



КУБАНСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ
АГРАРНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ имени И.Т. ТРУБИЛИНА

Л. Л. Бунтовская, С. Ю. Бунтовский, Т. В. Петренко

КОНФЛИКТОЛОГИЯ

УЧЕБНОЕ ПОСОБИЕ ДЛЯ СПО

2-е издание, переработанное и дополненное

*Рекомендовано Учебно-методическим отделом
среднего профессионального образования в качестве
учебного пособия для студентов образовательных учреждений
среднего профессионального образования*

**Книга доступна в электронной библиотечной системе
biblio-online.ru**

Москва ■ Юрайт ■ 2017

Авторы:

Бунтовская Лариса Леонидовна — кандидат экономических наук, доцент кафедры управления персоналом и экономики труда экономического факультета Донецкого национального университета;

Бунтовский Сергей Юрьевич — кандидат экономических наук, старший преподаватель кафедры менеджмента факультета управления Кубанского государственного аграрного университета;

Петренко Татьяна Васильевна — доцент, кандидат психологических наук, доцент кафедры педагогики и психологии факультета управления Кубанского государственного аграрного университета имени И. Т. Трубилина.

Рецензенты:

Мелехин Ю. В. — доктор экономических наук, профессор, директор автономной некоммерческой организации «Международный центр содействия образованию Южный регион»;

Петрова Н. П. — доцент, кандидат психологических наук, доцент кафедры педагогики и психологии факультета управления Кубанского государственного аграрного университета имени И. Т. Трубилина.

Бунтовская, Л. Л.

Б91 Конфликтология : учеб. пособие для СПО / Л. Л. Бунтовская, С. Ю. Бунтовский, Т. В. Петренко. — 2-е изд., перераб. и доп. — М. : Издательство Юрайт, 2017. — 144 с. — (Серия : Профессиональное образование).

ISBN 978-5-534-05015-8

Настоящее учебное пособие подготовлено с целью оказания студентам помощи в изучении теоретических основ конфликтологии, освоении разработанных зарубежными и отечественными учеными способов и методов разрешения конфликтов. Каждая глава открывается целью и списком ключевых слов. В книге много примеров, без знакомства с которыми трудно получить полное представление о предмете конфликтологии. После основного текста главы представлен список вопросов для повторения и обсуждения. Глава завершается списком литературы, для того чтобы читатель мог получить дополнительную информацию по заинтересовавшим его вопросам. В приложении приведены методики для оценки взаимоотношений в трудовом коллективе.

Соответствует актуальным требованиям Федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования и профессиональным требованиям.

Для студентов образовательных учреждений среднего профессионального образования.

УДК 316.48(075.32)

ББК 88.53я723



Все права защищены. Никакая часть данной книги не может быть воспроизведена в какой бы то ни было форме без письменного разрешения владельцев авторских прав. Правовую поддержку издательства обеспечивает юридическая компания «Дельфи».

© Бунтовская Л. Л., Бунтовский С. Ю., Петренко Т. В., 2016

© Бунтовская Л. Л., Бунтовский С. Ю., Петренко Т. В., 2017, с изменениями

© ООО «Издательство Юрайт», 2017

ISBN 978-5-534-05015-8

Оглавление

Введение.....	5
Глава 1. История возникновения и развития конфликтологии как науки.....	7
1.1. Эволюция научных взглядов на конфликт.....	7
1.2. Современные зарубежные теории конфликтов.....	8
1.3. Периодизация истории развития отечественной конфликтологии.....	13
1.4. Значение, предмет и задачи конфликтологии.....	14
<i>Вопросы для самоконтроля.....</i>	<i>17</i>
<i>Список рекомендуемой литературы.....</i>	<i>17</i>
Глава 2. Методологические основы и методы научного анализа конфликтов.....	19
2.1. Методологические основы изучения конфликтов.....	19
2.2. Использование психологических и социологических методов в прикладной конфликтологии.....	21
2.3. Ситуационный метод изучения конфликтов.....	22
2.4. Качественные и математические методы изучения межгрупповых и межгосударственных конфликтов.....	23
<i>Вопросы для самоконтроля.....</i>	<i>25</i>
<i>Список рекомендуемой литературы.....</i>	<i>25</i>
Глава 3. Природа конфликта.....	26
3.1. Конфликт: сущность и типология.....	26
3.2. Причины, функции и механизмы возникновения конфликтов.....	35
3.3. Конфликты в организации.....	44
<i>Вопросы для самоконтроля.....</i>	<i>47</i>
<i>Список рекомендуемой литературы.....</i>	<i>47</i>
Глава 4. Аналитика и динамика конфликта.....	49
4.1. Структура конфликта.....	49
4.2. Инструментарий для диагностики конфликта (методика картографии, модульная методика).....	56
4.3. Динамика развития конфликта и варианты его завершения.....	63
<i>Вопросы для самоконтроля.....</i>	<i>68</i>
<i>Список рекомендуемой литературы.....</i>	<i>69</i>

Глава 5. Управление конфликтами	70
5.1. Сущность процесса управления конфликтами.....	70
5.2. Методы и психологические механизмы управления конflikтами.....	75
5.3. Роль менеджера в управлении конфликтами.....	84
<i>Вопросы для самоконтроля</i>	89
<i>Список рекомендуемой литературы</i>	89
Глава 6. Рациональное поведение при разрешении конflikтов	91
6.1. Стратегии и тактики, используемые при разрешении конflikтов.....	91
Жесткие тактики.....	95
Нейтральные тактики	96
Мягкие тактики	96
6.2. Пошаговая модель разрешения конфликтов.....	97
6.3. Ассертивное поведение в конфликте	104
6.4. Управление эмоциями и стрессом в конфликте.....	108
<i>Вопросы для самоконтроля</i>	113
<i>Список рекомендуемой литературы</i>	113
Глава 7. Конflikты как результат нарушения правил общения	115
7.1. Общение: сущность, особенности, роль в предотвращении и разрешении конфликтов	115
7.2. Теория транзакционного анализа Э. Берна и ее применение для снижения конфликтности общения	120
7.3. Общение с «трудными» людьми	127
<i>Вопросы для самоконтроля</i>	130
<i>Список рекомендуемой литературы</i>	130
Приложение 1. Методика А. Я. Анцупова	132
Приложение 2. Методика А. Я. Анцупова	134
Список литературы	138
Новые издания по дисциплине «Конflikтология» и смежным дисциплинам	144

Введение

Конфликты являются неотъемлемой составной частью жизни любого общества. Умение разрешать конфликтные противоречия позволяет минимизировать моральные, финансовые, экономические и другие потери, сохранять хорошие отношения в семье и коллективе, обеспечивать условия для плодотворной трудовой деятельности.

Каждому россиянину, руководителю на любом уровне, включая государственный, необходимы знания о способах предупреждения и конструктивного разрешения конфликтов. Избежать конфликтов в организациях, в том числе в структуре государственного и муниципального управления невозможно, так как они являются постоянным спутником нашей повседневной жизни и деятельности. Но и оставлять конфликты без внимания нельзя, так как, разрастаясь, переходя из межличностного в межгрупповой, а затем и общеорганизационный, они могут привести к непредсказуемым, разрушительным последствиям. Поэтому необходимо управлять социальными факторами конфликтности в организациях, а для этого изучать причины возникновения конфликтов, исследовать их типичные модели, этапы и динамику.

Зарубежная практика управления конфликтами, насчитывающая не одно десятилетие, убедительно доказала необходимость постоянной целенаправленной работы в этом направлении. Отечественный опыт управления конфликтами не является столь богатым, как зарубежный. Только на волне перестроечных процессов в России сложились условия для формирования единой науки — конфликтологии из разрозненных, не объединенных в систему знаний о конфликтах. Делая первые шаги в изучении конфликтных процессов как на уровне микрогрупп, так и на макроуровне, отечественные ученые включились в разработку проблем, связанных с тенденциями развития общества, регулированием отношений в коллективах, созданием новых методик, обеспечивающих стабильное функционирование больших и малых групп. Используя знания философии, социологии, психологии и других смежных дисциплин, специалисты предлагают новые подходы в области стратегии и тактики разрешения конфликтов, способствующие более быстрому урегулированию конфликтных проблем в обществе и трудовых коллективах.

Методы и способы управления конфликтными взаимодействиями позволяют совершенствовать подходы к гармонизации отношений на всех уровнях жизнедеятельности общества. Распространение конфликтологических знаний, обучение всех слоев населения основам конструктивного диалога обеспечит переход на качественно иной уровень восприятия конфликтов.

Применительно к управлению основное предназначение конфликтологии заключается в том, чтобы побудить руководителя смотреть на конфликтные ситуации, что называется, открытыми глазами, не довольствоваться интуицией, а следовать в работе с людьми определенным, установленным наукой правилам и приемам управления конфликтами. Неграмотные управленческие решения, неумение «приподняться» над ситуацией и найти нестандартные, творческие подходы являются катализатором конфликтности в организации.

Таким образом, конфликтология играет в развитии российского общества весьма прогрессивную роль: помогает руководителям всех уровней принимать менее конфликтные решения, более конструктивно вести себя в различных социальных конфликтах.

Настоящее учебное пособие подготовлено с целью оказания студентам помощи в изучении теоретических основ конфликтологии, освоении разработанных зарубежными и отечественными учеными способов и методов разрешения конфликтов. Каждая глава открывается целью и списком ключевых слов. В книге много примеров, без знакомства с которыми трудно получить полное представление о предмете конфликтологии. После основного текста главы представлен список вопросов для повторения и обсуждения. Глава завершается списком литературы, для того чтобы читатель мог получить дополнительную информацию по заинтересовавшим его вопросам. В приложении приведены методики для оценки взаимоотношений в трудовом коллективе.

В результате изучения курса «Конфликтология» студент должен освоить:

трудовые действия

- навыки предупреждения конфликтов в межличностном общении;
- методы психологической защиты в общении с конфликтными людьми;
- конфликтологические навыки руководителя;

необходимые умения

- предупреждать, регулировать и разрешать типичные конфликты;
- определять степень конфликтности личности;

необходимые знания

- базовые категории конфликтологии.

Глава 1

ИСТОРИЯ ВОЗНИКНОВЕНИЯ И РАЗВИТИЯ КОНФЛИКТОЛОГИИ КАК НАУКИ

Цель:

- рассмотреть основные этапы и направления развития отечественной и зарубежной конфликтологии.

Ключевые слова:

- конфликт, конфликтология, структурно-функциональный анализ, конфликтная модель общества, позитивно-функциональный конфликт.

1.1. Эволюция научных взглядов на конфликт

Первые попытки научного осмысления природы конфликтов относятся к VI—III вв. до н.э. Китайские мыслители того времени считали, что причиной конфронтации и противоборства являются положительные (янь) и отрицательные (инь) стороны материи.

Древнегреческий философ Анаксимандр (около 610—548 гг. до н.э.) утверждал, что вещи возникают из постоянного движения «апейрона» — единого материального начала, которое приводит к выделению из него противоположностей. Гераклит (около 530—480 гг. до н.э.) считал, что все рождается через вражду и распри, а война является единственным законом, царящим в Космосе. Однако многие другие известные философы, такие как Платон (около 428—348 гг. до н.э.), Геродот (около 490—425 гг. до н.э.), Эпикур (341—270 гг. до н.э.), рассматривали войну как величайшее зло, хотя, по мнению Платона, «идеальное государство» должно иметь воинов.

Фома Аквинский (1225—1274) обосновал идею о допустимости войны в жизни общества и определил условие справедливой войны: для ее ведения должна быть дана санкция со стороны государства.

Одну из первых попыток системного анализа социальных конфликтов предпринял флорентийский мыслитель Никколо Макиавелли. Он считал конфликт обязательным условием жизни общества и выделил не только его разрушительную, но и созидательную функцию.

Эразм Роттердамский (1469—1536) указывал на наличие собственной логики начавшегося конфликта, который разрастается подобно цепной реакции.

В Новое время (XVIII—XIX) объективность возникновения вооруженных конфликтов подвергается резкой критике со стороны английских демократов (Д. Пристли), французских просветителей (Д. Дидро, Ж.-Ж. Руссо, Вольтер), немецких философов (И. Кант, Г. Гегель).

По мнению Г. Гегеля, причина социального конфликта заключается в поляризации между накопленным богатством с одной стороны и привязанным к труду классом с другой.

Большое влияние на развитие теории конфликта оказали идеи Ч. Дарвина, в частности теория естественного отбора. Как считал Ч. Дарвин, развитие живой природы осуществляется в условиях постоянной борьбы за существование и при этом выживают наиболее приспособленные виды. Взгляды Ч. Дарвина получили отражение в некоторых социологических и психологических теориях конфликта. К примеру, польско-австрийский юрист Людвиг Гумплович (1878—1909) — представитель социального дарвинизма — обосновал концепцию, согласно которой конфликты являются сущностью исторического прогресса, способствуют единству общества, а дифференциация на господствующих и подчиненных — явление вечное.

Впервые в научный оборот термин «социология конфликта» ввел немецкий социолог Георг Зиммель. Он считал, что конфликт способствует социальной интеграции, определяет характер конкретных социальных образований, укрепляет принципы и нормы их организации. Г. Зиммель утверждал, что частые, но небольшие конфликты ведут к усилению внутрigrуппового единства, к созданию норм, регулирующих взаимоотношения.

Теория конфликта, разработанная К. Марксом (1818—1883), считается достаточно стройной системой. К. Маркс признает социальные конфликты как возможные, а в условиях острой классовой борьбы и как неизбежные явления общественной жизни. Однако, согласно теории марксизма, после уничтожения частной собственности на средства производства в обществе исчезнет объективная база для социальных конфликтов. Положение К. Маркса о возможности создания бесконфликтного общества в настоящее время многими учеными признается ошибочным.

1.2. Современные зарубежные теории конфликтов

Зарубежная конфликтология отличается большим разнообразием теоретических подходов к пониманию сути конфликтов

и конфликтности общества. Выделяют два этапа в зарубежной истории конфликтологии: с начала XX в. по 50-е гг. и с конца 50-х гг. по настоящее время.

Проблема конфликтов изучается в рамках различных школ и направлений: психоанализа, социал-дарвинизма, научного управления, человеческих отношений, административного управления и др.

Представители веберовской административной школы (М. Фоллет и другие) отмечали, что правильное распределение задач, процедур управления, правил взаимодействия должностных лиц устраняет причины конфликтов в организации.

Сторонники школы «человеческих отношений» (В. Скотт, В. Диксон и другие) также рассматривали конфликт как признак неэффективной деятельности, хотя признавали возможность противоречий между личностями или группами в организации.

В 30–40-е гг. XX в. наблюдалось некоторое ослабление интереса к проблемам конфликтологии. Многочисленные исследования в этой области появились лишь в 50-е гг., когда оформилось два направления: *структурно-функциональный анализ* и *конфликтная стратегия анализа*.

В рамках теории *структурно-функционального анализа* была предложена равновесная модель общества (Т. Парсонс и другие). Согласно взглядам сторонников этого направления, общество представляет собой систему, единство и жизнедеятельность которой обеспечиваются благодаря функциональному взаимодействию ее составных элементов (государства, промышленных объединений, профсоюзов, церкви, школы и т.п.). Авторы этого подхода основное внимание уделяли проблемам достижения социального равновесия и стабильности в обществе.

Нарастающие в 50–60-х гг. XX в. в странах Западной Европы и США кризисные явления привели к развитию «конфликтной модели общества». В противоположность структурному функционализму, выносившему конфликты за пределы социологического анализа как нечто чуждое социальной системе, в этот период начали появляться работы, посвященные социальным конфликтам как явлению, присущему внутренней жизни общества. Наибольшую известность получили концепции:

- позитивно-функционального конфликта Л. Козера (США);
- конфликтной модели общества Р. Дарендорфа (Германия);
- общей теории конфликта К. Боулдинга (США).

Публикация в 1956 г. работы американского социолога Льюиса Козера «Функции социального конфликта» заложила основы современной западной социологии конфликта.

Л. Козер в своей концепции *позитивно-функционального конфликта* обосновал положительную роль конфликтов в обеспечении устойчивости социальных систем. Конфликт он рассматривал как борьбу за ценности, власть и устранение несправедливого распределения материальных и духовных благ. Это борьба, в которой целями являются нейтрализация, нанесение ущерба или уничтожение противника. Позитивной функцией социального конфликта Л. Козер считал то, что он стимулирует социальные перемены, появление новых общественных порядков, норм и отношений.

Л. Козер также изучал проблемы возникновения конфликтов в рамках малых групп. Особое внимание он уделял проблемам внутригрупповой сплоченности и лидерства. Развивая теорию Г. Зиммеля, автор данной концепции связывает форму и интенсивность конфликта с особенностями конфликтующих групп. По его мнению, конфликт между группами способствует внутригрупповому сплочению, поэтому лидеры зачастую сознательно разжигают мнимый конфликт, прибегая к поискам внешнего врага. Если роль лидера в группе ослабевает, то он может использовать тактику, направленную на поиски внутреннего врага.

Л. Козер обосновал положение о том, что внутренняя сплоченность группы возрастает, если опасность угрожает всей группе и воспринимается всеми ее членами как внешняя угроза. Достаточную степень гибкости в конфликтных ситуациях, согласно наблюдениям Л. Козера, проявляют большие и интегрированные группы. Члены малых групп, а также групп, слабо интегрированных, в этих случаях могут проявлять жестокость и нетерпимость по отношению к уклоняющимся их членам.

Положительную роль конфликта, происходящего в группе, Л. Козер видел в разрядке напряженных отношений при выходе негативных эмоций и в возможности лучшего познания друг друга, так как конфликт выполняет тестирующую функцию.

С обоснованием новой теории, получившей название *конфликтной модели общества*, выступил в середине 60-х гг. XX в. немецкий социолог Ральф Дарендорф. Его работа «Классы и классовый конфликт в индустриальном обществе» (1957) получила широкое признание.

Суть концепции Р. Дарендорфа заключается в следующем. Любое общество постоянно подвержено изменению, и в каждый момент оно переживает социальный конфликт; социальный конфликт вездесущ, каждый элемент общества способствует его изменению; любое общество опирается на принуждение одних его членов другими. Для любого общества характерно неравенство социальных позиций, отсюда — различные трения (антагонизмы)

и, как результат этого, — структурные изменения в самом обществе.

Подавленный конфликт Р. Дарендорф сравнивает с опасной злокачественной опухолью на теле общественного организма. Он считает, что сам ход общественного развития объективно порождает глубинные причины социального конфликта.

Р. Дарендорф пришел к мнению, что общество может изменяться путем глубинных эволюционных преобразований, а не революционных переворотов, как считал К. Маркс. Рабочий класс, по мнению Р. Дарендорфа, может добиваться своих целей путем соглашения с предпринимателями и властью, без революционных преобразований общества. «Тот, кто умеет справляться с конфликтами путем их признания и регулирования, берет под контроль ритм истории, — писал Р. Дарендорф в 1969 г. — Тот, кто упускает такую возможность, получает этот ритм себе в противники».

В начале 60-х гг. американский социолог Кеннет Боулдинг разработал *общую теорию конфликта*, которую он изложил в работе «Конфликт и защита: общая теория» (1963). По мнению К. Боулдинга, конфликт — это всеобщая категория, присущая живому и неживому миру. Она выступает в качестве базового понятия для анализа процессов социальной, физической, химической и биологической сред. Все конфликты имеют общие функции, свойства и тенденции возникновения, протекания и разрешения. Как считал К. Боулдинг, в основе человеческой природы лежит стремление к подавлению себе подобных, борьба с ними. Но, влияя на конфликт, это стремление можно преодолевать или ограничивать. Так как все конфликты имеют общие элементы и образцы развития, то знание общей теории, как предполагал К. Боулдинг, позволит общественным силам контролировать конфликты, управлять ими, прогнозировать их последствия.

К. Боулдинг рассматривал два аспекта социального конфликта — **статический** и **динамический**.

В **статической модели** анализируются стороны конфликта и система отношений между ними. В качестве противоборствующих сил могут выступать отдельные личности, организации, группы. В соответствии с этим К. Боулдинг подразделяет конфликты на личностные, организационные и групповые.

В **динамической модели** К. Боулдинг, рассматривая конфликт как процесс, проанализировал его динамику. Динамика конфликта, по мнению К. Боулдинга, складывается из реакций противоборствующих сторон на внешние стимулы.

Помимо концепций социального конфликта, довольно широко известны теории, разработанные в рамках психологии. В частно-

сти, проблемы групповой динамики с точки зрения конфликтности изучал Курт Левин (1890—1947). Он считал, что источником конфликта может быть неблагоприятный стиль деятельности лидера группы и видел пути разрешения противоречий в изменении мотивационных полей личности и структуры взаимодействия индивида.

Группа психологов Йельского университета (США) во главе с Д. Доллардом, опираясь на труды З. Фрейда и К. Левина, предложила **фрустрационно-агрессивную гипотезу** конфликта. Авторы выделяют две основные причины конфликта — *биосоциальную* (агрессивность индивида) и *социальную* (фрустрацию).

Социальный психолог Якоб Морено (1892—1974) разработал **теорию социометрии**, суть которой сводится к тому, что межличностные конфликты определяются состоянием эмоциональных отношений между людьми, их симпатиями и антипатиями по отношению друг к другу.

В 60-е гг. XX в. были опубликованы также работы американского психотерапевта Эрика Берна (1902—1970), который создал **теорию транзакционного анализа** и объяснил возникновение конфликтов нарушением общения с позиции трехкомпонентной структуры личности («ребенок», «родитель», «взрослый»).

В настоящее время исследования конфликтов в области психологии ведутся по следующим направлениям:

- теоретико-игровое (М. Дойч);
- теория организационных систем (Р. Блейк, Дж. Моутон);
- теория и практика переговорного процесса (Р. Фишер, Д. Рубин и другие).

Сторонники **теоретико-игрового направления**, в частности М. Дойч, считают, что в основе конфликта лежит несовместимость целей участников межличностного взаимодействия. Согласно этой теории, в реальных группах можно создавать экспериментальные ситуации и четко их контролировать. Основной задачей считается построение универсальной схемы взаимодействия в конфликтной ситуации и ее разрешение.

Теория организационных систем Р. Блейка и Дж. Моутон включает в себя оригинальную программу исследования стилей конфликтного поведения людей в реальных условиях.

В 60—70-е гг. XX в. сформировалось также такое важное с точки зрения конфликтологии направление, как **изучение переговорного процесса**. Практика переговоров широко используется в зарубежном менеджменте и в последнее время стала предметом исследования и применения и в отечественной системе управления на макро- и микроуровнях.

1.3. Периодизация истории развития отечественной конфликтологии

В специальной литературе в истории эволюции отечественной конфликтологии выделяют три периода, каждый из которых включает в себя ряд этапов.

I период — до 1924 г. В течение этого периода идеи конфликтологии зарождаются и развиваются как практическое знание людьми принципов, правил и приемов поведения в конфликтах. В религиозных учениях прорабатывается проблема насилия и ненасилия, входящая в сферу интересов конфликтологии.

Научные знания о конфликтах накапливаются в рамках философии, права, военных наук, психологии, однако конфликтология в самостоятельную науку еще не выделяется.

II период — 1924—1989 гг. Конфликт начинает изучаться как самостоятельное явление в рамках некоторых наук (психологии, правоведения, социологии и др.).

Этот период включает в себя четыре *этапа*:

Первый этап — 1924—1934 гг. В это время в печати появляются работы по проблемам конфликта в различных отраслях знаний (математике, социологии, правоведении и др.);

Второй этап — 1935—1948 гг. Этот этап характеризуется полным отсутствием публикаций в области конфликтных отношений, что в значительной мере определялось культом личности И. В. Сталина и трудностями Великой Отечественной войны.

Третий этап — 1949—1972 гг. Начинаются исследования конфликта как самостоятельного явления. Появляются публикации в этом направлении, защищаются первые 25 кандидатских диссертаций на темы, связанные с проблемами конфликтологии. Эти вопросы изучают в рамках педагогики, философии, истории и других наук.

Четвертый этап — 1973—1989 гг. Защищаются первые докторские диссертации по проблеме конфликта, ежегодно публикуется некоторое количество работ по конфликтологии.

III период — с 1990 г. по настоящее время. Конфликтология начинает выделяться в самостоятельную науку, резко увеличивается ежегодное количество публикаций, создаются центры и группы по исследованию и регулированию конфликтов, ежегодно защищаются кандидатские и докторские диссертации в этом направлении. Конфликтология изучается студентами высших учебных заведений как самостоятельная дисциплина.

В 90-е гг. в отечественной науке сложилось представление о конфликтологии как науке, имеющей следующие направления [4]:

- **философско-социальное** (охватывающее общие тенденции развития конфликтов на макроуровне);
- **организационно-социологическое** (изучающее причины и динамику конфликтов организаций, групп, коллективов);
- **индивидуально-психологическое** (изучающее психофизические особенности и характеристики отдельных личностей, их поведение в конфликте).

Организационно-социологическое направление тесно переплетается с управленческими дисциплинами, такими как управление персоналом, управление поведением и др.

1.4. Значение, предмет и задачи конфликтологии

Конфликты играют ключевую роль в жизни отдельного человека, семьи, коллектива, государства, общества и человечества в целом. Вряд ли среди взрослых людей найдется хотя бы один, который бы не попал ни в одну конфликтную ситуацию. Среди конфликтологов даже закрепилась шутка: «Если в вашей жизни нет конфликтов, проверьте, есть ли у вас пульс».

Необходимо признать, что состояние конфликта так же естественно для человеческого взаимодействия, как и мир. Более того, если в семье, организации или стране нет конфликтов, значит ли это, что в ней царит мир и согласие? Отсутствие разногласий чаще говорит о двойном стандарте, чем о гармонии; о застое, самодовольстве и деградации, а не о развитии; о психосоматических болезнях, а не о самообладании. Все это подтверждает необходимость изучения конфликтов.

Для того чтобы грамотно вести себя в конфликтах, человек должен знать закономерности их возникновения, развития и разрешения. Конфликтология может сохранить здоровье, благосостояние и даже жизнь миллионам россиян, ежегодно несущим огромный ущерб в результате деструктивных последствий внутриличностных и социальных конфликтов.

Конфликтологические знания особенно важны современному руководителю. Конфликт не относится к тем явлениям, которыми можно эффективно управлять на основе только жизненного опыта. А именно так в основном управляют социальными конфликтами сегодня руководители разных уровней. Эффективное воздействие на социальный конфликт может быть оказано в том случае, когда руководитель достаточно глубоко понимает истинные причины возникновения конфликта, представляет закономерности его динамики, знает способы разрешения. А для этого нужна помощь науки.

Самое общее представление о предмете конфликтологии дает этимология слова *конфликтология* — «наука о конфликтах». Более точное представление можно получить из следующего определения.

Конфликтология — это наука о закономерностях и механизмах возникновения и развития конфликтов, а также о принципах и технологиях управления ими.

Формирующаяся в сегодняшних отечественных условиях наука конфликтология определяет пути изучения, прогнозирования, регулирования и предупреждения конфликтов. Управление конфликтными ситуациями в трудовых коллективах, грамотное разрешение споров и противоречий, ликвидация негативных последствий неконструктивных межличностных отношений невозможны без овладения суммой знаний в области конфликтологии.

Практические рекомендации, разрабатываемые в рамках конфликтологии, включают методологические и методические основы исследования конфликтов, способствуют установлению конструктивных отношений в обществе и трудовых коллективах и обеспечивают возможность грамотного разрешения конфликтов на всех уровнях управления.

Объектом изучения конфликтологии являются конфликты в целом, а **предметом** — социальная природа, причины, типы и динамика конфликтов, пути, средства их предупреждения и регулирования.

Цели и задачи конфликтологии, которая имеет одновременно фундаментальный и прикладной характер, наиболее полно раскрыты российскими учеными А. Я. Анцуповым и А. И. Шипиловым [1].

Основными **целями** конфликтологии в России являются:

- исследование всех конфликтов, выступающих объектом науки, интенсивное развитие конфликтологической теории;
- создание системы конфликтологического образования, пропаганда конфликтологических знаний в обществе;
- организация системы практической работы конфликтологов по прогнозированию, предупреждению и урегулированию конфликтов.

Для *достижения первой из названных выше целей* необходимо решить следующие ключевые **задачи**:

- преодоление разобщенности частных конфликтологических наук, ознакомление специалистов со всеми отраслями конфликтологии;
- проведение междисциплинарных исследований конфликтов;
- регулярное проведение научных и научно-практических конференций, посвященных методологическим, теоретическим и методическим проблемам конфликтологии;