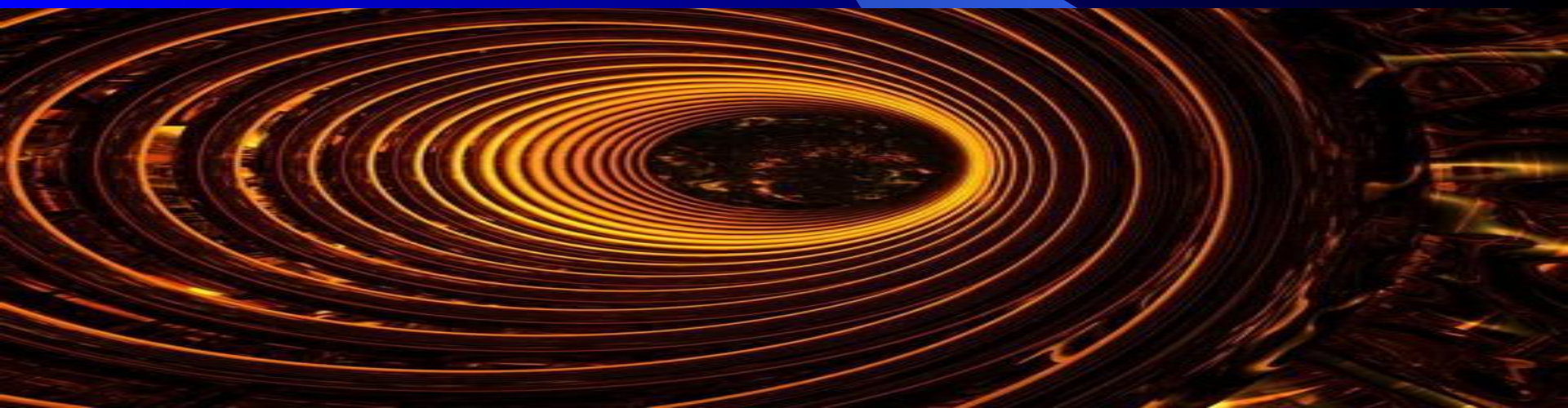


**МИНИСТЕРСТВО РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
ПО ДЕЛАМ ГРАЖДАНСКОЙ ОБОРОНЫ, ЧРЕЗВЫЧАЙНЫМ
СИТУАЦИЯМ И ЛИКВИДАЦИИ ПОСЛЕДСТВИЙ СТИХИЙНЫХ
БЕДСТВИЙ**

**Академия Государственной противопожарной службы
Кафедра КиПОД ГПС
Доцент Киселева Е.А.**

КОНФЛИКТОЛОГИЯ



Тематический план учебной дисциплины

Раздел 1. Основные понятия конфликтологии

Лекция 1. История и методология конфликтологических идей

Лекция 2. Структурная и динамическая модель конфликта

Раздел 2. Концептуализация и классификация конфликтов

Лекция 3. Психологические теории агрессии

Лекция 4. Внутриличностный конфликт

Лекция 5. Межличностные конфликты

Лекция 6. Групповые конфликты

Раздел 3. Психология управления конфликтом

Лекция 7. Стратегия поведения в конфликте

Лекция 8. Концепции управляемости конфликта

Лекция 9. Переговоры в конфликтных ситуациях

Лекция 10. Медиация как технология регулирования конфликта

Рекомендуемая литература:

■ Основная:

- Кибанов А.Я., Коновалова В.Г., Захаров Д.К., Ворожейкин И.Е. Конфликтология: Учебник. - М.: Инфра-М, - 2010.

■ **Дополнительная:**

- Анцупов А.Я., Шипилов А.И. Конфликтология. М., 2004.
- Армстронг М. Практика управления человеческими ресурсами. СПб., 2007. (переговоры 676–684).
- Бабосов Е.М. Конфликтология: Учеб. пособие. Минск, 2000. 464 с.
- Веснин В.Р. Управление персоналом. Теория и практика: Учебник. М., 2007. С. 612–660.
- Ворожейкин И.Е., Кибанов А.Я., Захаров Д.К. и др. Конфликтология: Учебник. М., 2002. 240 с.
- Дмитриев А.В. Конфликтология: Учеб. пособие. Минск, 2000. 320 с.
- Емельянов С.М. Практикум по конфликтологии. СПб., 2001. С. 209.
- Кибанов А.Я., Дуракова И.Б. Управление персоналом организации: отбор и оценка при найме, аттестация. М., 2004. С. 234–268
- Кнорринг В.И. Теория, практика и искусство управления: Учебник. М., 1999. С. 310–316.
- Конфликтология / Под ред. В.П. Ратникова М., 2002. 512 с.
- Крассовский Ю.Д. Организационное поведение. М., 2003. С. 439–457.
- Ламанов П.И. Управление персоналом в организации. Краснодар, 2006. С. 349–370
- Мильнер Б.З. Теория организации: Учебник. М., 2004. С. 164–168.
- Митин А.Н., Федорова А.Э., Токарева Ю.А., Овчинников А.В. Антикризисное управление персонала организации: Учеб. пособие, СПб., 2005. с. 58–75.
- Пошерстник Н.В., Мейксин М.С. Кадры предприятия М.; СПб., 2003. С. 401–407.
- Самыгин С.И., Зайналабиев М.С., Макиев З.Г., Обухов Д.В. Основы управления персоналом. Ростов н/Д., 2001. С. 373–384.
- Сергеев А.М. Организационное поведение. М., 2005. С. 142–157.
- Спивак В.А. Организационное поведение и управление персоналом. СПб., 2000. С. 281–291.
- Стаут Л. Управление персоналом. Настольная книга менеджера. М., 2006. С. 394–401.
- Управление персоналом организации / Под ред. А.Я. Кибанова. М., 2002. С. 528–538.
- Федосеев В.Н., Капустин С.Н. Управление персоналом организации: Учеб. пособ. М., 2004. С. 333–359.
- Шкатула В.И. Настольная книга менеджера по кадрам. М., 2003.
- Экономика труда: современное состояние, проблемы, тенденции развития / Под. ред. С.Н. Трунина, И.В. Гелеты, Н.Р. Молочникова. Краснодар, 2002. С. 305–309.

Конфликтология - особая междисциплинарная область, объединяющая теоретические, методологические и методические подходы к описанию, изучению и развитию практики работы с конфликтными явлениями в различных областях человеческого взаимодействия.

Конфликт - биполярное явление, проявляющее себя в активном противостоянии двух сторон, направленном на преодоление противоречия, причем стороны конфликта представлены активным субъектом или субъектами.

В русском языке слово конфликт употребл. с 19 в. В латинском языке (conflictus) - столкновение.

За последние 5 тыс. лет человечество участвовало в 15 тыс. локальных и общих войн. Чаще всего самые серьезные конфликты возникают из примитивных ситуаций и причин.

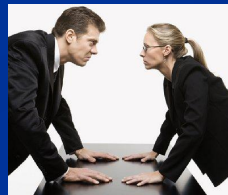
Конфликт - предмет междисциплинарной области знаний на основе теории психологии, социологии, политологии, философии, права и др. наук.

- **Конфликт в социальной психологии - интерактивное состояние несогласия, различий или несовместимости внутри или между индивидуальностями, группами, организациями.**
- **а) интраиндивидуальный конфликт возникает, когда человек должен выполнить определенные действия, роли, которые не соответствуют его умениям, интересам, целям или ценностям; б) интрагрупповой конфликт - между членами группы; в) интергрупповой конфликт - между представителями двух или более групп.**
- **Конфликт в организационной психологии рассматривается или как дисфункция, отражающая нарушение работы организации, или как симптом развития персонала и организации.**

- **В управлении: Группы, испытывающие дефицит конфликта, имеют тенденцию впадать в спячку, демонстрируют отсутствие творчества, неспособность принимать решения. Слишком частые конфликты, наоборот, мешают организации из-за постоянных стычек.**
- **Конфликт в юридической психологии – спор, связанный с правовыми отношениями сторон (их юридически значимыми действиями или состояниями) и, следовательно, субъекты, мотивация их поведения, а также объект конфликта обладают правовыми признаками, а конфликт влечет юридические последствия.**
- **Конфликт в международном праве - ситуация предельного обострения противоречий, проявляющихся в поведении сторон.**

- **Конфликт в социологии - вид противостояния, при котором стороны стремятся захватить территорию либо ресурсы, угрожают оппозиционным индивидам или группам, их собственности или культуре таким образом, что борьба принимает форму атаки или обороны.**
- **Конфликт в педагогике – ситуация взаимодействия людей, которые либо преследуют взаимоисключающие или недостижимые одновременно обеими сторонами цели, либо стремятся реализовать несовместимые ценности и нормы.**

- **1. Конфликт должен восприниматься его участниками. Многие ситуации, которые могли быть расценены, как конфликтные, на самом деле не являются таковыми.**
- **2. Для возникновения конфликта необходимы противоречия в мотивах, ценностях, позициях, по крайней мере двух сторон.**
- **3. Конфликт - это всегда борьба за обладание ресурсами - работой, престижем, финансами, временем - которые ограничены и требуют распределения между заинтересованными сторонами.**



- **Методологические подходы к изучению конфликтов.**
- **1. Социобиологический (С. Вильсон, А. Гелен) - теория естественного отбора и идея естественной агрессивности человека.**
- **2. Психологический (Т. Адорно, А. Маслоу, З. Фрейд, Э. Фромм) - акцент на психофизиологические характеристики людей, роль напряжения и фрустрации.**
- **3. Классовый (К. Маркс, Г. Маркузе) - роль классовой борьбы на различных этапах истории человечества.**
- **4. Диалектический (Г. Зиммель, Р. Дарендорф, А.В. Дмитриев, В.П. Иванов, М.М. Лебедева, А.В. Кудрявцев, Г.С. Котанджян) - понимание конфликта как нормального социального явления. Конфликт присущ всем уровням жизни социальных систем и не может рассматриваться в качестве девиантного явления или противоположности порядку. Зиммель полагал, что «конфликт очищает воздух» и является «формой социализации», Дарендорф считал «политику свободы политикой жизни с конфликтом».**

Методы исследования конфликта

- **Структурно-функциональный** - способствует выявлению основных элементов конфликта. Рассмотрение явления в статике, как находящегося в состоянии покоя.
- **Процессуальный анализ** - определение этапов или стадий конфликта. Динамика конфликта.
- **Типологизация** - метод социально-психологического анализа, группировки, классификации видов конфликтных личностей и форм конфликтного взаимодействия.
- **Прогнозирование** - оптимальные пути и средства урегулирования конфликта. Прогнозы могут быть кратко-, средне- и долгосрочные. Использ. методики ЭО, мат. моделирование и др.
- **Разрешительный** - основные стратегии и тактики улаживания конфликтов.

- **А. Р. Лурия изучал конфликт темпов, «сшибку» внутренних установок.**
1. Экспериментальные исследования конфликта в лабораторных условиях:
- **матричные игры («дилемма заключенного»),**
- **переговорные игры (участники вступают в коммуникацию, пытаясь достичь одностороннего или взаимного выигрыша),**
- **коалиционные игры (формирование участниками коалиций внутри группы),**
- **локомоционные игры (движение сторон в направлении выбранной участниками цели),**
- **социальные игры-ловушки,**
- **создание реальных конфликтных ситуаций в лабораторных условиях с участием подставного испытуемого («сообщника» экспериментатора),**
- **исследования с помощью гомеостатических аппаратных методик.**

Опросные методы:

- В.П. Левкович и О.Э. Зуськова: «Межличностный семейный конфликт» - о конфликте как следствии противоречий потребностей.
- Ю. Алешина, Л. Гозман, Е. Дубовская: «Характер взаимодействия супругов в конфликтных ситуациях» - изучение поведения в семейных конфликтах.
- М. Штраус и С. Штайнметц: «Шкала тактики поведения в конфликтах» - изучение конфликтов между членами семьи.
- Тест К. Томаса - выявление репертуара поведенческих тенденций в противоречивых ситуациях.
- Тест Ф. Розенцвейга – изучение фрустрации.
- С.И. Ерина: «Шкала диагностики ролевого конфликта» - изучение психологического конфликта у руководителей первичных производственных коллективов.
- Т.А. Полозова - методическая процедура для изучения межличностного конфликта в группе, основанная на экспертных оценках отношений между членами обследуемого коллектива.
- А. Я. Анцупов: «Модульная методика диагностики межличностных конфликтов» - выявление конфликтантов в группе.
- Э.И. Киршбаум: «Ситуации взаимодействия учителя с учениками» - исследование педагогического общения.
- Е.Б. Фанталова: «Уровень соотношения «ценности» и «доступности» в различных жизненных сферах» - распознавание внутренних конфликтов.

Этапы развития конфликтологии

- Первый период - VI-VII в. до н.э. – сер.IXX в.: практические знания о видах конфликтов, принципах и правилах поведения в конфликтах, что запечатлено в философии, религии, литературе, народном творчестве, СМИ.
- Второй период – сер.IXX в.- 1920 гг: зарождение, развитие теорий и частных отраслей конфликтологии. Первая «волна» публикаций по проблеме конфликта.
- Третий период – 1920-1950 гг.: К.как самостоятельное явление в рамках др.наук (социальная философия, психология, педагогика, политология и социология).
- Четвёртый период – 1950-1980 гг.: публикации работ по К., защита диссертаций. Конфликтология начинает выделяться в самостоятельную науку.
- Пятый период – 1980г.–н/в: создание конфликтологических посреднических центров, региональных и международных групп по исследованию и урегулированию конфликтов.

Диалектическая концепция конфликта

- **К. Маркс** - концепция социально-классового конфликта. Противоречия между уровнем производительных сил и характером производственных отношений являются главным источником социального конфликта в обществе. Открытый конфликт между господствующим и подчиненным классом тем вероятнее, чем глубже осознание последним незаконности распределения ресурсов. Поляризация противостоящих классов будет тем сильнее, чем более развита структура политического руководства, которая в свою очередь зависит от идеологической унификации членов коллектива. Уровень насильственности конфликта определяет уровень структурных изменений системы и степень перераспределения недостающих ресурсов.
- **Р. Дарендорф** в конце 1950-х годов - теория социального конфликта под названием «конфликтная модель общества». Она зафиксирована в основном труде ученого – «Класс и классовый конфликт в индустриальном обществе». Для успешного регулирования конфликта, по мнению важны обстоятельства 1) признание различных точек зрения в обществе; 2) высокая организованность конфликтующих сторон; 3) наличие «правил игры». Идеи Р. Дарендорфа о «контролируемой эволюции» предполагают возможность замедления, замораживания и урегулирования любых социальных конфликтов, но невозможность их окончательного разрешения.

- **Конфликтный функционализм.** Г. Спенсер о конфликте как неизбежном явлении общественной жизни, проявлении борьбы за существование социальных субъектов, предпосылке развития социального организма.
- Собственно функционалистское объяснение конфликта предложил Георг Зиммель. Его «Социология» (1908) ознаменовала собой появление этого нового направления изучения конфликта. Зиммель специально занялся разработкой теории конфликта, исходя при этом не только из ее социальной значимости, но и позитивной ценности как стимулирующего средства. Он и ввел в научный оборот сам термин «социология конфликта». Конфликт, по Зиммелю, это форма социации. Огромное значение для конфликтологии имеют выводы Зиммеля о воздействии конфликта на внутреннюю структуру группы. Ученый первым обратил внимание на такие особенности группового поведения: во время экстремальных ситуаций централизация группы усиливается вплоть до деспотии. Возникнув, такая централизованная структура стремится к выживанию и начинает искать нового противника («внешнего врага»). Порочный круг замыкается.
- Конфликт в структурно-функциональной теории Парсонса трактуется преимущественно как фактор повреждения и разрушения социальной системы. Данная теория не могла удовлетворительно объяснить социальные изменения и конфликты, начавшиеся в конце 60-е годов XX столетия. Вместе с тем этот подход к исследованию социальных систем является и в настоящее время одним из наиболее влиятельных в социологии. Т. Парсонс заложил основы междисциплинарного подхода к конфликту как к системе.

Общая теория конфликта

- В начале 1960-х годов американский социолог Кеннет Боулдинг предпринял попытку создать универсальное учение о конфликте – «Общую теорию конфликта». Первоначальную предпосылку появления конфликта он усматривал в природе человека, в его извечном стремлении к борьбе. Ученый выделил две модели конфликта – статическую и динамическую. Статическая модель подвергает анализу все стороны конфликта и отношения между ними. Динамическая модель рассматривает конфликт через изучение интересов сторон. По Кеннету Боулдингу, основу «социальной терапии» по «снятию», предотвращению конфликтов составляют три момента: понимание причин возникающих противоборств; разумный выбор согласованных способов их устранения; нравственное совершенствование людей. Боулдинг видит причину индустриального конфликта (между рабочими и буржуазией) в противоположности идейно-психологических установок.

- В 1980-е годы разрабатываются различные варианты синтезирования диалектических и функционалистских концепций социального конфликта (Г. Блейлок, Э. Гидденс, Р. Коллинз, Л. Крайсберг, В. Лефевр и др.). Происходит Теоретическое обобщение итогов междисциплинарных эмпирических исследований конфликтов (Р. Кохен, Р. Даль, М. Крозье, Ф. Перкин, Г. Райффл, Д. Рекс, Т. Ньюм, К. Бейли и др.). Формируются среднеуровневые и частные теории конфликта (модель Анатоля Рапопорта; теория игр и математический аппарат конфликта в идеях нобелевских лауреатов Т. Шеллинга и Р. Аумана; сценарное описание конфликта, театрализация и карнавализация конфликта).

Психология конфликта

- ***Психология конфликта***

- 1. Интрапсихическая интерпретация конфликта

- **З. Фрейд**

- **К. Юнг**

- **К. Хорни**

- **А.Адлер**

- **Э. Эриксон**

- 2. Ситуационные подходы

- **М. Дойч**

- **М. Шериф**

- 3. Когнитивистские подходы

- **К. Левин**

- ***Ф. Хайдер***

- **Т. Ньюком**

- **Л. Фестингер**

- 4. Гуманистическая психология

- **К. Роджерс**

- **Р. Мэй**

Политология конфликта

- Теория политических групп, создателем которой считается Вильфредо Парето (1848-1923) раскрывает концепцию элиты. Борьба за звание элиты – суть социальных конфликтов. Круговорот элит обеспечивается именно такими конфликтами и способствует эволюции общества. Свои представления о конфликтах дают Гозтано Моска (один из «отцов-основателей» политологии), Франц Оппенгеймер (немецкий историк) и другие. Французский мыслитель Жорж Сорель (1847-1922) высказал предположение, что ход истории иррационален. Она вся состоит из неконтролируемых, спонтанных конфликтов, которые благо уже потому, что существуют. В противовес ему некоторые политологи (Дж.Блондел, Д.Истон, С.Липсет) попытались сформулировать теорию политической стабильности, найти те рычаги, которые способны поддерживать общество в состоянии покоя.

История отечественной конфликтологии

- Первый этап – до 1924 г. характеризуется зарождением и развитием практических и научных знаний о конфликтах, но как специальный объект исследования конфликт не выделяется.
- Второй этап – 1924–1989 гг. Конфликт начинает изучаться как самостоятельное явление в рамках сначала двух (правоведение, социология), а к концу периода – 11 наук.
- Третий этап – с 1990 г. по настоящее время. Парадигма конфликтологии как науки на основе разных подходов: междисциплинарного, системного, личностно-социально-деятельностного, эмпирического и ситуационного.