

МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ РФ
ГОСУДАРСТВЕННОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ
ВЫСШЕГО ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ
«ШУЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ПЕДАГОГИЧЕСКИЙ УНИ-
ВЕРСИТЕТ»

Т.М. Щеглова

**КОНФЛИКТОЛОГИЯ:
социально-психологический аспект**

Учебное пособие

Шуя 2010

УДК 316.6
ББК 88.53
Щ 33

Печатается по решению редакционно-
издательского совета ГОУ ВПО «Шуйский
государственный педагогический университет»

Рецензенты:

Сушков И.Р. – доктор психологических наук, профессор

Смирнова Е.А. – доктор педагогических наук, доцент

Щ 33 Щеглова Т.М. Конфликтология: учебное пособие/ Т.М.Щеглова. –
Шуя: Изд –во ГОУ ВПО «ШГПУ», 2010. – 101 с.

Учебное пособие составлено в соответствии с учебной программой курса «Конфликтология» для будущих психологов. Содержание курса излагается с точки зрения социальной психологии и имеет практическую направленность. Пособие содержит вспомогательный инструментарий по данному курсу в приложении.

© Щеглова Т.М., 2010
© ГОУ ВПО «ШГПУ», 2010

Оглавление

Пояснительная записка.....	5
1. Исторический очерк развития понятия конфликта.....	6
1.1. Становление конфликтологии как науки.....	6
1.2. Современные концепции конфликта.....	9
2. Научные традиции в изучении конфликта.....	11
2.1. Философско-социологическая традиция изучения конфликтов.....	11
2.2. Психологическая традиция изучения конфликта.....	13
2.3. Методы изучения конфликтов.....	16
3. Основные понятия конфликтологии.....	18
3.1. Определение конфликта и его структура.....	18
3.2. Функции и динамика конфликта.....	19
3.3. Классификация конфликтов.....	22
4. Анализ конфликта.....	23
4.1. Подходы к анализу конфликта.....	23
4.2. Оценка конфликтной ситуации.....	24
4.3. Анализ конфликтного взаимодействия.....	25
5. Виды конфликта по направленности.....	28
5.1. Внутриличностные конфликты.....	28
5.2. Межличностные конфликты.....	29
5.3. Межгрупповые конфликты.....	31
6. Управление конфликтной ситуацией.....	32
6.1. Логика урегулирования конфликта и факторы, влияющие на его восприятие.....	32
6.2. Принципы управления конфликтной ситуацией.....	33
6.3. Техника активного слушания.....	34
6.4. Схема разрешения конфликта для профессионалов.....	35
6.5. Метод медиации Д.Дэна. Структура «Я- высказывания».....	36
7. Разрешение конфликтов: конфликтологическая традиция.....	39
7.1. Опыт разрешения конфликтов в 20 веке.....	39
7.2. Факторы, влияющие на управляемость и конструктивность конфликта.....	41
7.3. Метод переговоров в конфликте.....	42
8. Работа с конфликтом: психологическая традиция.....	45
8.1. Психотерапевтическая работа в конфликте.....	45
8.2. Психологическое консультирование конфликтующих.....	47
8.3. Посредничество психолога в разрешении конфликта.....	48
9. Конфликты в разных общностях.....	51
9.1. Сферы возникновения конфликтов.....	51
9.2. Конфликты в больших группах.....	52
9.3. Семейные конфликты.....	55
10. Социальные конфликты.....	56

10.1 Стратификация общества как объективная предпосылка конфликтов.....	57
10.2 Бюрократия как проявление социальных конфликтов.....	58
11. Производственные конфликты.....	61
11.1 Виды производственных конфликтов.....	61
11.2 Работа с внутренними конфликтами сотрудников.....	62
11.3. Типы производственных конфликтов.....	63
11.4. Конфликты в управлении.....	65
12. Школьные конфликты.....	68
12.1 Конфликты в педагогической деятельности.....	68
12.2 Особенности педколлектива и причины конфликтов в нём.....	70
12.3 Постстрессовое состояние и его профилактика.....	71
Приложения.....	74
Диагностика конфликтности.....	81
Тематический план.....	91
Программа курса.....	92
Тематика практических занятий.....	95
Темы докладов, курсовых работ.....	98
Вопросы к экзамену	99
Список литературы.....	100