

УДК 316.485 (075.8)

ББК 60.55

Г15

Галанина О. Н.

Технологии регулирования конфликтов : учебное пособие / О. Н. Галанина; М-во образ. и науки России, Казан. нац. исслед. технол. ун-т. – Казань : Изд-во КНИТУ, 2016. – 136 с.

ISBN 978-5-7882-2069-7

Составлено в соответствии с государственным образовательным стандартом высшего образования по специальности 37.03.02 «Конфликтология» (уровень бакалавриата), учебным планом и рабочими программами дисциплин.

Рассматриваются теоретические подходы технологий разрешения конфликтов, специфика разрешения конфликтов с помощью третьей стороны, переговоров, а также управления внутриличностными и межличностными конфликтами. Предложены контрольные вопросы, список рекомендуемой литературы, материал для проведения практических занятий.

Предназначено для студентов факультета социотехнических систем очной и заочной форм обучения, изучающих дисциплины Б1.Б.10 «Технология урегулирования конфликтов и укрепления мира» и Б1.В.ОД.13 «Основы психологического консультирования в конфликтологии».

Подготовлено на кафедре социальной и политической конфликтологии.

Печатается по решению редакционно-издательского совета Казанского национального исследовательского технологического университета

Рецензенты: канд. психол. наук, доц. *Е. А.Багрова*
канд. психол. наук, доц. *В. В.Васина*

ISBN 978-5-7882-2069-7 © Галанина О. Н., 2016

© Казанский национальный исследовательский технологический университет, 2016

Содержание

Введение	3
Технологии разрешения конфликтов	4
Медиация как технология регулирования конфликта	25
Переговоры как способ разрешения конфликтов	37
Управление внутриличностными конфликтами	63
Управление межличностными конфликтами	78
Психологический практикум	94
Краткий словарь понятий и терминов	125