

Ф. И. Шарков, В. И. Сперанский

ОБЩАЯ КОНФЛИКТОЛОГИЯ

Учебник

Под общей редакцией
заслуженного деятеля науки РФ Ф. И. Шаркова

Рекомендовано уполномоченным учреждением
Министерства образования и науки РФ —
Государственным университетом управления
в качестве учебника для студентов высших учебных
заведений, обучающихся по направлениям подготовки
«Конфликтология», «Менеджмент», «Управление
персоналом» и «Государственное и муниципальное
управление» (квалификация (степень) «бакалавр»)

Регистрационный номер рецензии 027 от 30 января 2014 г.
(Федеральный институт развития образования)

Москва
Издательско-торговая корпорация «Дашков и К°»
2018

УДК 316.48
ББК 88.53
Ш26

Рецензенты:

А. Я. Кибанов — доктор экономических наук, профессор, заслуженный деятель науки РФ, дважды лауреат премии Правительства РФ;
А. Н. Чумиков — доктор политических наук, профессор.

Ш26 Шарков Ф. И.

Общая конфликтология: Учебник для бакалавров / Ф. И. Шарков, В. И. Сперанский; под общ. ред. засл. деят. науки РФ Ф. И. Шаркова. — М.: Издательско-торговая корпорация «Дашков и К°», 2018. — 240 с.

ISBN 978-5-394-02402-3

В учебнике изложены основные положения конфликтологической теории, анализируются ее взаимосвязи с практикой, представлены современные технологии предотвращения конфликтов и управления развитием конфликтной ситуации. Особое внимание уделяется конфликтам в трудовой организации, управленческим коллизиям, межличностным и межгрупповым противостояниям в социально-трудовой сфере.

Для студентов бакалавриата, обучающихся по направлениям подготовки «Конфликтология», «Менеджмент», «Управление персоналом», «Государственное и муниципальное управление».

ISBN 978-5-394-02402-3 © Шарков Ф. И., Сперанский В. И., 2014
 © ООО «ИТК «Дашков и К°», 2014

ОГЛАВЛЕНИЕ

ВВЕДЕНИЕ	5
Глава 1. КОНФЛИКТ КАК НАУЧНОЕ ПОНЯТИЕ И СОЦИАЛЬНАЯ РЕАЛЬНОСТЬ	9
1.1. Понятие конфликта, его типы и виды	9
1.2. Предмет, объект, субъекты, функции и границы конфликта.....	23
1.3. Понятия “конфликтология”, “социология конфликта”. Генезис конфликтологии. Теории социального конфликта	26
1.4. Развитие теории социального конфликта.....	31
1.5. Социальная напряженность и социальные конфликты	33
1.6. Мониторинг напряженности и толерантности: теория и методика исследования.....	42
1.7. Столкновение и психологическое межличностное противостояние как одни из ведущих характеристик конфликтов.....	51
<i>Темы для углубленного изучения и самостоятельной работы</i>	57
Глава 2. КОНФЛИКТЫ В ОБЩЕСТВЕ И ИХ ВОЗДЕЙСТВИЕ НА ЛЮДЕЙ	58
2.1. Социальные конфликты как источник общественных изменений.....	58
2.2. Концепция Б. Данема о роли противостояний в развитии социальных систем	60
2.3. Негативные последствия конфликтов в организации	64
2.4. Стресс как следствие коллизий в человеческих отношениях	67
2.5. Необходимость и полезность некоторых стрессовых ситуаций, возникающих вследствие противостояний и коллизий между людьми	72
2.6. Взаимосвязь негативных и положительных воздействий конфликтов на развитие организации.....	75
<i>Темы для углубленного изучения и самостоятельной работы</i>	79
Глава 3. МИНИМИЗАЦИЯ СОЦИАЛЬНЫХ КОНФЛИКТОВ	80
3.1. Общее и особенное в социальных конфликтах.....	80
3.2. Достижение согласия и консенсуса как способ минимизации конфликтов	84
3.3. Специфика конфликтов в социально-трудовой сфере	92
<i>Темы для углубленного изучения и самостоятельной работы</i>	99

Глава 4. АЛГОРИТМ КОНФЛИКТА, ОСНОВНЫЕ ЭТАПЫ И СТАДИИ	100
4.1. Латентность в конфликте	100
4.2. Развитие конфликтной ситуации	102
4.3. Основные признаки конфликта: как определить его зарождение	108
4.4. Формы взаимодействия в конфликтной ситуации	116
4.5. Диагностика толерантности, напряженности и конфликта	119
<i>Темы для углубленного изучения и самостоятельной работы</i>	130
Глава 5. ОСНОВНЫЕ ФАКТОРЫ И ПРИЧИНЫ КОНФЛИКТА	131
5.1. Конфликтогенные факторы в современных условиях	131
5.2. Источники конфликтов в трудовых коллективах	139
5.3. Социально-психологические факторы конфликтов	142
5.4. Непосредственные причины конфликтов	144
<i>Темы для углубленного изучения и самостоятельной работы</i>	150
Глава 6. КОНФЛИКТУЮЩИЕ И КОНФЛИКТОГЕННЫЕ ЛЮДИ	151
6.1. Субъективная значимость конфликтной ситуации	151
6.2. Конфликтогенные люди	154
6.3. Психологические типы личности	160
6.4. Референтные группы и группы давления	167
6.5. Конфликтогенные мотивы социально-психологической деятельности	169
<i>Темы для углубленного изучения и самостоятельной работы</i>	172
Глава 7. УПРАВЛЕНИЕ И САМОМЕНЕДЖМЕНТ В КОНФЛИКТНОЙ СИТУАЦИИ	173
7.1. Возможности и проблемы управления конфликтами в организации	173
7.2. Действия руководителя в конфликтных ситуациях	176
7.3. Процесс управления конфликтом	179
7.4. Роль посредников (медиаторов) в управлении конфликтом	182
7.5. Самооценка поведения в конфликте	191
7.6. Самоменеджмент в конфликтных ситуациях	194
7.7. Переговоры в конфликтной ситуации	199
7.8. Методы и средства взаимодействия в преодолении конфликта	205
7.9. Технология преодоления трудностей общения	213
<i>Темы для углубленного изучения и самостоятельной работы</i>	219
ЗАКЛЮЧЕНИЕ	220
ТЕРМИНОЛОГИЧЕСКИЙ СЛОВАРЬ	222
ЛИТЕРАТУРА	235