

УДК [316.48:005](07)
ББК 60.524.228я7+60.543.12-422.8я7
Р47

Р е ц е н з е н т:

заслуженный деятель науки РФ, доктор психологических наук,
доктор экономических наук, профессор *И.В. Грошев*
(проректор по социальной работе и молодежной политике
Тамбовского государственного университета имени Г.Р. Державина)

Главный редактор издательства *Н.Д. Эриашвили*,
кандидат юридических наук, доктор экономических наук, профессор,
лауреат премии Правительства РФ в области науки и техники

Решетникова, Кира Викторовна.

Р47 Конфликты в системе управления: учеб. пособие для студентов вузов, обучающихся по специальностям «Менеджмент организаций», «Государственное и муниципальное управление», «Управление персоналом» / К.В. Решетникова. — М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2015. — 175 с.

ISBN 978-5-238-02393-9

Агентство СІР РГБ

Рассматриваются существующие подходы к определению понятия «социальный конфликт», природа и причины конфликта. Уделяется внимание проблеме исследования и диагностики конфликтов, основным технологиям управления социальными конфликтами. Эти знания позволят студентам получить теоретическую основу для дальнейшего углубленного изучения организационной конфликтологии и приобрести навыки управления конфликтами в современных организациях.

Учебное пособие может быть использовано для подготовки студентов вузов, а также будет полезно специалистам по управлению персоналом и менеджерам организаций.

ББК 60.524.228я7+60.543.12-422.8я7

ISBN 978-5-238-02393-9

© ИЗДАТЕЛЬСТВО ЮНИТИ-ДАНА, 2013

Принадлежит исключительное право на использование и распространение издания (ФЗ № 94-ФЗ от 21 июля 2005 г.).

Воспроизведение всей книги или любой ее части любыми средствами или в какой-либо форме, в том числе в интернет-сети, запрещается без письменного разрешения издательства.

© Оформление «ЮНИТИ-ДАНА», 2013

Оглавление

Предисловие	3
РАЗДЕЛ I КОНФЛИКТЫ В СИСТЕМЕ УПРАВЛЕНИЯ	9
Глава 1. Определение природы социального конфликта	9
Глава 2. Накопление знаний о конфликтах и становление конфликтологии	14
2.1. Философско-социологическая традиция	14
2.2. Психологическая традиция	21
2.3. Отечественная конфликтология	27
Глава 3. Системные характеристики организационных конфликтов	30
3.1. Структурные характеристики конфликта	31
3.2. Процессуальная модель конфликта	38
3.3. Последствия социального конфликта	51
3.4. Типология конфликтов	55
Глава 4. Методы диагностики организационных конфликтов	57
4.1. Описательные и аналитические методы	58
4.2. Экспериментальные исследования конфликта	59
4.3. Опросные методы	61
Глава 5. Методы управления конфликтами	66
Глава 6. Социальные технологии управления конфликтами	75
6.1. Переговоры между сторонами конфликта	76
6.2. Посредничество	79
Программа дисциплины «Конфликты в системе управления»	87
РАЗДЕЛ II СЕМИНАРСКИЕ И ПРАКТИЧЕСКИЕ ЗАНИЯТИЯ	96
Методические материалы для проведения семинарских занятий	96
Методические материалы для проведения практических занятий	101
Упражнение 1. Создание образа социального конфликта	102
Упражнение 2. «Конфликт ли это?»	103

Упражнение 3. Теоретические модели конфликта	104
Упражнение 4. Сбор информации о структурных характеристиках конфликта	105
Упражнение 5. Работа с тестом «Фрустрирующие ситуации в деловых отношениях» Н.Г. Хитровой (модифицированный рисуночный тест Розенцвейга)	111
Упражнение 6. «Стили поведения в конфликте»	115
Упражнение 7. «Выбор стратегий поведения в конфликте»	116
Упражнение 8. Ролевая игра «Конфликт в организации»	117
Упражнение 9. Игра «Крест — параллель».	118
Упражнение 10. Ролевая игра «Переговоры»	119
Библиографический список	124
Приложения	128
Приложение 1. Диагностика агрессивности по тесту Басса—Дарки	128
Приложение 2. Двухфакторная модель экстравертированности и нейротизма (тест Г. Айзенка)	133
Приложение 3. Диагностика ролевого конфликта в деятельности руководителя (методика С.И. Ериной)	137
Приложение 4. Тест описания поведения в конфликтной ситуации К. Томаса	143
Приложение 5. Ситуационный метод исследования конфликтов	148
Приложение 6. Диагностика организационных конфликтов по модели Л. Гринхелга	160
Приложение 7. Методика диагностики конфликтов в подразделении (К.В. Решетникова)	162
Приложение 8. Модульная методика диагностики межличностных конфликтов в группе (А.Я. Анцупов)	166