

**М. Ю. Зеленков**

# **КОНФЛИКТОЛОГИЯ**

*Учебник*

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

Регистрационный номер рецензии 136 от 09 апреля 2012 г.  
(Федеральный институт развития образования)

Москва  
Издательско-торговая корпорация «Дашков и К°»  
2013

**УДК 316.6**

**ББК 88.5**

**З-48**

**Рецензенты:**

*В. Н. Ремарчук* — доктор философских наук, профессор, декан факультета гуманитарных наук МГТУ им. Н. Э. Баумана;

*А. Н. Скалепов* — доктор философских наук, доцент, профессор кафедры «Общественные науки» МГУПС;

*А. В. Чаевич* — доктор политических наук, доцент, профессор РГУТиС.

**Зеленков М. Ю.**

**З-48**

Конфликтология: Учебник / М. Ю. Зеленков. — М.: Издательско-торговая корпорация «Дашков и К°», 2013. — 324 с.

ISBN 978-5-394-01918-0

Содержание учебника отвечает типовой программе ФГОС 3-го поколения по учебной дисциплине «Конфликтология».

В нем отражен опыт изучения теории и практики конфликтов, накопленный как в зарубежной, так и отечественной школе.

Для студентов бакалавриата, обучающихся по направлению подготовки «Управление персоналом».

ISBN 978-5-394-01918-0

© Зеленков М. Ю., 2012

© ООО «ИТК «Дашков и К°», 2012

# ОГЛАВЛЕНИЕ

---

<b>ПРЕДИСЛОВИЕ</b> .....	7
<b>Раздел I. ТЕОРЕТИЧЕСКИЕ ОСНОВЫ КОНФЛИКТОЛОГИИ</b> ....	9
Глава 1. Конфликтология как наука .....	9
1.1. История конфликтологии и эволюция отражения конфликта в науке, религии и искусстве .....	9
1.2. Характеристика конфликтологии как научной дисциплины .....	20
Контрольные вопросы .....	30
Глава 2. Теория конфликта .....	30
2.1. Структура и функции конфликта .....	31
2.2. Причины возникновения конфликта .....	40
2.3. Динамические показатели конфликта .....	52
2.4. Фазы динамики конфликта .....	57
Контрольные вопросы .....	63
Глава 3. Управление конфликтом .....	63
3.1. Понятие управления конфликтом .....	63
3.2. Характеристика завершения конфликта .....	65
3.3. Стратегии разрешения конфликта .....	68
3.4. Тактики завершения конфликта .....	74
3.5. Алгоритм управления конфликтом .....	75
Контрольные вопросы .....	77
<b>Раздел II. КОНФЛИКТЫ В МАЛЫХ СОЦИАЛЬНЫХ ГРУППАХ</b> .....	78
Глава 4. Межличностные и семейные конфликты .....	78
4.1. Сущность и содержание межличностного конфликта .....	78

4.2. Динамика межличностного конфликта и его разрешение .....	85
4.3. Понятие семейного конфликта и способы его разрешения .....	90
4.4. Особенности конфликтов между родителями и детьми .....	98
Контрольные вопросы .....	101
Глава 5. Социально-психологические основы внутриличностных конфликтов .....	101
5.1. Подходы к пониманию внутриличностного конфликта .....	101
5.2. Основные виды внутриличностных конфликтов .....	106
5.3. Последствия внутриличностных конфликтов .....	110
5.4. Способы разрешения внутриличностных конфликтов .....	117
Контрольные вопросы .....	119
Глава 6. Конфликты в организациях .....	120
6.1. Социально-психологическая характеристика конфликта в организации .....	120
6.2. Организационный конфликт .....	129
6.3. Трудовой конфликт .....	134
6.4. Управление конфликтом в организации .....	145
Контрольные вопросы .....	147
<b>Раздел III. КОНФЛИКТЫ В РАЗЛИЧНЫХ СОЦИАЛЬНЫХ СФЕРАХ .....</b>	<b>148</b>
Глава 7. Этнонациональный конфликт и его специфика .....	148
7.1. Понятие этноса и нации .....	148
7.2. Структура и содержание этнонациональных конфликтов .....	156
7.3. Динамика и типология этнонациональных конфликтов .....	177
7.4. Формы протекания и способы урегулирования этнонациональных конфликтов .....	184

7.5. Правовые основы предупреждения и разрешения этнонациональных конфликтов в Российской Федерации.....	189
Контрольные вопросы .....	192
Глава 8. Религиозные конфликты и основные пути их решения .....	192
8.1. Религия и межконфессиональные отношения как источник конфликта .....	192
8.2. Структура, содержание и причины религиозных конфликтов .....	202
8.3. Классификация религиозных конфликтов и пути их урегулирования .....	212
Контрольные вопросы .....	217
Глава 9. Межгосударственные конфликты .....	218
9.1. Международные отношения и внешнеполитический интерес государства как основа межгосударственных конфликтов .....	218
9.2. Динамика и типология межгосударственных конфликтов .....	225
9.3. Формы и методы предотвращения и урегулирования межгосударственных конфликтов .....	232
9.4. Политико-правовые средства предотвращения и урегулирования межгосударственных конфликтов .....	236
Контрольные вопросы .....	245
Глава 10. Политический конфликт .....	245
10.1. Сущность и содержание политического конфликта .....	246
10.2. Типология политических конфликтов .....	251
10.3. Современные технологии предотвращения политических конфликтов .....	255
Контрольные вопросы .....	258
Глава 11. Конфликты в сфере управления.....	258
11.1. Понятие управления и его виды .....	259

11.2. Природа и виды конфликтов в сфере государственного управления .....	264
11.3. Природа, сущность и специфика организационно-управленческих конфликтов .....	277
11.4. Типология организационно-управленческих конфликтов и способы их урегулирования .....	286
Контрольные вопросы .....	290
Глава 12. Юридический конфликт .....	290
12.1. Подходы к пониманию, типология и динамика юридических конфликтов .....	291
12.2. Урегулирование юридических конфликтов .....	297
Контрольные вопросы .....	308
<b>КРАТКИЙ СЛОВАРЬ</b> .....	309
<b>ЛИТЕРАТУРА</b> .....	320

## ПРЕДИСЛОВИЕ

---

*Жизнь, которая не испытывает человека,  
не достойна называться жизнью.*

Сократ

Конфликты сопровождают человечество на протяжении всего существования цивилизации. Из известных сегодня материалов истоки рассматриваемой проблемы можно найти в научных трудах VII–VI вв. до н. э. Например, в древнейших законах хеттского царя Хаммурапи (1792–1750 гг. до н. э.) уже отражены десятки способов разрешения конфликтных ситуаций. Конфликт лежит в основе построения философской системы Древнего Китая, в которой провозглашается постоянное противоборство присущих матери положительных (янь) и отрицательных (инь) сторон, приводящее, в свою очередь, к конфронтации их носителей.

Мы хотим чего-то достичь, но цель оказывается труднодостижимой. Мы переживаем неудачу и готовы обвинить окружающих нас людей в том, что мы не смогли достичь желаемой цели. А окружающие — будь то родственники или те, с кем вы вместе работаете, полагают, что вы сами виноваты в собственной неудаче. Либо цель была вами неверно сформулирована, либо средства ее достижения выбраны неудачно, либо вы не смогли правильно оценить сложившуюся ситуацию и обстоятельства вам помешали. Возникает взаимное непонимание, которое постепенно перерастает в недовольство, создается обстановка неудовлетворенности, социально-психологического напряжения и как итог — конфликта. Это, так сказать, алгоритм развертывания конфликта на межличностном уровне, в малых социальных группах.

Источником же обострения конфликтов между большими группами является накопление неудовлетворенности существующим положением дел, возрастание притязаний, радикальное изменение самосознания и социального самочувствия. Как правило, сначала процесс накопления неудовлетворенности идет медленно и подспудно, пока не происходит некое событие, которое играет роль своего рода спускового механизма, выводящего наружу это чувство неудовлетворенности. Неудовлетворенность, приобретающая открытую форму, стимулирует возникновение социального движения, в ходе которого выдвигаются лидеры, вырабатываются программы и лозунги, формируется идеология защиты интересов. На этом этапе конфликт становится открытым и необратимым. Он либо превращается в самостоятельный и постоянный компонент общественной жизни, либо завершается победой иницилирующей стороны, либо решается на основе взаимных уступок сторон.

Чтобы найти правильное решение этих дилемм, весьма полезно знать, что такое конфликт, как он разворачивается, через какие фазы проходит и как разрешается. В этом смысл изучения конфликтов. Каждый извлекает из этого процесса пользу для себя. Бизнесмен получает сведения о том, как развивается конкуренция в условиях рынка, работник узнает о методах защиты как своих личных интересов, так и своей профессиональной группы. Политический деятель и юрист получают сведения о прецедентах, имеющих для представителей этих видов деятельности особое значение. Они получают и теоретические знания, поскольку конфликты в обществе развиваются не только на бытовом уровне, но и пронизывают отношения как внутри государства, так и между государствами. А “простому” человеку изучение конфликтов нужно для того, чтобы избавиться от своей “простоты” и получить те сведения, без которых невозможно быть гражданином своей страны, своего отечества и действовать сообразно принципам гражданственности в различных, подчас весьма сложных общественно-политических ситуациях.