопросам, как мотивация конфликтности, взаимосвязь конфликтов и стрессовых состояний, социальное партнерство как фактор разрешения конфликтов, переговоры как важнейший способ разрешения конфликта.

Для студентов вузов, обучающихся по специальностям «Менеджмент организации» и «Управление персоналом».

ББК 60.524.228я73-1

ISBN 5-238-00802-3

© Коллектив авторов, 2004
© ИЗДАТЕЛЬСТВО ЮНИТИ-ДАНА, 2004.
Воспроизведение всей книги или какой-либо ее части любыми средствами или в какой-либо форме, в том числе в Интернет-сети, запрещается без письменного разрешения издательства

ОГЛАВЛЕНИЕ

От авторов	3
Раздел I. СТАНОВЛЕНИЕ И ПРЕДМЕТ КОНФЛИКТОЛОГИИ	5
Тема 1. Становление конфликтологии	6
1.1. Как понимали соотношение противоречия, борьбы и конфликта мыслители античности?	6
1.2. Каковы особенности представлений о конфликте в эпоху Средневековья?	6
1.3. Какие концепции объясняли причины конфликтов в Новое время?	7
1.4. Каков смысл концепции социального конфликта К. Маркса?	7
1.5. В чем состоит вклад в развитие конфликтологических знаний М. Вебера и Г. Зиммеля?	8
1.6. Каково основное содержание теории конфликта, созданной Р. Дарендорфом?	9
1.7. В чем суть взглядов Л. Козера на природу и функции социального конфликта?	9
1.8. Каковы основные идеи общей теории конфликта К. Боулдинга?	10
1.9. В чем заключается вклад З. Фрейда и К. Юнга в исследование конфликтов?	11
1.10. Почему современная конфликтология является комплексной наукой?	11
1.11. В чем заключаются причины отставания развития конфликтологии в Советской России?	12
Тема 2. Предмет науки о конфликте и методы исследования	13
2.1. Каковы основные элементы конфликтного взаимодействия?	13
2.2. Какие стадии развития конфликта выделяют?	14
2.3. В чем заключается важнейшая цель конфликтологии? Какие способы разрешения конфликта существуют?	14
2.4. В чем заключается типология конфликтного взаимодействия?	15
2.5. Каково соотношение между понятиями «объект» и «предмет» конфликтологии?	16
2.6. Каковы основные общенаучные методы исследования конфликта?	16
2.7. Какие существуют специализированные методы исследований конфликтного взаимодействия?	17

Раздел II. ОБЩАЯ ТЕОРИЯ КОНФЛИКТА 19

Тема 3. Понятие и типология конфликтов 20

- 3.1. В чем состоит сущность конфликта? 20
- 3.2. Какова специфика конфликтного взаимодействия? 21
- 3.3. В чем суть отличия конфликта от соревнования? 22
- 3.4. В чем заключаются различия между объектом и предметом конфликта? 23
- 3.5. Какие основные характеристики объекта конфликта можно выделить? 24
- 3.6. Что такое реалистический и нереалистический конфликты? 27
- 3.7. Как классифицируются конфликты по субъектам конфликта? 28
- 3.8. Какие еще существуют классификации конфликтов? 31

Тема 4. Структура конфликта 32

- 4.1. Каковы объективные элементы конфликта? Как можно охарактеризовать объект конфликта? 32
- 4.2. Кто относится к участникам конфликта? Как их подразделяет современная конфликтология? 32
- 4.3. Кто является участниками конфликта и какая роль принадлежит каждому из них? 34
- 4.4. Что представляет собой среда конфликта? 36
- 4.5. Какова физическая среда конфликта? 36
- 4.6. Что представляет собой общественно-психологическая среда конфликта? 37
- 4.7. Какая роль принадлежит социальной среде конфликта? 39
- 4.8. Что представляют собой личностные элементы конфликта? 39
- 4.9. Какая роль в конфликте отводится психологическим доминантам поведения личности? 40
- 4.10. Как проявляются типы личностей и типы характера личности? 41
- 4.11. Что такое акцентуация характера и какие типы характера акцентуированных личностей существуют? 43
- 4.12. Что представляет собой идеальный тип индивидуальности? 44
- 4.13. В чем выражаются неадекватные оценки и восприятия? Какие типичные ошибки приводят к необъективным оценкам? 45
- 4.14. Какие типы трудных в общении людей выделяют конфликтологи? 47
- 4.15. Почему расхождение этических ценностей является важным элементом конфликта? 48

Тема 5. Причины конфликтов 50

- 5.1. Что такое «причина конфликта» и «повод конфликта»? В чем их отличия? 50
- 5.2. Какие факторы являются необходимыми для возникновения конфликта? 50
- 5.3. Как классифицируются противоречия, вызывающие конфликты? 52
- 5.4. В чем заключаются объективные факторы возникновения конфликтов? 54
- 5.5. Каким образом объективные факторы влияют на возникновение конфликтов? 55
- 5.6. Каковы личностные факторы возникновения конфликтов? 58
- 5.7. Почему психологические доминанты поведения могут стать причиной конфликта? 58

5.8. Каким образом могут вызывать конфликт установки личности?	60
5.9. Почему неадекватные оценки и восприятия могут стать причиной конфликта?	60
5.10. Какова роль различий в манерах поведения в возникновении конфликтов?	62
5.11. Как вести себя с трудными людьми?	63
5.12. Почему различия в этических ценностях могут стать причиной конфликтов?	66

Тема 6. Функции конфликта 68

6.1. Что понимают под функцией конфликта?	68
6.2. В чем выражается двойственный характер функций конфликта?	69
6.3. В чем состоит функциональная противоречивость конфликта?	69
6.4. Каковы общие конструктивные функции конфликта?	70
6.5. В чем заключаются конструктивные функции конфликта?	70
6.6. Каковы конструктивные функции конфликта на личностном уровне?	71
6.7. В чем состоят общие деструктивные функции конфликта?	72
6.8. Как проявляются деструктивные функции конфликта на личностном уровне?	73

Тема 7. Динамика конфликта 74

7.1. Что представляет собой динамика конфликта?	74
7.2. В чем суть специфики предконфликтной ситуации?	74
7.3. Каковы последствия неадекватного осознания и неадекватной оценки предконфликтной ситуации?	76
7.4. В чем заключается специфика открытого конфликта?	77
7.5. Что такое инцидент? В чем состоит отличие инцидента конфликта от его повода?	78
7.6. Что такое эскалация конфликта?	79
7.7. Как происходит «создание образа врага»?	80
7.8. В чем заключается «демонстрация силы и угроза ее применения»?	82
7.9. В чем суть «применения насилия» как этапа эскалации конфликта?	82
7.10. В чем выражается «тенденция к расширению и углублению конфликта» на этапе его эскалации?	84
7.11. Что означает этап завершения конфликта и как он характеризуется?	84
7.12. В чем состоит специфика послеконфликтного периода?	85

Раздел III. ВНУТРИЛИЧНОСТНЫЙ КОНФЛИКТ 87

Тема 8. Понятие и виды внутриличностных конфликтов 88

8.1. Какое место занимает внутриличностный конфликт в жизни человека?	88
8.2. Как развивалась теория внутриличностного конфликта? Охарактеризуйте основные концепции западных ученых	89
8.3. В чем суть теории внутриличностного конфликта А.Н. Леонтьева?	92
8.4. Какие характеристики внутриличностного конфликта можно выделить?	93
8.5. Какие виды внутриличностных конфликтов существуют?	94

Тема 9. Причины и последствия внутриличностного конфликта 97

- 9.1. В чем заключаются объективные предпосылки внутриличностного конфликта? 97
- 9.2. В чем состоят внутренние причины внутриличностного конфликта? 98
- 9.3. Каковы внешние причины внутриличностного конфликта? 98
- 9.4. Как влияют рыночные отношения на возникновение внутриличностного конфликта? 100
- 9.5. В чем выражаются отрицательные последствия внутриличностного конфликта? 102
- 9.6. К каким наиболее тяжелым последствиям может привести внутриличностный конфликт? 104
- 9.7. В чем состоят особенности невротического конфликта и невротической личности? 105
- 9.8. Каковы позитивные последствия внутриличностного конфликта? 106

Тема 10. Предупреждение и разрешение внутриличностных конфликтов 108

- 10.1. В чем состоит первое условие предупреждения внутриличностных конфликтов и какие рекомендуются приемы для лучшего его осуществления? 108
- 10.2. Какое значение для профилактики конфликта имеет адекватная самооценка? 110
- 10.3. Какое значение для профилактики конфликта имеют бытийные ценности и жизненный опыт человека? 111
- 10.4. Почему для предупреждения конфликта важно быть уверенным в себе и какими рекомендациями следует для этого воспользоваться? 113
- 10.5. Соблюдение каких этических норм может помочь предупреждению внутриличностного конфликта? 114
- 10.6. Какие способы разрешения внутриличностных конфликтов рекомендуется предпринимать? 117
- 10.7. Какие механизмы психологической защиты личности выделяет современная наука? 118

Тема 11. Стрессы. Обретение стрессоустойчивости как способ предупреждения конфликтов 122

- 11.1. Что представляет собой «стресс»? 122
- 11.2. Можно ли избежать стрессов? Какова роль стресса и дистресса? 123
- 11.3. Каковы причины и источники стресса? 124
- 11.4. Как рекомендуется предупреждать стрессы в производственных ситуациях руководителям и подчиненным? 125
- 11.5. Как формировать стрессоустойчивость в повседневной жизни? Какой ответ на этот вопрос дает концепция «поисковой активности»? 128
- 11.6. Каким образом самооценка личности влияет на ее стрессоустойчивость? 129

Раздел IV. КОНФЛИКТЫ НА РАЗЛИЧНЫХ УРОВНЯХ СОЦИАЛЬНОЙ СИСТЕМЫ	131
Тема 12. Межличностный конфликт	132
12.1. Что представляет собой межличностный конфликт и каковы его функции?	132
12.2. Каковы структура и элементы межличностного конфликта?	133
12.3. Какое влияние оказывают различия в типах людей на возникновение межличностных конфликтов?	134
12.4. Как влияет на мотивацию поведения людей уровень личностного развития?	136
12.5. Какие периоды в жизни семьи способны вызвать конфликтные ситуации?	138
12.6. Какие конфликты типичны для каждого из периодов и каковы причины их возникновения?	138
12.7. Какие способы предупреждения семейных конфликтов существуют?	140
12.8. В чем состоят особенности межличностных конфликтов в высшей школе?	141
Тема 13. Конфликты в организации	144
13.1. Какие факторы способствуют конфликту в организации?	144
13.2. Как может быть выражено соотношение интересов в организации и кто является участниками конфликта?	145
13.3. Какие виды и типы конфликтов в организации различают?	146
13.4. Что такое организационный конфликт и каковы его причины?	147
13.5. Что представляет собой производственный конфликт и какие его типы выделяют?	148
13.6. Что представляют собой трудовые конфликты и как они классифицируются?	150
13.7. Как связаны с инновационной деятельностью инновационные конфликты?	152
13.8. Как классифицируются инновационные конфликты?	153
13.9. Каковы особенности управления конфликтами в организациях?	154
13.10. Что такое социальное партнерство как фактор разрешения конфликтов в организации?	156
13.11. Как осуществляется социальное партнерство на разных уровнях?	157
13.12. В чем суть и значение коллективных договоров?	157
13.13. Почему социально-партнерские отношения плохо развиваются на предприятиях с частной формой собственности?	159
Тема 14. Межгрупповой конфликт	160
14.1. В чем состоят особенности межгрупповых конфликтов?	160
14.2. Под влиянием каких факторов воздействия группы на индивида деформируется его поведение?	162
14.3. Что представляет собой межгрупповая враждебность? Как экспериментально подтверждается феномен спонтанной групповой враждебности?	164
14.4. Какую роль в возникновении межгрупповых конфликтов играют механизмы группового восприятия?	166

14.5. Почему межгрупповые конфликты неизбежны с социологической точки зрения?	167
14.6. Какова общая направленность эволюции современных межгрупповых конфликтов?	169
Тема 15. Основные виды межгрупповых конфликтов	171
15.1. В чем состоят критерии дифференциации межгрупповых конфликтов?	171
15.2. Каковы сущность и структура политических конфликтов?	172
15.3. В чем заключаются основные особенности политических конфликтов?	173
15.4. Какие основные виды политических конфликтов выделяют?	174
15.5. Каковы источники и способы регуляции межгосударственных конфликтов?	174
15.6. Что представляет собой «конфликт цивилизаций»?	176
15.7. В чем состоят особенности политических конфликтов в тоталитарных режимах?	178
15.8. Какие особенности отличают политические конфликты демократических режимов?	180
15.9. Какие внутриполитические конфликты присущи современному российскому обществу? Что представляют собой конфликты идентификации?	181
15.10. В чем сущность конфликтного потенциала современного российского федерализма?	182
15.11. Какова природа этнических конфликтов?	183
15.12. Что представляет собой «этнический парадокс» современности и каковы перспективы его разрешения?	184
15.13. Каковы основные особенности межэтнических конфликтов?	186
15.14. Каковы главные принципы регуляции межэтнических конфликтов?	188
Раздел V. СПОСОБЫ ПРЕДУПРЕЖДЕНИЯ И РАЗРЕШЕНИЯ КОНФЛИКТОВ	189
Тема 16. Предупреждение конфликтов	190
16.1. Что такое профилактика конфликта?	190
16.2. В чем суть двух уровней причин конфликтов?	191
16.3. Какие способы и методы используются для поддержания сотрудничества?	192
16.4. Каковы основные типы конфликтных личностей?	193
16.5. Какие параметры характеризуют зрелость отношений в коллективе?	194
16.6. Какие методы предупреждения конфликтов рекомендует современная теория менеджмента?	195
16.7. В чем заключаются основные нормы деловой этики?	198
16.8. Какая роль в профилактике конфликта отводится юмору?	199
Тема 17. Разрешение конфликтов	200
17.1. В чем суть тактики ухода от конфликта?	200
17.2. Каковы характерные черты силового метода разрешения конфликта?	201
17.3. Почему в практике регулирования конфликтов широко применяются тактики ухода и применения силы?	202

17.4. Каковы особенности регулирования конфликта методом односторонних уступок?	203
17.5. В чем состоят особенности тактики компромисса?	204
17.6. Каковы основные механизмы осуществления тактики взаимного выигрыша?	205
17.7. Какие универсальные средства разрешения конфликтов существуют?	206
Тема 18. Переговоры как способ разрешения конфликтов	209
18.1. Что такое переговоры и в чем состоят их особенности?	209
18.2. На какие модели завершения конфликта могут быть ориентированы переговоры?	210
18.3. Какие две основные стратегии используют для ведения переговоров?	211
18.4. В чем заключаются особенности основных стратегий ведения переговоров?	212
18.5. Какая стратегия ведения переговоров предпочтительнее?	213
18.6. Что выгоднее участникам переговоров: максимизация общего выигрыша или собственного?	215
18.7. Каковы формы участия третьей стороны в урегулировании и разрешении конфликтов?	216
18.8. Какие требования предъявляются к посреднику участниками конфликта?	217
18.9. Какого рода воздействия может оказать посредник на переговорный процесс?	218
Тема 19. Динамика переговоров	219
19.1. В чем состоит подготовка к переговорам?	219
19.2. Что необходимо сделать для формирования рабочей атмосферы на переговорах?	220
19.3. Какие умения необходимы для эффективного обсуждения проблемы?	221
19.4. Каким образом можно активизировать процесс создания вариантов решения проблемы?	222
19.5. Что такое переговорное пространство?	223
19.6. Каким образом участникам переговоров следует выбирать наиболее приемлемое решение?	224
19.7. На основе каких типов решений может быть достигнуто соглашение?	225
19.8. Какой итог переговоров позволяет считать их успешными?	227
19.9. Какие тактические приемы используются при позиционном торге?	228
19.10. Какие тактические приемы используются при ведении конструктивных переговоров?	229
19.11. В чем состоит основное отличие тактических приемов, используемых при позиционном торге и конструктивных переговорах?	230
Библиографический список	231