

АКАДЕМИЯ УПРАВЛЕНИЯ
ПРИ ПРЕЗИДЕНТЕ РЕСПУБЛИКИ БЕЛАРУСЬ

М. А. ПОНОМАРЕВА

Конфликтология

*Допущено Министерством образования
Республики Беларусь в качестве учебного пособия
для слушателей системы
дополнительного образования взрослых
по специальности переподготовки «Управление персоналом»*

Минск
2022

СОДЕРЖАНИЕ

ВВЕДЕНИЕ	5
Глава 1	
ПСИХОЛОГИЧЕСКАЯ СУЩНОСТЬ КОНФЛИКТОВ	7
1.1. Понятие, признаки и типы конфликтов	7
1.2. Причины и последствия конфликтов.....	11
1.3. Динамика конфликта.....	14
<i>Практические задания</i>	21
<i>Контрольные вопросы</i>	24
Глава 2	
МЕЖЛИЧНОСТНЫЕ КОНФЛИКТЫ	25
2.1. Особенности межличностных конфликтов	25
2.2. Источники межличностных конфликтов.....	26
2.3. Классификация межличностных конфликтов	30
<i>Практические задания</i>	31
<i>Контрольные вопросы</i>	42
Глава 3	
ВНУТРИЛИЧНОСТНЫЕ КОНФЛИКТЫ	43
3.1. Понятие внутриличностного конфликта.....	43
3.2. Основные подходы к исследованию внутриличностных конфликтов	43
3.3. Формы проявления внутриличностных конфликтов	49
<i>Практические задания</i>	53
<i>Контрольные вопросы</i>	59
Глава 4	
КОНФЛИКТЫ В ОРГАНИЗАЦИЯХ	60
4.1. Причины и виды организационных конфликтов.....	60
4.2. Профилактика конфликтов в организации	63
<i>Практические задания</i>	66
<i>Контрольные вопросы</i>	69
Глава 5	
ПОВЕДЕНИЕ ЛИЧНОСТИ В КОНФЛИКТЕ	70
5.1. Основные стратегии поведения в конфликте и условия их эффективности	70

5.2. Типология конфликтных личностей	72
<i>Практические задания</i>	75
<i>Контрольные вопросы</i>	84
Глава 6	
УПРАВЛЕНИЕ КОНФЛИКТАМИ	85
6.1. Диагностика и профилактика конфликтов.....	85
6.2. Методы управления конфликтом.....	87
6.3. Принципы управления конфликтами.....	89
6.4. Технологии эффективного общения и рационального поведения в конфликте.....	92
<i>Практические задания</i>	98
<i>Контрольные вопросы</i>	101
Глава 7	
ПЕРЕГОВОРЫ В КОНФЛИКТНОЙ СИТУАЦИИ	103
7.1. Методы и тактические приемы ведения переговоров	103
7.2. Правила ведения переговоров в неблагоприятных условиях.....	111
7.3. Распространенные ошибки переговоров	115
7.4. Психологические условия, повышающие успех переговоров	116
7.5. Посредничество в переговорном процессе	117
<i>Практические задания</i>	120
<i>Контрольные вопросы</i>	126
Глава 8	
СНЯТИЕ ЭМОЦИОНАЛЬНОГО НАПРЯЖЕНИЯ В ПОСТКОНФЛИКТНОЙ СИТУАЦИИ	127
8.1. Характеристика постконфликтной ситуации.....	127
8.2. Способы снятия эмоционального напряжения.....	128
8.3. Техники регуляции эмоционального напряжения	133
<i>Практические задания</i>	135
<i>Контрольные вопросы</i>	137
ТЕРМИНОЛОГИЧЕСКИЙ СЛОВАРЬ	138
ИТОГОВЫЙ ТЕСТ.....	141
СПИСОК ЛИТЕРАТУРЫ	147
ПРИЛОЖЕНИЯ.....	150