

88
Е60

БАКАЛАВР. АКАДЕМИЧЕСКИЙ КУРС

С. М. Емельянов

КОНФЛИКТОЛОГИЯ

УЧЕБНИК и ПРАКТИКУМ

4-е издание



УМО ВО
РЕКОМЕНДУЕТ

С. М. Емельянов

КОНФЛИКТОЛОГИЯ

УЧЕБНИК И ПРАКТИКУМ
ДЛЯ АКАДЕМИЧЕСКОГО БАКАЛАВРИАТА

4-е издание, исправленное и дополненное

**ВНЕСЕНО
В КОМПЬЮТЕР**

*Рекомендовано Учебно-методическим отделом высшего образования
в качестве учебника и практикума для студентов высших учебных заведений,
обучающихся по гуманитарным направлениям*

*Допущено Министерством образования Российской Федерации
в качестве учебного пособия для студентов учебных заведений, обучающихся
по специальностям «Психология», «Юриспруденция», «Менеджмент организации»,
«Социальная антропология», «Связи с общественностью», «Социальная работа»*

Книга доступна в электронной библиотечной системе
biblio-online.ru

Москва ■ Юрайт ■ 2018

УДК 316.4(075.8)
ББК 88.53я73
Е60

Автор:

Емельянов Станислав Михайлович — профессор, кандидат философских наук, профессор кафедры коммуникационных технологий и связей с общественностью Санкт-Петербургского государственного экономического университета.

Рецензенты:

Белов В. В. — доктор психологических наук, профессор кафедры психологии развития и образования факультета психологии Ленинградского государственного университета имени А. С. Пушкина;

Семенова Л. М. — доктор педагогических наук, профессор кафедры коммуникационных технологий и связей с общественностью Санкт-Петербургского государственного экономического университета.

Емельянов, С. М.

Е60

Конфликтология : учебник и практикум для академического бакалавриата / С. М. Емельянов. — 4-е изд., испр. и доп. — М. : Издательство Юрайт, 2018. — 322 с. — (Серия : Бакалавр. Академический курс).

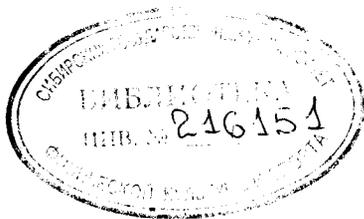
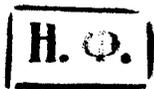
ISBN 978-5-534-06003-4

В учебнике рассматриваются три взаимосвязанных направления конфликтологической науки — общая теория конфликта, психология конфликта и социология конфликта. Содержание учебного материала представлено темами, в которых дается конспективное изложение теоретических вопросов, а также приводятся методические разработки занятий семинарского типа на основе современных педагогических технологий.

Соответствует актуальным требованиям Федерального государственного образовательного стандарта высшего образования.

Для студентов высших учебных заведений, а также аспирантов, преподавателей и практикующих психологов.

УДК 316.4(075.8)
ББК 88.53я73



Все права защищены. Никакая часть данной книги не может быть воспроизведена в какой бы то ни было форме без письменного разрешения владельцев авторских прав. Правовую поддержку издательства обеспечивает юридическая компания «Дельфи».

ISBN 978-5-534-06003-4

© Емельянов С. М., 2009
© Емельянов С. М., 2018, с изменениями
© ООО «Издательство Юрайт», 2018

Оглавление

Предисловие	8
Тема 1. Введение в конфликтологию	10
Материал для самостоятельного изучения	10
История становления конфликтологии	10
Предмет конфликтологии	11
Методы исследования конфликтов и управления ими	11
Занятие 1.1. Семинар по теме: «Возникновение и развитие конфликтологии»	12

Раздел I ОБЩАЯ ТЕОРИЯ КОНФЛИКТА

Тема 2. Характеристика конфликта как социального феномена.....	23
Материал для самостоятельного изучения.....	23
Сущность конфликта и его структура	23
Определение основных структурных элементов конфликта	24
Классификация конфликтов	24
Причины конфликтов.....	25
Динамика конфликта	28
Основные этапы конфликта	28
Занятие 2.1. Практическое занятие по теме «Идентификация конфликтов» (решение ситуационных задач)	30
Занятие 2.2. Тема: «Сущность конфликта и его причины». Деловая игра «Жалоба»	31
Занятие 2.3. Практическое занятие по теме «Конфликтные ситуации» (решение ситуационных задач)	32
Занятие 2.4. Тема: «Конфликтные ситуации». Дидактическая игра «Фрустрирующие ситуации в деловых отношениях»	34
Тема 3. Теории механизмов возникновения конфликтов	44
Материал для самостоятельного изучения.....	44
Формулы конфликта	44
Конфликты и транзактный анализ	46
Основные положения теории транзактного анализа.....	46
Поведенческие характеристики основных транзакций.....	47
Алгоритм транзактного анализа.....	47
Занятие 3.1. Практическое занятие по теме «Формулы конфликта» (проводится на примере решения ситуационных задач)	48

Занятие 3.2. Дидактическая игра «Фрустрирующие ситуации».....	50
Занятие 3.3. Практическое занятие по теме «Трансактный анализ конфликтов» (проводится методом тестирования и решения ситуационных задач).....	59
Тема 4. Технологии управления конфликтами	64
Материал для самостоятельного изучения.....	64
Понятие управления конфликтом.....	64
Содержание управления конфликтами	65
Занятие 4.1. Тема: «Технологии управления конфликтами».	
Дидактическая игра «Оценка глубины конфликта».....	70

Раздел II ПСИХОЛОГИЯ КОНФЛИКТА

Тема 5. Теории поведения личности в конфликте	77
Материал для самостоятельного изучения.....	77
Основные модели поведения личности в конфликтном взаимодействии.....	77
Стратегии поведения в конфликте	78
Характеристика основных стратегий поведения	79
Типы конфликтных личностей.....	83
Занятие 5.1. Практическое занятие по теме «Мое поведение в конфликте» (занятие построено по методу тестирования).....	85
Тема 6. Технологии эффективного общения и рационального поведения в конфликте.....	103
Материал для самостоятельного изучения.....	103
Понятие технологий эффективного общения и их основное содержание	103
Технологии рационального поведения в конфликте	106
Занятие 6.1. Практическое занятие по теме «Эффективное общение и рациональное поведение в конфликте» (проводится методом отработки тренинговых упражнений).....	109
Занятие 6.2. Тема: «Технологии эффективного общения и рационального поведения в конфликтах». Дидактический тренинг «Овладение искусством критики»	115
Занятие 6.3. Тема: «Технологии эффективного общения и рационального поведения в конфликте». Дидактическая игра «Искусство критики»	123
Тема 7. Психология переговорного процесса по разрешению конфликтов	128
Материал для самостоятельного изучения.....	128
Основное содержание переговорного процесса.....	128
Модели поведения партнеров в переговорном процессе.....	129
Манипулятивные технологии в переговорном процессе и противодействие им	130
Технологии стратегий и тактик в переговорном процессе	132

Занятие 7.1. Практическое занятие по теме «Психология переговорного процесса» (проводится методом тестирования и отработки тренинговых упражнений).....	138
Занятие 7.2. Психология переговорного процесса по разрешению конфликтов. Ситуационно-ролевая игра «Переговоры».....	148
Тема 8. Внутриличные конфликты.....	155
Материал для самостоятельного изучения.....	155
Понятие внутриличного конфликта.....	155
Основные психологические концепции внутриличных конфликтов.....	156
Формы проявления и способы разрешения внутриличных конфликтов.....	159
Занятие 8.1. Практическое занятие по теме «Самооценка личности методом тестирования».....	161
Занятие 8.2. Игра-тренинг «Внутриличные конфликты».....	182
Тема 9. Межличностные конфликты.....	187
Материал для самостоятельного изучения темы.....	187
Понятие межличностного конфликта и его особенности.....	187
Сферы проявления межличностных конфликтов.....	188
Управление межличностными конфликтами.....	188
Занятие 9.1. Самооценка методом тестирования готовности к межличностному взаимодействию. Практическое занятие по теме «Межличностные конфликты».....	191
Тема 10. Групповые конфликты.....	206
Материал для самостоятельного изучения.....	206
Понятие групповых конфликтов и их классификация.....	206
Конфликт «личность — группа».....	206
Межгрупповые конфликты.....	209
Занятие 10.1. Практическое занятие по теме «Конфликт между личностью и группой» (проводится методом анализа и обсуждения конфликтных ситуаций).....	212
Занятие 10.2. Деловая игра «Конфликтная ситуация в комплексной бригаде строителей».....	215

Раздел III СОЦИОЛОГИЯ КОНФЛИКТА

Тема 11. Конфликты в обществе.....	220
Материал для самостоятельного изучения.....	220
Понятие конфликтов в обществе.....	220
Экономические конфликты.....	220
Политические конфликты.....	221
Социальные конфликты.....	222
Конфликты в духовной сфере общества (духовные конфликты).....	223
Занятие 11.1. Семинар-игра по теме «Конфликты в обществе».....	225

Тема 12. Конфликты в организации.....	228
Материал для самостоятельного изучения.....	228
Понятие организации и конфликтов в ней.....	228
Классификация конфликтов в организации.....	229
Управление конфликтами в организации	231
Занятие 12.1. Практическое занятие по теме «Конфликты в организации» (проводится с использованием метода анализа конкретных ситуаций).....	233
Занятие 12.2. Тема: «Конфликты в организации». Деловая игра «Реформирование организации»	234
Занятие 12.3. Деловая игра «Конфликт на промышленном предприятии»	235
Занятие 12.4. Практическое занятие по теме «Прогнозирование конфликтов в организации» (проводится методом анализа рабочих документов)	237
Тема 13. Конфликты в семье	240
Материал для самостоятельного изучения.....	240
Понятие семейных конфликтов и их особенности.....	240
Классификация семейных конфликтов	241
Кризисные периоды в развитии семьи	242
Предупреждение и разрешение семейных конфликтов.....	243
Занятие 13.1. Практическое занятие по теме «Семейные отношения» (самооценка готовности к конструктивным взаимоотношениям в семье методом тестирования)	244
Занятие 13.2. Деловая игра «Супружеский конфликт»	249
Занятие 13.3. Деловая игра «Социально зрелая семья».....	250
Тема 14. Конфликты в сфере управления	260
Материал для самостоятельного изучения.....	260
Понятие управления и управленческих конфликтов	260
Источники конфликтов в сфере управления	260
Классификация конфликтов в сфере управления.....	261
Специфика форм проявления управленческих конфликтов.....	262
Предупреждение и разрешение управленческих конфликтов.....	263
Занятие 14.1. Практическое занятие по теме «Управленческие решения» (проводится методом анализа документов)	264
Занятие 14.2. Практическое занятие по теме «Стиль управления» (проводится методом тестирования).....	265
Тема 15. Глобальные и региональные конфликты	288
Материал для самостоятельного изучения.....	288
Понятие глобальных конфликтов	288
Управление глобальными конфликтами	290
Региональные конфликты	291
Особенности региональных конфликтов	292
Классификация региональных конфликтов	293
Управление региональными конфликтами	294

Занятие 15.1. Семинар-игра по теме «Глобальные и региональные конфликты» (проводится в форме защиты рефератов)	296
Занятие 15.2. Тема: «Глобальные и региональные конфликты».	
Деловая игра «Международная координация»	298
Итоговая ведомость	305
Приложение	309
Программа курса «Конфликтология»	309
Глоссарий	314
Список литературы	318
Новые издания по дисциплине «Конфликтология» и смежным дисциплинам	320
Ответы на контрольные тесты.....	322