

ДЕПАРТАМЕНТ ОБРАЗОВАНИЯ И МОЛОДЕЖНОЙ ПОЛИТИКИ  
ХАНТЫ-МАНСКИЙ АУТОНОМНЫЙ ОКРУГ – ЮГРЫ  
БЮДЖЕТНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ  
ХАНТЫ-МАНСКИЙ АУТОНОМНЫЙ ОКРУГ – ЮГРЫ  
«СУРГУТСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ПЕДАГОГИЧЕСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ»

---

ФАКУЛЬТЕТ ПСИХОЛОГИИ И ПЕДАГОГИКИ  
КАФЕДРА ПСИХОЛОГИИ

# КОНФЛИКТОЛОГИЯ

**Учебно-методическое пособие**

Направление подготовки 37.03.01 Психология

Уровень бакалавриата

Сургут, 2016

УДК 159.98:316.285(07)  
ББК 88.504+60.524.228p30  
К 65

*Печатается по рекомендации  
отдела сертификации и методического сопровождения  
образовательного процесса СурГПУ*

*Учебно-методическое пособие обсуждено  
на заседании кафедры психологии 16 марта 2016 года, протокол № 8*

Рецензент:

**Л.Г. Бортникова**, к.психол.н., доцент,  
декан факультета психологии и педагогики

Авторы-составители:

**А.А. Ефимова, Н.А. Мишанкина,  
Д.Б. Петрова, М.А. Плюснина**

**К 65**

**Конфликтология** : учеб.-метод. пособие. Направление подготовки 37.03.01 Психология. Уровень бакалавриата / Бюджет. учреждение высш. образования ХМАО-Югры «Сургут. гос. пед. ун-т» ; авт.-сост.: А.А. Ефимова [и др.]. – Сургут : РИО СурГПУ, 2016. – 102, [1] с.

Учебно-методическое пособие ориентировано на изучение основных аспектов деятельности психолога по управлению конфликтными явлениями, предназначено для обучающихся по образовательной программе высшего образования направления подготовки 37.03.01 Психология: Уровень бакалавриата.

Материалы пособия представляют учебно-методический комплекс по курсу «Конфликтология»: учебно-тематическое планирование, структура и основное содержание разделов курса, методические рекомендации для подготовки семинарских и практических занятий, в том числе в интерактивной форме, практические задания, учебно-методическое и программное обеспечение. Разработанные критерии оценивания позволяют сориентировать студентов на основные предметные результаты и систему оценивания в ходе обучения.

Учебные материалы и методические рекомендации предназначены для использования в процессе обучения, подготовки к различным видам практик студентов направления подготовки 37.03.01 Психология.

УДК 159.98:316.285(07)  
ББК 88.504+60.524.228p30

© Сургутский государственный  
педагогический университет, 2016

## ОГЛАВЛЕНИЕ

Предисловие .....	5
Часть 1 «Содержание дисциплины» .....	9
Структура изучения дисциплины .....	9
Учебно-тематический план .....	13
Часть 2 «Методические рекомендации» .....	15
Модуль 1 «Конфликт как социально-психологический феномен» ...	15
Учебный элемент 1.1. Основные характеристики конфликта как социально-психологического феномена .....	16
Тема 1.1.1. Возникновение и развитие конфликтологии .....	16
Тема 1.1.2. Характеристика конфликта как социально- психологического феномена .....	19
Учебный элемент 1.2. Механизмы возникновения конфликтов .....	23
Тема 1.2.1. Теории механизмов возникновения конфликтов .....	23
Тема 1.2.2. Теории поведения личности в конфликте .....	25
Рубежный контроль по Модулю 1 «Конфликт как социально- психологический феномен» .....	29
Модуль 2 «Основные виды конфликтов» .....	34
Учебный элемент 2.1. Виды конфликта, выделяемые в зависимости от субъектов конфликтного взаимодействия .....	35
Тема 2.1.1. Внутриличностный конфликт .....	35
Тема 2.1.2. Внутриличностный конфликт и его последствия .....	38
Тема 2.1.3. Межличностные и групповые конфликты .....	41
Учебный элемент 2.2. Конфликты, выделяемые в зависимости от сферы проявления .....	44
Тема 2.2.1. Семейные конфликты .....	44
Тема 2.2.2. Конфликты в системе образования .....	47
Тема 2.2.3. Межэтнические и политические конфликты .....	51
Тема 2.2.4. Конфликты в организации .....	54
Рубежный контроль по Модулю 2 «Основные виды конфликтов» .....	57

Модуль 3 «Основы управления конфликтом» .....	61
Учебный элемент 3.1. Теоретические основы управления конфликтами .....	62
Тема 3.1.1. Управление конфликтами .....	62
Тема 3.1.2. Теория и практика разрешения конфликтов .....	65
Учебный элемент 3.2. Виды деятельности по управлению конфликтом .....	69
Тема 3.2.1. Урегулирование конфликтов с участием третьей стороны .....	69
Тема 3.2.2. Переговорный процесс как способ разрешения конфликтов .....	72
Тема 3.2.3. Технологии групповой и индивидуальной работы конфликтолога .....	76
Рубежный контроль по Модулю 3 «Основы управления конфликтом» .....	79
Тестовые задания .....	86
Заключение .....	95
Учебно-методическое и программное обеспечение .....	96
Приложения .....	98

## ПРЕДИСЛОВИЕ

Учебная дисциплина «Конфликтология» относится к базовой части учебного плана блока «Б.1. Дисциплины» и осваивается студентами в соответствии с ФГОС ВО по направлению подготовки 37.03.01 Психология (уровень бакалавриата).

Данный курс входит в профессиональный модуль и изучается после прохождения общей и социальной психологии, курсов возрастной и дифференциальной психологии, обеспечивая способность и готовность выпускника к проведению работ с кадровым составом с целью отбора кадров и создания психологического климата, способствующего оптимизации производственного процесса.

Изучение дисциплины «Конфликтология» направлено на формирование у студентов ориентировочной основы деятельности психолога по управлению конфликтными явлениями, как одной из важнейших компетенций выпускника-психолога.

Основными **задачами** курса являются:

- 1) знакомство с сущностью конфликта как социально-психологического явления;
- 2) анализ основных видов конфликта;
- 3) овладение психологическими основами управления конфликтами.

Процесс изучения дисциплины направлен на формирование следующей компетенции: способность к проведению работ с персоналом организации с целью отбора кадров и создания психологического климата, способствующего оптимизации производственного процесса (ПК-13).

В результате изучения дисциплины обучающийся должен овладеть следующими компонентами компетенций:

*знать:*

- место конфликтологии в системе наук;
- методологические основы конфликтологии, основные теории конфликтов;
- понятие, структурные элементы конфликта как социально-психологического явления;
- основные теории поведения личности в конфликте;
- различные виды конфликтов и их специфику;
- основы теории управления конфликтом (прогнозирования, предупреждения/стимулирования, разрешения и т.д.);
- понятие и основные виды критики;
- психологические основы организации и ведения переговоров;

*понимать:*

- место конфликтных явлений в функционировании систем различных уровней организации;
- значение критики и самокритики в возникновении и разрешении конфликтных ситуаций;
- возможности профессиональной психологической деятельности в процессе управления конфликтными явлениями;

*уметь и обладать опытом:*

- анализа различных видов конфликта;
- использования конструктивной критики и самокритики в процессе решения актуальных задач и конфликтных ситуаций;
- определения содержания основных направлений деятельности в процессе управления конфликтными явлениями;
- разработки алгоритма ведения деловых переговоров;
- анализа различных видов конфликта;
- использования конструктивной критики и самокритики в процессе решения актуальных задач и конфликтных ситуаций;
- определения содержания основных направлений деятельности в процессе управления конфликтными явлениями;
- разработки алгоритма ведения деловых переговоров.

Общая трудоёмкость дисциплины составляет 3 зачётные единицы (108 часов), из них: аудиторная работа (лекционные, семинарские, практические занятия, интерактивные формы занятий) – 45 часов, самостоятельная работа – 63 часа. Сроки изучения дисциплины: 1 семестр.

В ходе изучения курса используются современные образовательные технологии: активные методы обучения, интерактивные формы учебных занятий в соответствии порядком организации и осуществления образовательной деятельности по образовательным программам высшего образования<sup>1</sup>, требованиями ФГОС ВО по направлению подготовки 37.03.01 Психология (уровень бакалавриата).

*Формы и виды текущего контроля* успеваемости: коллоквиумы, контрольные работы, учебные конференции, индивидуальные собеседования, тестирование учебных достижений и др.

*Рубежный контроль по дисциплине* осуществляется в форме мини-зачета, учебной конференции и контрольной работы.

---

<sup>1</sup> Приказ Министерства образования и науки Российской Федерации «Об утверждении Порядка организации и осуществления образовательной деятельности по образовательным программам высшего образования – программам бакалавриата, программам специалитета, программам магистратуры» от 19 декабря 2013 г. № 1367; СМК СурГПУ НП 115–2014 Положение о порядке организации и осуществления образовательной деятельности по образовательным программам высшего образования – программам бакалавриата, программам магистратуры.

Учебно-методическое пособие «Конфликтология» состоит из трех модулей: «Конфликт как социально-психологический феномен», «Основные виды конфликтов», «Основы управления конфликтом».

Изучение теоретической части курса (модули «Конфликт как социально-психологический феномен» и «Основные виды конфликта») представляет собой обобщение и анализ результатов исследования проблем конфликтов в зарубежной и отечественной конфликтологической науке. Последовательно анализируются проблемы возникновения внутриличностной, межличностной, внутригрупповой и межгрупповой напряженности и конфликтности, специфика их проявления в разных видах социального взаимодействия.

Модуль 1 «Конфликт как социально-психологический феномен» ориентирован на понимание сущности конфликта как социально-психологического феномена и раскрытие механизмов возникновения конфликтов.

Основные учебные элементы модуля: Основные характеристики конфликта как социально-психологического феномена и характеристика механизмов возникновения конфликтов.

Модуль 2 «Основные виды конфликтов» направлен на классификацию основных видов конфликтов, выделенных по разным основаниям, в нем рассматриваются конфликты, выделяемые в зависимости от субъектов конфликтного взаимодействия и конфликты, выделяемые в зависимости от сферы проявления.

Модуль 3 «Основы управления конфликтом» ориентирован главным образом на практическую работу. В нем уделяется внимание процессу управления конфликтными явлениями, включающему прогнозирование и анализ конфликтной ситуации, предупреждение либо стимулирование конфликта, регулирование и собственно процесс разрешения в его различных вариантах.

В итоге изучения курса у обучающихся должна быть сформирована ориентировочная основа деятельности психолога по управлению конфликтными явлениями, как одной из важнейших компетенций выпускника-психолога.

Оценивание обучающихся по дисциплине формируется в рейтинговой технологии. Итоговая оценка по дисциплине складывается из результата рейтинга текущего и рубежного контроля успеваемости и результата промежуточной аттестации (экзамен) в соотношении 60% и 40%.

Рейтинг текущего и рубежного контроля успеваемости выставляется на основании накопительной системы: учитываются результаты текущего контроля успеваемости, выполнение обязательных семинарских и практических заданий, которые демонстрируют уровень освоения умений. Каждое занятие заканчивается рефлексией обучающихся достижения (освоения) учебных результатов по балльной шкале.

Текущий контроль успеваемости по дисциплине формируется как сумма накопленных баллов за все выполненные задания по модулям. Общее количество баллов, которое может получить студент при освоении содержания всей дисциплины, равняется 100 (100%). При этом для каждого модуля дисциплины сохраняется такой же расчет – 100%. Рейтинговые показатели оценивания качества учебной деятельности студента включают как работу студента в аудитории, так и его самостоятельную работу. Для получения положительной оценки по курсу необходимо набрать не менее 50% баллов по результатам текущего контроля успеваемости.

*Промежуточная аттестация* осуществляется в форме экзамена. Результаты промежуточной аттестации выражаются в экзаменационной оценке. Критерии экзаменационной оценки: 50–66% – удовлетворительно, 67–84% – хорошо, 85–100% – отлично.

*Цель пособия «Конфликтология»* состоит в создании условий для формирования способности к проведению работ с персоналом организации с целью отбора кадров и создания психологического климата, способствующего оптимизации производственного процесса.

*Особенность данного пособия* и его отличие от уже существующих пособий заключается, прежде всего, в том, что оно предназначено для студентов, обучающихся по направлению подготовки 37.03.01 Психология (уровень бакалавриата), выстроено в соответствии требованиями ФГОС ВО.

Учебно-методическое пособие «Конфликтология» выступает как средство индивидуализации процесса изучения дисциплины конфликтологии, способствует рациональной организации самостоятельной работы студента при подготовке к овладению конфликтологическими знаниями в процессе их изучения. Вместе с тем, представленное пособие не исключает аудиторной работы, объяснения преподавателя, работу студента с учебником, является дополнением к существующим методам обучения и используется наряду с ними.

Пособие представляет учебно-методический комплекс по курсу «Конфликтология»: учебно-тематическое планирование, структура и основное содержание модулей курса, методические рекомендации для подготовки семинарских и практических занятий, в том числе в интерактивной форме, практические задания, учебно-методическое и программное обеспечение, приложения (психодиагностический инструментарий). Разработанные критерии оценивания позволяют сориентировать обучающихся на самостоятельное оценивание сформированности предметных результатов.