

УДК 159.921(075.8)  
ББК 88.53я73

**Рецензенты:**

д-р психол. наук, проф. кафедры теоретической и прикладной психологии ЧГПУ  
*Геннадий Геннадьевич Буторин;*  
канд. психол. наук, доцент, зав. кафедрой социальной психологии Магнитогорского  
государственного технического университета им. Г.И. Носова  
*Ольга Павловна Степанова*

**Овсянникова Е.А.**

О-34 Конфликтология [Электронный ресурс] : учеб.-метод. пособие / Е.А. Овсянникова, А.А. Серебрякова. — 2-е изд., стер. — М. : ФЛИНТА, 2020. — 335 с.

ISBN 978-5-9765-2218-3

В учебно-методическом пособии рассматриваются: теоретические основы конфликтологии, методические рекомендации по организации практических занятий, оценочно-диагностические средства и контрольно-измерительные материалы, методические рекомендации по дисциплине и др.

Рекомендуется для студентов очного и заочного обучения, обучающихся по специальности 034700.62 «Документоведение и архивоведение», а также тем, кто в рамках других учебных курсов («Психология», «Этика деловых отношений») сталкивается с необходимостью разрешения конфликтов; преподавателям вузов; руководителям и всем тем, кто по роду своей деятельности работает с людьми и интересуется психологией.

УДК 159.921(075.8)  
ББК 88.53я73

ISBN 978-5-9765-2218-3

© Овсянникова Е.А., Серебрякова А.А., 2015  
© Издательство «ФЛИНТА», 2015

## Оглавление

Предисловие.....	5
Раздел I. ТЕОРЕТИЧЕСКИЕ ОСНОВЫ КОНФЛИКТОЛОГИИ .....	7
1. Введение в конфликтологию .....	7
1.1. История становления конфликтологии .....	7
1.2. Конфликтология как научная дисциплина.....	24
1.3. Методология и методы конфликтологии .....	26
2. Конфликт как основная категория конфликтологии.....	30
2.1. Понятие конфликта.....	30
2.2. Структура конфликта .....	31
2.3. Виды конфликтов.....	34
2.4. Динамика конфликта .....	37
2.5. Функции конфликта.....	38
3. Внутриличностный конфликт.....	42
3.1. Понятие внутриличностного конфликта .....	42
3.2. Виды внутриличностных конфликтов.....	48
3.3. Причины и последствия внутриличностного конфликта .....	49
4. Конфликты в различных сферах человеческого взаимодействия .....	59
4.1. Межличностные конфликты.....	59
4.2. Семейные конфликты .....	69
4.3. Конфликт в организации .....	79
4.4. Межгрупповой конфликт .....	96

5. Способы предупреждения и разрешения конфликтов .....	118
5.1. Предупреждение конфликтов. ....	118
5.2. Разрешение конфликтов. ....	128
5.3. Переговоры как способ разрешения конфликтов.....	143
Раздел II. МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ ПО ОРГАНИЗАЦИИ ПРАКТИЧЕСКИХ ЗАНЯТИЙ. ....	187
1. Планы семинарских занятий и лабораторно-практические занятия .....	187
2. Примерная тематика рефератов. ....	296
Раздел III. ОЦЕНОЧНО-ДИАГНОСТИЧЕСКИЕ СРЕДСТВА И КОНТРОЛЬНО-ИЗМЕРИТЕЛЬНЫЕ МАТЕРИАЛЫ .....	304
1. Темы контрольных работ . ....	304
2. Тестовые задания . ....	306
3. Задания для самостоятельной работы студентов .....	312
4. Перечень вопросов для итогового контроля .....	314
Раздел IV. МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ ПО ДИСЦИПЛИНЕ .....	316
1. Методические рекомендации по дисциплине для преподавателей.....	316
2. Методические рекомендации по дисциплине для студентов.....	317
Глоссарий .....	319
Список использованной и цитируемой литературы .....	332