

Нижегородская государственная  
сельскохозяйственная академия

Кафедра «Философия, социология и политология»

А.В. Аникина

**ПСИХОЛОГИЯ ОБЩЕНИЯ  
(КОНФЛИКТОЛОГИЯ)**

Методическое пособие

Нижегород 2016

**УДК 316.6**

**A67**

**Аникина А. В. Психология общения (Конфликтология): Учебно-методическое пособие / Нижегородская государственная сельскохозяйственная академия. – Н. Новгород, 2016. – 23 с.**

В методическом пособии даны планы лекций и семинарских занятий, литература к семинарам, вопросы к зачёту и глоссарий.

Предназначено для студентов-магистров агрономического факультета (направление подготовки: 35.04.04 «Агрономия»).

Рецензент:

доктор социологических наук, профессор Г.С. Широкалова.

Печатается по решению редакционно-издательского совета

Нижегородской государственной сельскохозяйственной академии

© Нижегородская государственная сельскохозяйственная академия, 2016

© Аникина А.В., 2016

## ВВЕДЕНИЕ

Курс «Психология конфликта (Конфликтология)» является относительно новой учебной дисциплиной в образовательном стандарте России по направлению подготовки 35.04.04 «Агрономия». Его появление связано с требованиями меняющейся реальности и с необходимостью дополнительной подготовки выпускников по разрешению внутриличностных, групповых и социальных конфликтов. Сегодня «Психология общения (Конфликтология)» – система связанных научных парадигм, каждая из которых объясняет определенные стороны или типы конфликтов. В рамках данного курса рассматриваются некоторые аспекты конфликтологии - прикладной научной дисциплиной, связанной с практической работой по урегулированию конфликтов.

Изучение проблематики, связанной с социальными конфликтами, особенно актуально для РФ, поскольку современное российское общество представляет широкий набор конфликтогенных факторов.

Предлагаемый материал в учебно-методическом пособии направлен на формирование у студентов элементов следующих компетенций в соответствии с ФГОС ВО и ООП ВО по данному направлению подготовки: а) общекультурных (ОК — 2 – готов действовать в нестандартных ситуациях, нести социальную и этическую ответственность за принятые решения); б) общепрофессиональных культурных (ОПК — 2 – готов руководить коллективом в сфере своей профессиональной деятельности, толерантно воспринимая социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия).

В результате освоения дисциплины обучающийся должен: знать основные категории конфликтологии, основные закономерности протекания конфликтов; пути предупреждения и урегулирования конфликтов; уметь применять полученные знания, предупреждать, регулировать и разрешать типичные конфликты; владеть навыками анализа конкретных конфликтных ситуаций; технологиями переговорного процесса; методами конструктивных решений конфликтов.

Учебно-методическое пособие состоит из тематического плана лекций и семинарских занятий, содержит списки информационно-образовательных ресурсов НГСХА и рекомендуемой литературы, примерные вопросы к зачету и глоссарий.

## УЧЕБНЫЙ ПЛАН

### Тематический план лекций

№ п/п	Наименование тем лекций, основное содержание изучаемых вопросов
1	<b>Тема 1. Значение, предмет и задачи конфликтологии</b> Источники конфликтологических знаний. Основные направления развития западной конфликтологии. История отечественной конфликтологии. Принципы исследования конфликтов.
2	<b>Тема 2. Общая теория конфликта</b> Классификация конфликтов. Реакция человека на возникающие проблемы. Уход от конфликта и его подавление.

### План семинарских занятий

№ п/п	Тема семинарского занятия
1	<b>Тема 1. Значение, предмет и задачи конфликтологии</b> Методы исследования конфликтологии. Функции конфликтологии. Объект и предмет конфликтологии.
2	<b>Тема 2. Общая теория конфликта</b> Конфликт: структура и классификация.
3	<b>Тема 3. Внутриличностные конфликты: специфика, формы проявления</b> Условия возникновения внутриличностных конфликтов. Типология и последствия внутриличностных конфликтов. Механизмы разрешения внутриличностных конфликтов.
4	<b>Тема 4. Межличностные и групповые конфликты: многообразие сфер существования</b> Понятие межличностного конфликта. Классификация, особенности и функции межличностного конфликта. Понятие группового конфликта: типология, специфика, динамика, формы регулирования.
5	<b>Тема 5. Объективные и организационно- управленческие условия предупреждения конфликтов</b> Технология предупреждения, прогнозирование и профилактика конфликтов. Оптимальные управленческие решения.
6	<b>Тема 6. Разрешение конфликтов. Формы и критерии разрешения</b> Модели урегулирования конфликтов. Анализ основных форм регулирования и разрешения конфликтов. Условия успешного разрешения конфликта.

7	<p><b>Тема 7. Переговорный процесс как технология регулирования конфликтов</b></p> <p>Общая характеристика, динамика, психологические механизмы и специфика переговоров.</p>
8	<p><b>Тема 8. Модели поведения в конфликте</b></p> <p>Теории поведения личности в конфликте. Характеристика моделей и стратегий поведения личности в конфликтном взаимодействии.</p>

### ОСНОВНЫЕ УЧЕБНЫЕ ПОСОБИЯ

1. Анцупов А.Я. Конфликтология: учеб. для вузов / А.Я. Анцупов, А.И. Шпилов. – 5-е изд., перераб. и доп. – СПб.: Питер, 2014.
2. Дмитриев А.В. Конфликтология: учебник / А.В. Дмитриев. – М.: Альфа-М.: ИНФРА-М, 2013.
3. Зимарева Т.Т. Психология жизненных ситуаций: учебное пособие. – М.: Изд-во «Флинта», 2014.
4. Иванов А.А., Воронов В.М. Негативистская конфликтология: учебное пособие. – М.: Изд-во «Флинта», 2014.
5. Козырев Г.И. Конфликтология: учеб. для вузов / Г.И. Козырев. – М.: Форум: ИНФРА-М, 2014.
6. Конфликтология: учеб. для вузов / А.Я. Кибанов и др. – 2-е изд., перераб. и доп. – М.: ИНФРА-М, 2014.
7. Милорадова Н.Г. Психология управления в условиях стабильной неопределенности: учебное пособие. – М.: Изд-во «Флинта», 2013.
8. Мандель Б.Р. Психология стресса: учебное пособие. - М.: Изд-во «Флинта», 2014.
9. Светлов В.А. Введение в конфликтологию: учебное пособие. – М.: Изд-во «Флинта», 2015.
10. Фесенко О.П., Колесникова С.В. Практикум по конфликтологии, или учимся разрешать конфликты. – М.: Изд-во «Флинта», 2014.
11. Харламова Т.М. Психология влияния: учебное пособие. – М.: Изд-во «Флинта», 2011.

<b>ИНФОРМАЦИОННО-ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫЕ РЕСУРСЫ НГСХА</b>	
Министерство образования и науки Российской Федерации	<a href="http://www.mon.gov.ru">http://www.mon.gov.ru</a>
Федеральный портал "Российское образование"	<a href="http://www.edu.ru">http://www.edu.ru</a>
Информационная система "Единое окно доступа к образовательным ресурсам"	<a href="http://window.edu.ru">http://window.edu.ru</a>
Единая коллекция цифровых образовательных ресурсов	<a href="http://schoolcollection.edu.ru">http://schoolcollection.edu.ru</a>
Федеральный центр информационно-образовательных ресурсов	<a href="http://fcior.edu.ru">http://fcior.edu.ru</a>
Polpred.com	<a href="http://www.polpred.com">http://www.polpred.com</a>
Издательство «Лань»	<a href="http://www.e.lanbook.com">http://www.e.lanbook.com</a>
Agrilib.ru	<a href="http://www.ebs.rgazu.ru">http://www.ebs.rgazu.ru</a>
Directory of Open Access Journals	<a href="http://www.doaj.org">http://www.doaj.org</a>
База данных электронных версий работ преподавателей и материалов научных конференций НГСХА	<a href="http://nnsaa.ru/index.php/nashi-izdaniya">http://nnsaa.ru/index.php/nashi-izdaniya</a>
Библиографические базы данных Института научной информации	<a href="http://www.inion.ru/">http://www.inion.ru/</a>
Научная электронная библиотека ELIBRARY.RU	<a href="http://elibrary.ru/">http://elibrary.ru/</a>
Университетская информационная система "Россия"	<a href="http://uisrussia.msu.ru/is4/main.jsp">http://uisrussia.msu.ru/is4/main.jsp</a>
Айбукс	<a href="http://ibooks.ru/">http://ibooks.ru/</a>
IPRbooks	<a href="http://www.iprbookshop.ru/">http://www.iprbookshop.ru/</a>
ZNANIUM.COM	<a href="http://znanium.com/">http://znanium.com/</a>
КнигаФонд	<a href="http://www.knigafund.ru/">http://www.knigafund.ru/</a>
IQlib	<a href="http://www.iqlib.ru/">http://www.iqlib.ru/</a>
	<a href="http://mybrary.ru/books/FreeBooks/">http://mybrary.ru/books/FreeBooks/</a>

MYBRARY	
БиблиоТех	<a href="https://mstuedu.bibliotech.ru/">https://mstuedu.bibliotech.ru/</a>
Университетская библиотека онлайн	<a href="http://biblioclub.ru/">http://biblioclub.ru/</a>
"Национальный цифровой ресурс "Руконт"	<a href="http://www.rucont.ru/">http://www.rucont.ru/</a>
БиблиоРоссика	<a href="http://www.bibliorossica.com/">http://www.bibliorossica.com/</a>
НИТУ "МИСиС"	<a href="http://lib.misis.ru/registr.html">http://lib.misis.ru/registr.html</a>

### Периодические издания

Доступ студентов к отечественным информационным журналам

Название	Год издания
КОНФЛИКТОЛОГИЯ ( <a href="http://conflictology.ru">http://conflictology.ru</a> )	Ежеквартально
СОЦИС (Социологические исследования) ( <a href="http://www.isras.ru">http://www.isras.ru</a> )	Ежемесячно, начиная с 80-х годов
МОЛОДОЙ УЧЕНЫЙ ( <a href="http://www.moluch.ru">http://www.moluch.ru</a> )	Два раза в месяц с 2008 года
ПОЛИС (Политические исследования) ( <a href="http://www.politstudies.ru">http://www.politstudies.ru</a> )	Ежемесячно, с 1991 года

### Интернет-ресурсы

1. Журнал «Вопросы психологии» (<http://www.voppsy.ru>)
2. Московская школа конфликтологии (<http://www.conflictmanagement.ru>)
3. «Психологический журнал» (<http://www.maik.ru>)
4. «Московский психотерапевтический журнал» (<http://www.moscowpj.ru>)
5. «Психология» - Журнал высшей школы (<http://new.hse.ru/sites/psychology.ru>)
6. Проблемы социально-трудовых конфликтов ([www.glavbukh.ru](http://www.glavbukh.ru))
7. Организационные конфликты ([www.akdi.ru](http://www.akdi.ru))
8. Социальные конфликты в современном обществе ([www.ttru.net](http://www.ttru.net))
9. Социальные конфликты: теоретические и прикладные аспекты ([www.bookdk.com](http://www.bookdk.com))



## ПЛАНЫ СЕМИНАРСКИХ ЗАНЯТИЙ

### Семинар 1. Тема: Значение, предмет и задачи конфликтологии

1. Методы исследования конфликтологии.
2. Функции конфликтологии.
3. Объект и предмет конфликтологии.

#### **Вопросы для закрепления материала:**

1. Определите понятие «конфликтология».
2. Что является объектом и предметом исследования конфликтологии?
3. Какие методы используются в конфликтологических исследованиях?
4. Каковы социальные функции конфликтологии?
5. Каковы цели и задачи учебной дисциплины «конфликтология»?
6. Какое значение имели конфликты в истории становления и развития человеческого общества?
7. Каковы особенности становления и развития конфликтологии в России?
8. Каковы роль и значение конфликтологии как науки и учебной дисциплины?

#### **Основная литература**

1. Анцупов А.Я. Конфликтология: учеб. для вузов / А.Я. Анцупов, А.И. Шипилов. – 5-е изд., перераб. и доп. – СПб.: Питер, 2014.
2. Дмитриев А.В. Конфликтология: учебник / А.В. Дмитриев. – М.: Альфа-М.: ИНФРА-М, 2013.
3. Козырев Г.И. Конфликтология: учеб. для вузов / Г.И. Козырев. – М.: Форум: ИНФРА-М, 2014.
4. Конфликтология: учеб. для вузов / А.Я. Кибанов и др. – 2-е изд., перераб. и доп. – М.: ИНФРА-М, 2014.

#### **Дополнительная литература**

1. Анцупов А.Я. Принципы конфликтологии // Конфликтология. 2015. №3.
2. Медведева В.Е. Эмоциональная устойчивость как профессионально-значимое качество будущего конфликтолога в структуре конфликтологической компетентности // Конфликтология. 2015. №3.
3. Нагайцев В.В. Методологические проблемы социологического исследования конфликтности населения // Московская школа конфликтологии. URL: <http://conflictmanagement.ru>

4. Нагайцев В.В. Методология диагностического исследования социальных конфликтов // Известия Алтайского государственного университета. 2010. №1-2.

## **Семинар 2. Тема: Общая теория конфликта**

1. Структура конфликта.
2. Классификация конфликтов.

### **Вопросы для закрепления материала:**

1. Что такое социальный конфликт?
2. Из каких элементов состоит структура конфликта?
3. Что такое противоборствующая сторона конфликта и какова её структура?
4. Какую роль в конфликте играет «третья сторона»?
5. Что такое «косвенная сторона» и какова ее роль в конфликте?
6. Каковы различия между субъектом и участником конфликта?
7. Какую роль играет в конфликте инцидент?
8. Какие виды конфликтов вы знаете?

### **Основная литература**

1. Анцупов А.Я. Конфликтология: учеб. для вузов / А.Я. Анцупов, А.И. Шипилов. – 5-е изд., перераб. и доп. – СПб.: Питер, 2014.
2. Дмитриев А.В. Конфликтология: учебник / А.В. Дмитриев. – М.: Альфа-М.: ИНФРА-М, 2013.
3. Козырев Г.И. Конфликтология: учеб. для вузов / Г.И. Козырев. – М.: Форум: ИНФРА-М, 2014.
4. Конфликтология: учеб. для вузов / А.Я. Кибанов и др. – 2-е изд., перераб. и доп. – М.: ИНФРА-М, 2014.

### **Дополнительная литература**

1. Абабкова А.В. Этические конфликты в маркетинговой и рекламной деятельности // Конфликтология. 2014. №1.
2. Байнова М.С. Земельные конфликты в процессе градостроительной деятельности // Конфликтология. 2015. №1.
3. Добродум О.В. Конфликты религиозной идентичности в глобальном мире // Конфликтология. 2014. №2.
4. Халиков М.С. Глобализация социальных конфликтов // Конфликтология. 2015. №1.

### **Семинар 3. Тема: Внутриличностные конфликты: специфика, формы проявления**

1. Условия возникновения внутриличностных конфликтов.
2. Типология и последствия внутриличностных конфликтов.
3. Механизмы разрешения внутриличностных конфликтов.

#### **Вопросы для закрепления материала:**

1. Что такое внутриличностный конфликт?
2. Почему внутриличностный конфликт является социальным?
3. Назовите внутренние и внешние причины внутриличностных конфликтов.
4. Назовите основные виды внутриличностных конфликтов.
5. Какие способы разрешения внутриличностных конфликтов вы знаете?
6. Как, каким способом можно решить неосознанный внутриличностный конфликт?
7. В чем заключаются положительные и отрицательные последствия внутриличностного конфликта?

#### **Основная литература**

1. Анцупов А.Я. Конфликтология: учеб. для вузов / А.Я. Анцупов, А.И. Шипилов. – 5-е изд., перераб. и доп. – СПб.: Питер, 2014.
2. Дмитриев А.В. Конфликтология: учебник / А.В. Дмитриев. – М.: Альфа-М.: ИНФРА-М, 2013.
3. Козырев Г.И. Конфликтология: учеб. для вузов / Г.И. Козырев. – М.: Форум: ИНФРА-М, 2014.
4. Конфликтология: учеб. для вузов / А.Я. Кибанов и др. – 2-е изд., перераб. и доп. – М.: ИНФРА-М, 2014.

#### **Дополнительная литература**

1. Артемов Г.П. Ценностная поляризация и социальная напряженность // Конфликтология. 2013. №2.
2. Валеева А.С. Внутриличностный конфликт как социальное явление // Вестник Башкирского университета. 2007. Т.12. №4.
3. Дусказиева Ж.Г. Внутриличностный конфликт как фактор возникновения психосоматических расстройств // Клиническая и медицинская психология: исследования, обучение, практика: электрон. науч. журн. – 2015. №3(9) [Электронный ресурс]. URL: <http://medpsy.ru/climp>

4. Исаева Н.Н. Психолого-педагогические условия разрешения внутриличностных конфликтов курсантов военных институтов // Мир науки, культуры, образования. 2014. №3 (46).

#### **Семинар 4. Тема: Межличностные и групповые конфликты: многообразие сфер существования**

1. Понятие межличностного конфликта.
2. Классификация, особенности и функции межличностного конфликта.
3. Понятие группового конфликта: типология, специфика, динамика, формы регулирования.

#### **Вопросы для закрепления материала:**

1. Что такое межличностный конфликт и какова его суть?
2. Какова структура межличностного восприятия?
3. Что такое рефлексия в межличностном восприятии?
4. Какую роль играют стереотипы и установки в межличностном восприятии?
5. Каковы основные причины межличностных конфликтов?
6. Какие существуют способы предупреждения межличностных конфликтов?
7. Какие варианты исхода межличностного конфликта возможны?
8. Назовите основные виды групповых конфликтов.
9. Назовите основные причины внутригрупповых конфликтов.
10. Каковы причины возникновения межгрупповых конфликтов?
11. Назовите основные последствия групповых конфликтов.

#### **Основная литература**

1. Анцупов А.Я. Конфликтология: учеб. для вузов / А.Я. Анцупов, А.И. Шипилов. – 5-е изд., перераб. и доп. – СПб.: Питер, 2014.
2. Дмитриев А.В. Конфликтология: учебник / А.В. Дмитриев. – М.: Альфа-М.: ИНФРА-М, 2013.
3. Козырев Г.И. Конфликтология: учеб. для вузов / Г.И. Козырев. – М.: Форум: ИНФРА-М, 2014.
4. Конфликтология: учеб. для вузов / А.Я. Кибанов и др. – 2-е изд., перераб. и доп. – М.: ИНФРА-М, 2014.

#### **Дополнительная литература**

1. Бабосов Е.М., Малащенко В.Г. Социальные конфликты в воинских коллективах. Причины, функции, специфика, профилактика // Конфликтология. 2013. №4.
2. Зазулин Г.В., Ли М.М. Наркотики, наркоситуация и конфликтогенный потенциал наркорреальности в России // Конфликтология. 2015. №1.
3. Сулягина Ю.О. Конфликты в сфере трудовой миграции: взаимодействие объективных и субъективных факторов // Конфликтология. 2013. №2.
4. Хачатурова М.Р. Роль третьей стороны в разрешении межличностных конфликтов // Психология. Журнал Высшей школы экономики. 2014. Т.11. №3.

### **Семинар 5. Тема: Объективные и организационно-управленческие условия предупреждения конфликтов**

1. Технология предупреждения, прогнозирование и профилактика конфликтов.
2. Оптимальные управленческие решения.

#### **Вопросы для закрепления материала:**

1. Каковы основные способы и приемы изменения своего поведения в предконфликтной ситуации?
2. Какие способы и приемы воздействия на партнера являются основными?
3. В чем заключаются отличительные особенности конструктивной критики?
4. Какие основные методы коррекции конфликтного поведения Вы знаете?

#### **Основная литература**

1. Анцупов А.Я. Конфликтология: учеб. для вузов / А.Я. Анцупов, А.И. Шипилов. – 5-е изд., перераб. и доп. – СПб.: Питер, 2014.
2. Дмитриев А.В. Конфликтология: учебник / А.В. Дмитриев. – М.: Альфа-М.: ИНФРА-М, 2013.
3. Козырев Г.И. Конфликтология: учеб. для вузов / Г.И. Козырев. – М.: Форум: ИНФРА-М, 2014.
4. Конфликтология: учеб. для вузов / А.Я. Кибанов и др. – 2-е изд., перераб. и доп. – М.: ИНФРА-М, 2014.

## **Дополнительная литература**

1. Акутина С.П., Е.С. Хрустова. Психолого-педагогическая коррекция конфликтного поведения подростков, воспитывающихся в условиях учреждений интернатного типа // Молодой ученый. 2015. №8. URL: <http://moluch.ru>
2. Зеленский С.Ю., Чернов А.В. Методы профилактики конфликтов в компаниях // Молодой ученый. 2014. №18. URL: <http://moluch.ru>
3. Сидорова Д.А. Гостеприимство как фактор снижения конфликтогенности современного общества // Конфликтология. 2015. №2.
4. Шашкина И. Профилактика конфликтов в коллективе: 8 нерушимых правил поведения (23.10. 2014.) // Генеральный Директор. 2014. URL: <http://gd.ru>

## **Семинар 6. Тема: Разрешение конфликтов. Формы и критерии разрешения**

1. Модели урегулирования конфликтов.
2. Анализ основных форм регулирования и разрешения конфликтов.
3. Условия успешного разрешения конфликта.

### **Вопросы для закрепления материала:**

1. Какие способы разрешения конфликта существуют?
2. Назовите основные формы завершения конфликта.
3. Что относится к основным критериям конструктивного разрешения конфликта?
4. Какие условия конструктивного разрешения конфликта выделяют исследователи?

## **Основная литература**

1. Анцупов А.Я. Конфликтология: учеб. для вузов / А.Я. Анцупов, А.И. Шипилов. – 5-е изд., перераб. и доп. – СПб.: Питер, 2014.
2. Дмитриев А.В. Конфликтология: учебник / А.В. Дмитриев. – М.: Альфа-М.: ИНФРА-М, 2013.
3. Козырев Г.И. Конфликтология: учеб. для вузов / Г.И. Козырев. – М.: Форум: ИНФРА-М, 2014.
4. Конфликтология: учеб. для вузов / А.Я. Кибанов и др. – 2-е изд., перераб. и доп. – М.: ИНФРА-М, 2014.

## **Дополнительная литература**

1. Абгаджавва Д.А., Пинкевич А.Г. Переговорно-диалогический подход в регулировании социально-политических конфликтов // Конфликтология. 2013. №2.
2. Баталыгина Ю.А. Социальная реклама как инструмент конфликторазрешения // Конфликтология. 2015. №1.
3. Галиев Г.Т. Технологическое управление межнациональными отношениями: от конфликта до гармонии // Московская школа конфликтологии. URL: <http://conflictmanagement.ru>
4. Магомедов Г.М. Управление социальными конфликтами // Московская школа конфликтологии. URL: <http://conflictmanagement.ru>

## **Семинар 7. Тема: Переговорный процесс как технология регулирования конфликтов**

1. Общая характеристика, динамика переговоров.
2. Психологические механизмы и специфика переговоров.

### **Вопросы для закрепления материала:**

1. Что понимается под медиаторством? Кто такой медиатор?
2. Какие конкретные техники медиаторного процесса выделяют?
3. Что включает в себя конфликтологическая компетентность?
4. Как руководителю регулировать конфликты?
5. В чем заключается специфика посреднической деятельности по регулированию конфликтов?

## **Основная литература**

1. Анцупов А.Я. Конфликтология: учеб. для вузов / А.Я. Анцупов, А.И. Шипилов. – 5-е изд., перераб. и доп. – СПб.: Питер, 2014.
2. Дмитриев А.В. Конфликтология: учебник / А.В. Дмитриев. – М.: Альфа-М.: ИНФРА-М, 2013.
3. Козырев Г.И. Конфликтология: учеб. для вузов / Г.И. Козырев. – М.: Форум: ИНФРА-М, 2014.
4. Конфликтология: учеб. для вузов / А.Я. Кибанов и др. – 2-е изд., перераб. и доп. – М.: ИНФРА-М, 2014.

## **Дополнительная литература**

1. Абгаджавва Д.А., Пинкевич А.Г. Переговорно-диалогический подход в регулировании социально-политических конфликтов // Конфликтология. 2013. №2.
2. Олимпиева И.Б. Коллективные переговоры на предприятиях: от «Трудового картеля» к социальному партнерству // Социс. 2010. №4.
3. Гоготов И. Как правильно вести переговоры. Правила и особенности ведения переговоров с властями. 27.08.2014. // Генеральный Директор. 2014. URL: <http://gd.ru>
4. Паздерин В.Ю. Влияние эмоционального интеллекта на политические переговоры // Власть. 2014. №7.

## **Семинар 8. Тема: Модели поведения в конфликте**

1. Теории поведения личности в конфликте.
2. Характеристика моделей и стратегий поведения личности в конфликтном взаимодействии.

### **Вопросы для закрепления материала:**

1. Какая модель поведения в конфликте характеризуется стремлением уладить конфликт, доброжелательным отношением к сопернику?
2. Какой модели поведения в конфликте присущи нарушения этики общения, отказ от компромисса?
3. Какая модель поведения в конфликте характеризуется непоследовательностью поведения, уходом от острых вопросов?
4. В чем главная опасность конформистской модели поведения в конфликте?

## **Основная литература**

1. Анцупов А.Я. Конфликтология: учеб. для вузов / А.Я. Анцупов, А.И. Шипилов. – 5-е изд., перераб. и доп. – СПб.: Питер, 2014.
2. Дмитриев А.В. Конфликтология: учебник / А.В. Дмитриев. – М.: Альфа-М.: ИНФРА-М, 2013.
3. Козырев Г.И. Конфликтология: учеб. для вузов / Г.И. Козырев. – М.: Форум: ИНФРА-М, 2014.
4. Конфликтология: учеб. для вузов / А.Я. Кибанов и др. – 2-е изд., перераб. и доп. – М.: ИНФРА-М, 2014.



## Дополнительная литература

1. Калиниченко Л.А. Государственно-служебный конфликт: экспертиза, алгоритм и модельные технологии конфликтолога // Конфликтология. 2013. №4.
2. Светлов В.А. Теоретико-игровой анализ трудового конфликта в Пикалево в 2008-2009 гг. // Московская школа конфликтологии. URL: <http://conflictmanagement.ru>
3. Степанов Е.И. Роль и задачи международной ассоциации конфликтологов (МАК) в процессе предотвращения современных внешних и внутренних конфликтов // Конфликтология. 2015. №1.
4. Щукин Д.А. Образ врага как механизм обретения социальной связанности // Конфликтология. 2015 №2.

## ПРИМЕРНЫЕ ВОПРОСЫ К ЗАЧЕТУ

1. Конфликтология как научная и практическая дисциплина.
2. Становление конфликтологии как науки, ее основные понятия и категории.
3. Периоды становления конфликтологии в России.
4. Методика, техника и процедуры конфликтологических исследований.
5. Конфликт как явление социальной жизни.
6. Причины и источники социальных конфликтов.
7. Сущность конфликта и его структура.
8. Стадии развития конфликтов.
9. Типологизация и классификация конфликтов.
10. Функции конфликта в обществе.
11. Способы выхода из социальных столкновений.
12. Основные конфликты в современной России: причины возникновения и динамика.
13. Фактор силы в конфликте. Терроризм как способ политической борьбы.
14. Организация переговоров в конфликтных ситуациях.
15. Виды и формы посредничества.
16. Основные стратегии поведения людей в конфликтных ситуациях.
17. Основные принципы и направления урегулирования конфликтов.
18. Межличностные конфликты: их особенности и основные формы завершения.
19. Управление межличностными конфликтами.
20. Понятие о групповых и межгрупповых конфликтах.
21. Классификация конфликтов типа «личность - группа».

22. Классификация межгрупповых конфликтов.
23. Классификация конфликтов в сфере управления
24. Стратегии переговоров и выхода из конфликта.
25. Управление конфликтом в современном обществе.
26. Предупреждение и разрешение конфликтов.

## ГЛОССАРИЙ

**Агрессия** – индивидуальное или групповое поведение, направленное на нанесение физического или психологического ущерба другому человеку или социальной группе.

**Антагонизм** – непримиримое противоречие.

**Антипатия** – устойчивое отрицательное эмоциональное отношение индивида к другому человеку (социальной группе); проявляется в неприязни, недоброжелательности.

**Арбитр** – третья сторона в конфликте.

**Блеф** – тактический прием конфликтного противоборства; представляет собой демонстрацию реально не существующих сил и средств с целью запугивания оппонента.

**Внутренняя установка** – субъективное восприятие личностью своего статуса в группе.

**Внутриличностный конфликт** – конфликт внутри психического мира личности; представляет собой столкновение ее противоположно направленных мотивов.

**Враждебность** – психологическая установка на конфликтное взаимодействие, готовность к конфликтному поведению.

**Границы конфликта** – внешние структурно-динамические пределы конфликта по числу участников (субъектные границы); по территории, на которой происходит конфликт (пространственные границы); по продолжительности конфликта (временные границы).

**Групповая атрибуция** – объяснение позитивного поведения своей группы внутренними причинами, а чужой группы – внешними обстоятельствами, и, соответственно, наоборот.

**Групповые конфликты** – конфликты, возникающие в системах социального взаимодействия: «личность-группа» или «группа-группа».

**Групповые нормы** – правила регуляции поведения членов группы, выработанные в результате совместной групповой деятельности и общения.

**Групповые санкции** – принятые в группе ограничения, запреты и другие меры воздействия по отношению к членам группы, нарушающим групповые нормы.

**Диагностика конфликта** – исследование конфликта с целью определения его основных характеристик.

**Динамика конфликта** – ход развития конфликта по этапам и фазам.

**Инцидент** – 1) внешнее открытое противоборство сторон, возникшее впервые; 2) стечение обстоятельств, являющихся поводом для конфликта.

**Институционализация конфликта** – установление четких норм и правил конфликтного взаимодействия, определение рабочих групп и комиссий по управлению конфликтом.

**Интерес** – то, что побудило участника конфликта занять свою позицию.

**Катарсис** – это освобождение от отрицательных чувств и мыслей под воздействием произведений искусства, музыки, соблюдения ритуалов. В конфликтологии данное понятие означает освобождение от агрессивных импульсов путем направления их на различные рода эрзац-объекты (куклы-противники, участие в спортивной борьбе и др.).

**Компромисс** – стратегия поведения субъектов в конфликте, ориентированная на определенные взаимные уступки.

**Конгруэнтность** – адекватная реакция личности на конфликтную ситуацию.

**Консенсус** – общее согласие по спорному вопросу; соглашение, которое устраивает обе конфликтующие стороны на основе взаимных уступок.

**Конфликт** – отношение между субъектами социального взаимодействия, характеризующееся их противоборством на основе противоположно направленных мотивов или суждений.

**Конфликтная ситуация** – накопившиеся противоречия, связанные с деятельностью субъектов социального взаимодействия и объективно создающие почву для реального противоборства между этими субъектами.

**Конфликтогены** – это вербальные или невербальные средства общения, а также действия или бездействия, примененные осознанно или неосознанно одним из субъектов социального взаимодействия по отношению к другому, которые вызывают у последнего отрицательные эмоциональные переживания.

ния и подталкивают его к агрессивным действиям по отношению к первому, способствуя возникновению конфликта между ними.

**Конформизм** – приспособленчество, пассивное принятие чужой точки зрения, неоправданная уступка в конфликте.

**Лидер** – член группы, оказывающий существенное влияние на сознание и поведение остальных членов группы в силу своего личного авторитета (неформальный лидер) или занимаемой должности (формальный лидер).

**Лидерство** – способ воздействия на группу, основанный на личном авторитете, признании личности лидера.

**Медиатор** – профессиональный посредник в переговорах по разрешению конфликта.

**Медиация** – переговорный процесс по разрешению конфликта с участием посредника – медиатора.

**Межличностные конфликты** – противоборство личностей в процессе социального взаимодействия, возникающее на основе противоположно направленных мотивов, суждений или личных антипатий.

**Мотивы** – истинные внутренние побудительные силы, подталкивающие субъектов социального взаимодействия к конфликту.

**Необходимые и достаточные условия конфликта** – наличие противоположно направленных мотивов, суждений или личных антипатий между субъектами социального взаимодействия, а также состояния противоборства между ними.

**Образ конфликтной ситуации** – субъективное отражение предмета конфликта в сознании субъектов конфликта.

**Поведение конфликтное** – агрессивные действия, направленные на причинение ущерба другой стороне.

**Позиция** – то, о чем заявляют субъекты конфликта.

**Посредник** – третья сторона в переговорном процессе по поводу конфликта, обеспечивающая конструктивное обсуждение проблемы.

**Предмет конфликта** – то, из-за чего возник конфликт.

**Предупреждение конфликта** – деятельность, которую субъект конфликта осуществляет с целью не допустить возникновения конфликта. Предупреждение конфликта может осуществляться в вынужденной и превентивной форме.

**Прогнозирование конфликта** – вид деятельности субъекта управления, направленной на выявление причин конфликта в его скрытом развитии.

**Проекция** – осознанный или бессознательный перенос субъектом собственных мыслей, побуждений и качеств на других.

**Противоборство** – взаимодействие субъектов социального взаимодействия, характеризующееся нанесением взаимного ущерба.

**Разрешение конфликта** – вид деятельности субъекта управления, связанной с завершением конфликта.

**Регрессия** – реакция на ответственные ситуации «возвращением» к детским типам поведения, которые на той стадии были успешными.

**Регулирование конфликта** – вид деятельности субъекта управления, направленной на ослабление и ограничение конфликта, обеспечение его развития в сторону разрешения.

**Ригидность** – отсутствие гибкости в поведении, трудности в перестройке восприятия и представлений в изменившейся обстановке.

**Роль** – нормативно заданный или коллективно одобряемый образец поведения личности в группе.

**Соперничество** – стратегия поведения в конфликте, характеризуется стремлением одержать победу над соперником.

**Сотрудничество** – стратегия поведения в конфликте, характеризующаяся стремлением противоборствующих сторон совместными усилиями разрешить возникшую проблему.

**Социальная напряженность** – психологическое состояние людей (индивидов или групп), причинами которого является неудовлетворенность существующим положением дел или ходом развития событий.

**Статус** – реальное положение личности в системе внутригрупповых отношений, степень его авторитетности. Статус может быть высоким, средним или низким.

**Статус социальный** – общее положение личности или социальной группы в обществе, определяемое совокупностью прав и обязанностей.

**Структура конфликта** – совокупность устойчивых элементов конфликта, образующих целостную систему.

**Толерантность** – терпимость к чужому образу жизни, мнению, поведению, ценностям и т. д.

**Трансакция** – единица взаимодействия партнеров по общению, предполагающая выбор определенной позиции (Родитель, Взрослый, Ребенок).

**Управление конфликтом** – целенаправленное, обусловленное объективными законами воздействие на динамику конфликта в интересах развития или разрушения той социальной системы, к которой имеет отношение данный конфликт.

**Установка** – готовность, предрасположенность субъекта к определенной ситуации, определенному поведению, действию.

**Установка конфликтная** – предрасположенность и готовность действовать в предполагаемом конфликте определенным образом.

**Уступка** – стратегия поведения в конфликте, характеризуется стремлением уйти от конфликта при восприятии предмета конфликта как несущественного для себя и значимого для соперника.

**Уход** – стратегия поведения в конфликте, характеризуется стремлением уйти от конфликта при восприятии предмета конфликта в качестве несущественного как для себя, так и для соперника.

<b>ОГЛАВЛЕНИЕ</b>	
ВВЕДЕНИЕ.....	3
ОСНОВНЫЕ УЧЕБНЫЕ ПОСОБИЯ.....	5
ИНТЕРНЕТ РЕСУРСЫ.....	6
ПЛАНЫ СЕМИНАРСКИХ ЗАНЯТИЙ.....	9
СЕМИНАР 1.....	9
СЕМИНАР 2.....	10
СЕМИНАР 3.....	11
СЕМИНАР 4.....	12
СЕМИНАР 5.....	13
СЕМИНАР 6.....	14
СЕМИНАР 7.....	15
СЕМИНАР 8.....	16
СПИСОК ПРИМЕРНЫХ ВОПРОСОВ К ЗАЧЕТУ.....	17
ГЛОССАРИЙ.....	18

Аникина Анна Валентиновна

ПСИХОЛОГИЯ ОБЩЕНИЯ  
(КОНФЛИКТОЛОГИЯ)  
Методическое пособие по курсу

Редактор, корректор К.А. Быкова  
Компьютерная верстка: Е.В. Филилеева

Подписано в печать

Печать офсетная

Формат 60 x 84 1/16

Печ. л. Тираж .

Нижегородская государственная сельскохозяйственная академия  
603107, г. Нижний Новгород, проспект Гагарина, 97.

---

Типография НГСХА