

ББК 60.524.228я73
С 429

Рецензенты:

канд. филол. наук, доцент *Душина Е.В.*

канд. пед. наук, доцент *Жарикова Е.Г.*

Скибицкий Э.Г.

С429 Управление конфликтами в профессиональной деятельности: учебное пособие / Э.Г. Скибицкий, Е.Т. Китова. – Новосибирск: Изд-во НГТУ, 2019. – 196 с.

ISBN 978-5-7782-3859-6

Рассмотрены основные вопросы конфликтологии. Раскрыты понятия конфликт и конфликтные ситуации, инцидент и оппоненты. Предложены многообразные пути, способы и методы урегулирования конфликта с наименьшими потерями. Показаны проблемы управления конфликтами.

Учебное пособие предназначено для преподавателей, магистрантов, студентов и других специалистов, изучающих проблемы конфликтологии.

УДК 316.6(075.8)
ББК 88.74.00

ISBN 978-5-7782-3859-6

© Скибицкий Э.Г., Китова Е.Т., 2019
© Новосибирский государственный
технический университет, 2019

ОГЛАВЛЕНИЕ

ВВЕДЕНИЕ	5
Тема 1. ВВЕДЕНИЕ В КОНФЛИКТОЛОГИЮ	6
1.1. Конфликтология как научная дисциплина	6
1.2. Объект, предмет и задачи науки конфликтологии	11
1.3. Формирование отечественной школы конфликтологии	13
1.4. Взгляды на конфликт зарубежных ученых	15
1.5. Методология и методы конфликтологии	17
Вопросы для самопроверки	19
Тема 2. АНАТОМИЯ КОНФЛИКТА	20
2.1. Конфликт и его основные характеристики	20
2.2. Структура и этапы конфликта	24
2.3. Причины, факторы и функции конфликта	32
2.4. Подходы к типологии и классификации конфликтов	37
Вопросы для самопроверки	44
Тема 3. КОНСТРУКТИВНЫЕ СПОСОБЫ ВЫХОДА ИЗ КОН-	45
ФЛИКТОВ	
3.1. Стратегия поведения в конфликтной ситуации	45
3.2. Перечень правил поведения при возникновении конфликтов	52
3.3. Формы и методы активного общения как способ предупреждения конфликта	57
3.4. Влияние и взаимовлияние в условиях конфликта	59
3.5. Ошибки в обсуждении конфликтов	63
Вопросы для самопроверки	64
Тема 4. СТРЕССОУСТОЙЧИВОСТЬ КАК СПОСОБ РАЗРЕШЕНИЯ	65
КОНФЛИКТОВ	
4.1. Стресс. Роль стресса и дистресса	65
4.2. Признаки, факторы и причины стресса	69
4.3. Рекомендации по предупреждению стресса в различных жизненных ситуациях	71
4.4. Способы формирования стрессоустойчивости в жизни человека . . .	73
Вопросы для самопроверки	78
Тема 5. КОНФЛИКТЫ НА РАЗНЫХ УРОВНЯХ СОЦИАЛЬНОЙ	79
СИСТЕМЫ	
5.1. Внутриличностный и межличностный конфликты	79
5.2. Межгрупповой конфликт	80
5.3. Конфликт в организации	83

5.4. Основные методы разрешения конфликтов	98
Вопросы для самопроверки	101
Тема 6. СПОР КАК ЭЛЕМЕНТ КОНФЛИКТНОЙ СИТУАЦИИ ...	103
6.1. Спор, его цели и подходы	103
6.2. Принципы ведения спора	107
6.3. Техники убеждения и методы аргументации в процессе спора	110
6.4. Критика и ее место в процессе спора	112
6.5. Характеристика созидательной критики	115
6.6. Уловки в споре и способы защиты от них	117
Вопросы для самопроверки	121
Тема 7. ПЕРЕГОВОРЫ – ИНСТРУМЕНТ РАЗРЕШЕНИЯ КОН-	122
ФЛИКТА	
7.1. Переговоры и их особенности	122
7.2. Этапы переговоров.....	133
7.3. Правила, приемы и принципы ведения переговоров	140
7.4. Техника и тактика ведения переговоров	143
7.5. Этика переговоров	148
Вопросы для самопроверки	151
Тема 8. МЕДИАЦИЯ И ЕЕ РОЛЬ В РАЗРЕШЕНИИ КОНФЛИКТ-	152
НЫХ СИТУАЦИЙ	
8.1. Медиация и сфера ее применения	152
8.2. Процедура медиации	156
8.3. Подготовка медиаторов к разрешению конфликта	160
Вопросы для самопроверки	168
ЗАКЛЮЧЕНИЕ	169
УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ ...	171
Литература	171
Темы рефератов	177
Вопросы для подготовки к зачету	179
Словарь основных терминов	181
Итоговый тест для проверки знаний	185