

Министерство образования и науки Российской Федерации
Байкальский государственный университет экономики и права

Н.С. Фонталова

**ПСИХОЛОГИЯ УПРАВЛЕНЧЕСКИХ
И ЭКОНОМИЧЕСКИХ КОНФЛИКТОВ**

Учебное пособие

Иркутск
Издательство БГУЭП
2011

УДК 316.48(075.8)
ББК 60.524.228я7
Ф 78

Печатается по решению редакционно-издательского совета
Байкальского государственного университета экономики и права

Рецензенты д-р психол. наук проф. А.Д. Карнышев;
канд. психол. наук Е.А. Иванова

Фонталова Н.С.
Ф 78 Психология управленческих и экономических конфликтов:
учеб. пособие / Фонталова Н.С. – Иркутск: Изд-во БГУЭП,
2011. – 156 с.

ISBN 978-5-7253-2324-5

Рассмотрены теоретические основы управленческих и экономических конфликтов, их структура, виды и характеристики, а также особенности урегулирования и разрешения. Представлен обзор методик и методов, направленных на изучение конфликтности личности и диагностику конфликтов в коллективе. Предложены материалы для самопроверки.

Для студентов всех форм обучения, обучающихся по специальности «Психология», а также для практикующих психологов в области экономики и управления.

ББК 60.524.228я7

ISBN 978-5-7253-2324-5

© Фонталова Н.С., 2011
©Издательство БГУЭП, 2011

Оглавление

| | |
|---|-----------|
| ВВЕДЕНИЕ | 5 |
| ГЛАВА 1. ТЕОРЕТИЧЕСКИЕ ОСНОВЫ КОНФЛИКТОВ. | 6 |
| Тема1. Введение в конфликтологию. | 6 |
| Тема2.Общая теория конфликта. | 13 |
| Тема3. Движущие силы и мотивация конфликта. | 26 |
| Тема 4. Особенности поведения людей в конфликтных ситуациях | 34 |
| Тема 5. Управление конфликтами. | 44 |
| Тема 6.Технологии регулирования и разрешения конфликтов в коллективе. | 49 |
| Тема 7. Политический конфликт | 67 |
| ГЛАВА 2. МЕТОДЫ ПСИХОДИАГНОСТИКИ КОНФЛИКТА | 74 |
| 1. Методика диагностики типа поведенческой активности Л.И. Вассермана и Н.В. Гуменюка | 74 |
| 2. ТЕСТ «Сильный ли у вас характер?» | 85 |
| 3. ТЕСТ «Ваш способ реагирования в конфликте (Кеннет У. Томас)» | 89 |
| 4. ТЕСТ «Насколько вы уверены в себе?» | 91 |
| 5.ТЕСТ «Уверенность в себе (тест Рейдаса)» | 93 |
| 6. ТЕСТ «Пробивная сила» | 95 |
| 7.ТЕСТ «Конфликтная личность» | 97 |
| 8. ТЕСТ «Корректность в поведении». | 100 |
| 9. ТЕСТ «Оценка уровня конфликтности». | 103 |
| 10. Диагностика ролевого конфликта в деятельности руководителя (С.И. Ерина) | 105 |
| 11. Экспресс-оценка глубины конфликта (А.М. Бандурка, С.И. Бочарова, Е.В. Земянская) | 112 |
| 12. ТЕСТ «Доминирующие стратегии конфликтного поведения» (метафорический вариант) | 113 |
| 13. Экспресс-диагностика поведенческого стиля в конфликтной ситуации | 116 |
| 14. Экспресс-диагностика устойчивости к конфликтам | 117 |
| 15. ТЕСТ «Самооценка рационального поведения в конфликте» | 118 |
| 16. Самооценка конструктивного поведения в конфликте | 119 |
| 17. Диагностика личностной агрессивности | 120 |

| | |
|--|-----|
| и конфликтности (Е.П. Ильин, П.А. Ковалев) | 120 |
| ПРИЛОЖЕНИЯ | |
| Вопросы для самопроверки | 130 |
| Тестовые задания для самопроверки | 131 |
| Глоссарий | 134 |
| Список рекомендуемой литературы | 141 |

Введение

Психологические, социальные и экономические науки всегда отражают (адекватно или не совсем) состояние общества и процессы, которые в нем протекают. Конфликт является неотъемлемой частью не только в жизни каждого человека, но и общества в целом. Конфликтный характер современного общества и связанное с этим стремление людей к сотрудничеству, согласию, потребность в цивилизованных формах разрешения возникающих напряженностей и противоречий находят свое отражение в такой отрасли знания, как психология конфликтов.

Проблема психологии управленческих и экономических конфликтов занимает важное место в подготовке будущих специалистов-психологов. Данное учебное пособие способствует усвоению системы научных и профессиональных знаний, формированию умений и навыков, приобретению опыта самостоятельной творческой деятельности студентов.

В пособии раскрываются следующие основные темы: Основные стадии разрешения конфликта; Особенности поведения людей в конфликтных ситуациях; Управление конфликтами; Роль руководителя в разрешении конфликта; Политические конфликты. Материалы, представленные в данных темах способствуют формированию таких компетенций, как: 1) способность и готовность к использованию системы категорий и методов, необходимых для решения типовых задач в различных областях профессиональной практики (ОК-4); 2) способность к восприятию личности другого, эмпатии, установлению доверительного контакта и диалога, убеждению и поддержке людей (ОК-7); 3) способность к нахождению организационно-управленческих решений в нестандартных ситуациях и ответственности за них (ОК-8); 4) способность и готовность к анализу форм взаимодействия в трудовых коллективах (ПК-21); 5) проведению работы с кадровым составом с целью отбора кадров и создания психологического климата, способствующего оптимизации производственного процесса (ПК-22).

Учебное пособие состоит из двух глав и приложения. Освещаемые в первой главе понятия, закономерности и теоретические положения составляют круг необходимых знаний, которые могут быть полезны студентам, а также практикующим психологам. Предлагаемые во второй главе психодиагностические методики могут способствовать детальному рассмотрению конфликтных проявлений личности и групповых процессов. В приложении представлены практические разработки, творческие задания, вопросы для самопроверки, которые помогут лучше усвоить программу психологии управленческих и экономических конфликтов. Так же прилагается список рекомендуемой литературы, которая может оказать существенную помощь в изучении этой проблемы.

Глава 1. Теоретические основы конфликтов.

Тема 1. Введение в конфликтологию.

План:

1. История становления конфликтологии.
2. Современные концепции конфликта.

1. История становления конфликтологии.

Конфликтология является одной из самых молодых отраслей научного знания, развившейся на стыке многих наук и прежде всего — социологии и психологии.

Конфликтология выделилась как относительно самостоятельное направление в социологии в конце 50-х гг. XX в. и изначально получила название «социология конфликта». Это событие связывается с работами Р. Дарендорфа (Германия) «Социальные классы и классовые конфликты в индустриальном обществе» (1957), а также А. Козера (США) — «Функции социальных конфликтов»(1956).

В этот же период аналогичная ситуация наблюдается и в психологии. Благодаря исследованиям М.Шерифа, Д.Рапопорта, Р. Доза, Л.Томпсона, К.Томаса, М. Дойча, Д. Скотта и других психология конфликта выделяется как относительно самостоятельное направление.

Исследования в области социологии конфликта и особенно в области психологии конфликта способствовали развитию конфликтологической практики. Ее становление происходит в 70-е гг. XX в. В этот период Горовиц и Бордман создают программу психологического тренинга, направленного на обучение конструктивному поведению в конфликтном взаимодействии. Ч. Освуд разработал методику ПОИР (Постепенные и обоюдные инициативы по разрядке напряженности), предназначенную для разрешения международных конфликтов.

В становлении конфликтологической практики особое место заняли переговорные методики разрешения конфликта (Д. Скотт; Ш и Г. Боуэр; Г.Келман и др.). Разработка технологий переговоров с участием посредника-медиатора (В.Линкольн, Л.Томпсон, Р. Рубин и др.) привела к созданию в США в 70-80-х гг. XX в. учебных заведений по подготовке специалистов-медиаторов. В этот период времени всемирную известность приобрел гарвардский метод «принципиальных переговоров» Р. Фишера и У. Юри.

В 80-е гг. XX в. возникают конфликтологические центры в США и других странах мира. А в 1986 г. в Австралии по инициативе ООН создается Международный центр разрешения конфликтов. В России первый центр по разрешению конфликтов был создан в Санкт-Петербурге в начале 1990-х гг.

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

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

Возникновению конфликтологии как относительно самостоятельной теории и практики в конце 50-х гг. XX в. предшествовал длительный период формирования, накопления и развития конфликтологических идей и взглядов, сначала в рамках философии, а позднее — социологии, психологии и других наук. В связи с этим важно проанализировать эволюцию научных воззрений на конфликт, выделяя следующие периоды.

Древнейшие времена. В этом периоде заслуживают внимания воззрения древнекитайских мыслителей. Особое место среди них принадлежит Конфуцию (551—479 гг. до н.э.), одному из первых китайских философов. Его философские, в том числе и конфликтологические, идеи развивались другими китайскими мыслителями на протяжении многих веков. Взгляды на проблему конфликта мы находим в многочисленных нравственных заповедях Конфуция. Вот одна из них: «Не делай другим того, чего не желаешь себе, и тогда в государстве и в семье к тебе не будут чувствовать вражды». Источник конфликтов мыслитель видел в делении людей на «благородных мужей» (образованных, грамотных и воспитанных людей) и простолюдинов («малых людей»). Необразованность и невоспитанность простолюдинов ведет к нарушению норм человеческих взаимоотношений, к нарушению справедливости. Для благородных мужей основу взаимоотношений составляет порядок, а для малых людей — выгода.

Для уяснения предыстории конфликтологии существенное значение имеет обращение к античной философии, в рамках которой впервые была предпринята попытка рационального постижения мира. Античные взгляды на конфликт строились на основе философского учения о противоположностях. Столкновение и единство противоположностей, например, согласно Гераклиту (ок. 520—460 гг. до н.э.), является всеобщим и универсальным способом развития. По его словам, «противоположное соглашается, а из несогласного появляется самая прекрасная гармония».

Анализируя античные взгляды на проблему конфликта, важно обратить внимание на то, что многие мыслители того периода соотносят их с контекстом социальных явлений, не только выявляя причины различных столкновений (конфликтов), но и давая им оценку с точки зрения социальных последствий. Так, например, у Гераклита мы находим: «Война — отец всего