

Н.А. Лобан

КОНФЛИКТОЛОГИЯ

Учебно-методический комплекс

Минск
Изд-во МИУ
2012

УДК 159.96
ББК 88.6
Л 69

Рецензенты:

Б.Б. Шабуневич, зав. кафедрой управления Частного института управления и предпринимательства, канд. ист. наук, доцент;

И.Т. Кавецкий, канд. психол. наук, зав. кафедрой юрид. психологии МИУ

Одобен кафедрой юридической
психологии МИУ (*протокол № от .2012 г.*)

Лобан, Н.А.

Л 69 Конфликтология: учеб.-метод. комплекс / Н.А. Лобан. –
Минск: Изд-во МИУ, 2012. – 296 с.

ISBN 978-985-490-811-3.

Издание содержит краткое содержание изучаемых тем, вопросы для самопроверки, материалы для контролируемой самостоятельной работы, перечень вопросов, выносимых на тестирование. Для лучшего усвоения часть материала приводится в виде схем и таблиц, много внимания автором уделено тестовым методикам и ситуационным задачам, что свидетельствует о прикладной направленности УМК.

Учебно-методический комплекс предназначен для студентов очной и заочной форм обучения по специальностям «Психология» и «Менеджмент».

УДК 159.96
ББК 88.6

ISBN 978-985-490-811-3

© Лобан Н.А., 2012

© Оформление. МИУ, 2012

СОДЕРЖАНИЕ

Предисловие	4
<i>Тема 1.</i> Методологические проблемы конфликтологии, история её развития	5
<i>Тема 2.</i> Исследования конфликта в различных областях знаний	20
<i>Тема 3.</i> Характеристика конфликта как социально-психологического феномена	30
<i>Тема 4.</i> Классификация конфликтов	40
<i>Тема 5.</i> Традиционные стратегии и стили конфликтного поведения	55
<i>Тема 6.</i> Внутриличностный конфликт	69
<i>Тема 7.</i> Межличностные конфликты, особенности их проявления и разрешения	97
<i>Тема 8.</i> Групповые конфликты, их разновидности	118
<i>Тема 9.</i> Особенности организационных конфликтов	137
<i>Тема 10.</i> Конфликты в семье	155
<i>Тема 11.</i> Технологии эффективного общения и рационального поведения в конфликте	183
<i>Тема 12.</i> Психология переговорного процесса	204
<i>Тема 13.</i> Посредничество как способ урегулирования конфликта	243
<i>Тема 14.</i> Методика исследования и диагностика конфликта	263
Тестовые вопросы	282

ПРЕДИСЛОВИЕ

Современная концепция высшего образования в Республике Беларусь предполагает, что современный специалист должен хорошо разбираться в сложных процессах функционирования современного общества, умело строить взаимоотношения с социальным окружением. С одной стороны, проблема конфликта – очень сложная и важная социально-психологическая проблема, а с другой – на сегодняшний день она остается недостаточно исследованной. Основные положения конфликтологии как науки должны органично войти в систему мировоззрения современного специалиста, стать основой его практического мышления, его внутренних установок и привычек, выступать в качестве инструментария при решении как профессиональных, так и других жизненно важных проблем.

Одним из слабых мест в подготовке современных специалистов является отсутствие знаний методов, способов и приемов манипулятивного поведения и способов соответствующей защиты от него. Неспособность расположить к себе собеседника, управлять деловой беседой, ходом переговоров приводит к росту уровня конфликтности.

Многие проблемы предмета «Конфликтология» являются для студентов совершенно новыми. Их изучение требует определенных знаний и представлений по основам психологии и педагогики, психологии управления, по философии, социологии, экономической теории, другим гуманитарным дисциплинам.

Учебно-методический комплекс предназначен для подготовки студентов очной и заочной форм обучения к практическим и семинарским занятиям по курсу «Конфликтология», а также для обработки тем, выносимых на контролируруемую самостоятельную работу, поможет самостоятельному изучению данного курса в целом. Целью комплекса является закрепление и углубление знаний, полученных на лекциях, а также формирование и развитие у обучаемых навыков и умений решения конкретных задач по управлению конфликтами в различных сферах своей деятельности.