

Министерство образования и науки Украины  
Харьковский национальный университет имени В. Н. Каразина

**С. Н. Нескородев**

# **КОНФЛИКТОЛОГИЯ**

Учебное пособие

Харьков – 2015

УДК 316.48(075.8)

ББК 60.833.я73

Н 55

**Рецензенты:**

**Н. Л. Гавкалова** – доктор экономических наук, профессор, заведующая кафедрой публичного администрирования и региональной экономики ХНЭУ имени С. Кузнецца;

**И. Ю. Кучумова** – кандидат экономических наук, доцент кафедры экономики предприятия и экономической теории Харьковского торгово-экономического института ХНТЕУ.

*Утверждено к печати решением Ученого совета  
Харьковского национального университета имени В. Н. Каразина  
(протокол № 7 от 27.06.2014 г.)*

**Нескородев С. Н.**

Н 55 Конфликтология : учебное пособие / С. Н. Нескородев. – Х. : ХНУ имени В. Н. Каразина, 2015. – 196 с.

ISBN 978-966-285-158-8

Учебное пособие содержит теоретико-методологические основы конфликтологии. Последовательно раскрыта сущность системного подхода к анализу и управлению конфликтами. Подробно раскрыты различные виды конфликтов, представлены методы анализа конфликтов, техники управления конфликтами.

Для студентов высших учебных заведений любой формы обучения, преподавателей, аспирантов, занятых в сфере публичного администрирования.

**УДК 316.48(075.8)**

**ББК 60.833.я73**

ISBN 978-966-285-158-8

© Харьковский национальный университет  
имени В. Н. Каразина, 2015

© Нескородев С. Н., 2015

© Дончик И. Н., макет обложки, 2015

## СОДЕРЖАНИЕ

|   |    |
|---|----|
| <b>Введение</b> .....   | 7  |
| <b>Тема 1. Становление конфликтологии как науки</b> .....                   | 8  |
| 1. Философские предпосылки возникновения конфликтологии.....                | 8  |
| 2. Научные предпосылки возникновения конфликтологии.....                    | 10 |
| 3. Нравственно-религиозные предпосылки<br>возникновения конфликтологии..... | 12 |
| 4. Становление конфликтологии как науки.....                                | 14 |
| <b>Тема 2. Конфликт и его природа</b> .....                                 | 17 |
| 1. Понятие и сущность конфликта.....  | 17 |
| 2. Предмет и объект конфликта.....  | 19 |
| 3. Классификация конфликтов.....  | 21 |
| <b>Тема 3. Структура конфликта</b> .....                                    | 25 |
| 1. Понятие структуры конфликта.....   | 25 |
| 2. Объективные элементы структуры конфликта.....                            | 26 |
| 3. Субъективные (личностно-психологические)<br>составляющие конфликта.....  | 31 |
| <b>Тема 4. Функции конфликта</b> .....                                      | 35 |
| 1. Основные подходы к выявлению функций конфликта.....                      | 35 |
| 2. Конструктивные функции конфликтов.....                                   | 37 |
| 3. Деструктивные функции конфликтов.....                                    | 38 |
| <b>Тема 5. Причины конфликтов и их анализ</b> .....                         | 40 |
| 1. Понятие причин конфликта.....  | 40 |
| 2. Объективные причины конфликтов.....                                      | 41 |
| 3. Субъективные причины конфликтов.....                                     | 42 |
| <b>Тема 6. Динамика и развитие конфликта</b> .....                          | 44 |
| 1. Динамики конфликта.....  | 44 |
| 2. Содержание основных этапов конфликта.....                                | 44 |
| 3. Эскалация конфликта как один из этапов конфликта.....                    | 49 |

|  |           |
|--|-----------|
| <b>Тема 7. Стратегии участия в конфликте.....</b>                            | <b>52</b> |
| 1. Понятие о стратегии участия в конфликте.<br>Модель Томаса – Киллмена..... | 52        |
| 2. Характеристика стратегий участия в конфликте.....                         | 54        |
| <b>Тема 8. Тактика участия в конфликте.....</b>                              | <b>60</b> |
| 1. Понятие о тактике участия в конфликте.....                                | 60        |
| 2. Характеристика тактик участия в конфликте.....                            | 61        |
| <b>Тема 9. Информационная модель конфликта.....</b>                          | <b>63</b> |
| 1. Понятие информационной модели конфликта.....                              | 63        |
| 2. Особенности формирования информационной<br>модели конфликта.....          | 65        |
| 3. Виды информационных искажений конфликта<br>в информационных моделях.....  | 67        |
| 4. Особенности информационного взаимодействия<br>конфликтующих сторон.....   | 69        |
| <b>Тема 10. Личность как субъект конфликта.....</b>                          | <b>72</b> |
| 1. Основные модели личности в конфликте.....                                 | 72        |
| 2. Типы конфликтных личностей.....   | 73        |
| 3. Экстраверсия и интроверсия личности.....                                  | 75        |
| 4. Типы темпераментов.....   | 77        |
| <b>Тема 11. Внутриличностные конфликты.....</b>                              | <b>81</b> |
| 1. Структура психики по З. Фрейду.....                                       | 81        |
| 2. Механизм взаимодействия структурных элементов психики.....                | 82        |
| 3. Основные виды внутриличностных противоречий<br>и конфликтов.....          | 83        |
| <b>Тема 12. Механизмы психологической защиты.....</b>                        | <b>89</b> |
| 1. Понятие психологической защиты.....                                       | 89        |
| 2. Виды психологических защит.....   | 90        |
| <b>Тема 13. Трансактный анализ межличностных конфликтов.....</b>             | <b>97</b> |
| 1. Структура личности по Э. Берну.....                                       | 97        |
| 2. Основы трансактного анализа.....  | 100       |

|  |            |
|--|------------|
| 3. Виды трансакций в трансактном анализе.....  | 101        |
| 4. Практический пример трансактного анализа.....   | 103        |
| <b>Тема 14. Конфликтогены как причины возникновения межличностных конфликтов.....</b>            | <b>106</b> |
| 1. Понятие «конфликтогены», их типы.....   | 106        |
| 2. Механизм возникновения конфликта на основе эскалации конфликтогенов.....                      | 107        |
| 3. Правила взаимодействия с конфликтогенами.....   | 108        |
| <b>Тема 15. Природа конфликтов в трудовом коллективе.....</b>                                    | <b>114</b> |
| 1. Трудовой коллектив как центр происхождения конфликтов.....                                    | 114        |
| 2. Причины возникновения конфликтов в трудовом коллективе....                                    | 115        |
| 3. Способы предупреждения и разрешения конфликтов «по вертикали».....                            | 119        |
| <b>Тема 16. Инновационные конфликты.....</b>   | <b>122</b> |
| 1. Особенности внедрения инноваций.....  | 122        |
| 2. Сущность инновационных конфликтов.....  | 124        |
| 3. Причины инновационных конфликтов.....   | 125        |
| 4. Предупреждение и регулирование инновационных конфликтов.....                                  | 127        |
| <b>Тема 17. Теоретические основы управленческих конфликтов на основе системного подхода.....</b> | <b>130</b> |
| 1. Сущность системного подхода к управлению.....   | 130        |
| 2. Основные типы противоречий в системе управления.....  | 130        |
| <b>Тема 18. Управление конфликтами.....</b>  | <b>137</b> |
| 1. Понятие управления конфликтом.....  | 137        |
| 2. Основные подходы к управлению конфликтами.....  | 137        |
| <b>Тема 19. Переговоры как метод решения конфликтов.....</b>                                     | <b>145</b> |
| 1. Сущность переговоров.....   | 145        |
| 2. Переговорный процесс.....   | 146        |
| 3. Тактики ведения переговоров.....  | 148        |
| 4. Закрепление результатов переговоров.....  | 151        |

|   |            |
|---|------------|
| <b>Тема 20. Посредничество в разрешении конфликтов.....</b> | <b>153</b> |
| 1. Сущность медиации.....                                   | 153        |
| 2. Роль медиатора и принципы медиации.....                  | 154        |
| 3. Процесс медиации.....                                    | 156        |
| 4. Техники медиации.....                                    | 158        |
| <b>Тесты.....</b>   | <b>160</b> |
| <b>Практические работы.....</b>                             | <b>180</b> |
| <b>Список литературы.....</b>                               | <b>194</b> |