

УДК 331.1:316.6(075)
ББК 65.240+88.53
У67

Рецензенты: начальник кафедры высшей математики Воронежского института МВД России, доктор физ.-мат. наук, профессор *В. В. Меньших*; начальник кафедры управления воинскими частями связи и радиотехнического обеспечения авиации Военного учебно-научного центра «Военно-воздушная академия им. профессора Н. Е. Жуковского и Ю. А. Гагарина», доктор техн. наук, профессор *П. А. Федюнин*

Авторы: В. П. Балан, А. В. Душкин, В. И. Новосельцев, В. И. Сумин

У67 Управление конфликтами. Учебное пособие для вузов / Балан В. П., Душкин А. В., Новосельцев В. И. и др.; Под ред. профессора В. И. Новосельцева. – М.: Горячая линия – Телеком, 2015. – 160 с: ил.

ISBN 978-5-9912-0471-2.

Изложены теоретические аспекты управления конфликтами, включая особенности, виды, формы, способы и технологии управления. На основе системного подхода построены модели динамики конфликтов на макро-, мезо- и микроуровнях их представления. Рассмотрены практические способы профилактики, предупреждения, разрешения и урегулирования конфликтов.

Для студентов старших курсов, аспирантов, научных работников, специализирующихся на изучении и моделировании конфликтных ситуаций. Будет полезно государственным служащим и сотрудникам силовых ведомств в их профессиональной деятельности.

ББК 65.240+88.53

Адрес издательства в Интернет WWW.TECHBOOK.RU

ISBN 978-5-9912-0471-2

© В. П. Балан, А. В. Душкин,
В. И. Новосельцев, В. И. Сумин, 2015
© Издательство «Горячая линия – Телеком», 2015

ОГЛАВЛЕНИЕ

Предисловие	3
Глава 1. МОДЕЛИ ДИНАМИКИ КОНФЛИКТОВ	9
1.1. Макродинамика	10
1.1.1. Противодействие	10
1.1.2. Содействие	12
1.1.3. Эксплуатация	13
1.1.4. Нейтралитет и гибель	15
1.1.5. Модель макродинамики конфликта	18
1.2. Мезодинамика	27
1.2.1. Конфликтная ситуация	28
1.2.2. Латентная стадия	29
1.2.3. Кризис	31
1.2.4. Катастрофа	36
1.2.5. Модель мезодинамики конфликта	37
1.3. Микродинамика	39
1.3.1. Укрупненная структурная модель динамики антагонистического конфликта	40
1.3.2. Иерархия антагонистического конфликта	42
1.3.3. Математическая модель микродинамики антагонистического конфликта	43
1.3.4. Способы выбора стратегии в антагонистическом конфликте	45
Глава 2. ТЕОРЕТИЧЕСКИЕ АСПЕКТЫ УПРАВЛЕНИЯ КОНФЛИКТАМИ	51
2.1. Особенности управления конфликтами	51
2.2. Виды, формы и способы управления конфликтами	58
2.2.1. Внешнее или координационное управление	58
2.2.2. Внутреннее управление или самоуправление	64
2.2.3. Алгоритм рефлексивного управления	72
2.3. Технологии управления конфликтами	74
2.3.1. Антиконфликтные технологии	74
2.3.2. Антиконтрфронтационные технологии	76

2.3.3. Антикризисные технологии	76
2.3.4. Кризисные и лизисные технологии	77
2.3.5. Антикатаклические технологии	81
2.3.6. Антигибельные технологии	82
2.3.7. Технология комплексного управления конфликтами	83
2.4. Поиск компромисса в конфликтах	85
2.5. Диагностирование кризисов при управлении конфликтами	98
2.5.1. Вероятностные методы диагностирования кризисов.....	98
2.5.2. Детерминированные методы диагностирования кризисов.....	100
2.5.3. Логико-лингвистический метод диагностирования кризисов	103
2.6. Условия бескризисного управления конфликтами	107
2.7. Каналы управления поведением человека в конфликте.....	113
Глава 3. ПРАКТИЧЕСКИЕ АСПЕКТЫ УПРАВЛЕНИЯ КОНФЛИКТАМИ	117
3.1. Методы профилактики и предупреждения конфликтов.....	117
3.1.1. Институционализация конфликтов	118
3.1.2. Легитимизация конфликтов	121
3.2. Устранение субъективных причин конфликтов	122
3.3. Разновидности норм и их роль в профилактике и предупреждении конфликтов	131
3.4. Способы урегулирования и разрешения конфликтов	134
3.4.1. Конституционные процедуры	134
3.4.2. Судебное рассмотрение дел	140
3.4.3. Посредничество	147
3.5. F-технологии или поиск «золотого сечения»	149
Заключение	155
Библиографический список	156