

ФЕДЕРАЛЬНОЕ АГЕНТСТВО ВОЗДУШНОГО ТРАНСПОРТА

**ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ
БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ
ВЫСШЕГО ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ
«МОСКОВСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ТЕХНИЧЕСКИЙ
УНИВЕРСИТЕТ ГРАЖДАНСКОЙ АВИАЦИИ» (МГТУ ГА)**

Кафедра связей с общественностью

А.В. Агафонов

КОНФЛИКТОЛОГИЯ

ПОСОБИЕ

по изучению дисциплины и выполнению контрольных работ

*для студентов 2 курса
направления 190700
заочного обучения*

Москва - 2014

ББК

Рецензент – канд. педаг.наук, доцент Золотарева Л.Г.

Агафонов А.В.

А23 Конфликтология. Пособие по изучению дисциплины и выполнению контрольных работ (для студентов 2 курса направления 190700 заочного обучения). – М.: МГТУ ГА, 2014. - 25с.

Данное пособие издается в соответствии с рабочей программой учебной дисциплины «Конфликтология» по Учебному плану для студентов 2 курса направления 190700 дневного обучения.

Рассмотрено и одобрено на заседаниях кафедры «21» января 2014 г.
и методического совета «30» января 2014 г.

1. Учебный план дисциплины

Настоящее учебное пособие поможет студентам второго курса специальности 190700 заочного обучения изучить основные положения, категории, содержание дисциплины «Конфликтология». Оно раскрывает содержание лекций, практических и семинарских занятий с учетом количества часов, отведенных на дисциплину в соответствии с учебным планом, методические советы к изучению дисциплины, а также методические рекомендации к выполнению контрольных работ и тестовых заданий.

Занятия студентов заочного обучения проходят по схеме: лекция – семинар (практика). Форма контроля – зачет. В ходе практических занятий выполняются тесты на внутриличностные, межличностные и межгрупповые конфликты. Результаты тестов заносятся в форму индивидуально-конфликтологической характеристики личности (Приложение 1).

Общий объем учебных часов на дисциплину специальности 190700 – 72 часа.

Объем аудиторных часов по специальности 190700 – 8 часов, в том числе:
лекции – 6 часов;
практические занятия – 2 часа;
самостоятельная работа – 36 часов.

Контрольное домашнее задание (контрольная работа) - 1 (количество).

Форма контроля – зачет.

Структуру прохождения курса конфликтология можно условно разделить на три этапа.

Первый - установочная лекция.

Второй - самостоятельная работа студентов по изучению предмета в межсессионный период и подготовка контрольной работы.

Третий - экзаменационная сессия.

На установочной лекции студентам доводятся:

- приложение к рабочей программе дисциплины «Конфликтология» направления подготовки 190700, заочная форма обучения;
- пособие по изучению дисциплины «Конфликтология» и выполнению контрольных работ;
- учебная литература, в том числе в электронном варианте на сайте Интернета МГТУ ГА;
- тематика контрольных работ, ее оформление и содержание;
- тесты на составление индивидуально - конфликтологической характеристики личности.

В ходе самостоятельной работы в межсессионный период студенты:

- изучают тематику по курсу конфликтологии, категории и основные понятия по каждому разделу и теме дисциплины;

- собирают теоретический и практический материал для выполнения одной контрольной работы (КР). Электронный вариант КР для предварительной проверки можно переслать по электронной почте **a.agafonov@mstuca.aero**. В деканат заочного обучения КР представляется в текстовом изложении;
- знакомятся с содержанием тестов индивидуально-конфликтологической характеристики личности.

В ходе экзаменационной сессии на лекционных и семинарских (практических) занятиях:

- анализируются наиболее проблемные вопросы по конфликтологии;
- разъясняются наиболее трудные вопросы, вынесенные на зачет;
- выполняются тесты, заносятся результаты в индивидуально - конфликтологическую характеристику личности, проводится их анализ;
- проводится собеседование по КР и зачет по дисциплине.

2. Основные сведения о дисциплине

Целью освоения дисциплины **Конфликтология** является формирование на основе повышения общей и социолого-психологической культуры целостного представления о конфликтологии, как науке о закономерностях возникновения, развития, и завершения конфликтов, а также о принципах, способах и приемах их конструктивного регулирования; о ее центральном объекте – социальных конфликтах, ядром которых являются межличностные конфликты.

Дисциплина Конфликтология относится к учебным дисциплинам базовой части профессионального цикла основной образовательной программы (далее — ООП) направления подготовки **190700 - Технология транспортных процессов, квалификация** (степень) – «бакалавр».

Для успешного освоения данной дисциплины студент должен

знать:

- основные индивидуально-психологические свойства личности;
- стили и методы разрешения конфликтов;
- теоретические направления исследований и практической деятельности по урегулированию конфликтов;
- технологии предупреждения конфликтов;
- социально-психологические условия профилактики конфликтов.

уметь:

- практически использовать основные категории и понятия конфликтологии;
- определять и выбирать стратегию поведения в конкретном конфликте;
- оценивать психические свойства личности и межличностные отношения, психологию больших и малых групп;

владеть:

- инструментарием социально-психологического анализа и проектирования;

- навыками применения на практике теоретических знаний по урегулированию конфликтов;
- методами психологии в конфликтологии.

3. Рекомендуемая литература

а) основная литература:

1. *Агафонов А.В.* Конфликтология: Тексты лекций.- М.: МГТУ ГА, 2008.- 160с. 94 ил, лит.
2. *Агафонов А.В.* Конфликтология: Тексты лекций. Часть II. - М.: МГТУ ГА, 2008. -104с.
3. *Анцупов А.Я., Шипилов А.И.* Конфликтология: Учебник для вузов. – М.: ЮНИТИ, 2002. -551с.
4. *Дмитриев А.В.* Конфликтология: Учебное пособие. – М.: Гардарики. 2002. -320 с.

в) дополнительная литература:

5. *Агафонов А.В.* Психология и педагогика Часть 1 Психология: Тексты лекций. - М.: МГТУ ГА, 2004. – 120 с.
6. *Вершинин М.С.* Конфликтология: Конспект лекций. СПб.: Михайлова В.А. 2003. – 64 с.
7. *Курбатов В.И.* Конфликтология.- Ростов н/Д.:Феникс,2005.
8. *Чалдини Р.* Психология влияния: Пер. с англ. - СПб.:Питер. 2003. - 288 с. :ил. – (Мастера психологии).
9. *Шеклтон В.* Психология массовых коммуникаций: Секреты воздействия информационной безопасности и инф. насилия. – СПб.: «Прайм – Еврознак». – М.: ОЛМА-ПРЕСС. 2003. - 448 с.
10. *Пирогов С.В.* Социология города: Учебное пособие. – М.: Новый учебник. 2004. –208 с.

в) учебно-методическая литература по проведению практических занятий:

11. *Агафонов А.В.* Конфликтология. Пособие по изучению дисциплины и выполнению контрольных работ. – М.: МГТУ ГА, 2014. – 25 с.
12. *Агафонов А.В.* Конфликтология. Пособие по изучению дисциплины и планы семинарских занятий (конфликтологический практикум) - М.: МГТУ ГА, 2007. с. 24-62.

4.Электронные средства информации

- Электронные ресурсы библиотеки Университета – www.mstuca.ru - Электронные ресурсы – Электронное хранилище полнотекстовых документов (после полного библиографического указания книги: автор, название, типография, год издания необходимо копировать полную ссылку из адресной строки).
- <http://www.tehdoc.ru>; ЭУМК – Информационные ресурсы – Конфликтология.

5. Структура дисциплины

Учебная дисциплина «Конфликтология» включает четыре раздела (Рис.1):

Раздел 1. Конфликтология, ее предмет и задачи, становление как науки.

Тема № 1.1. Методологические основы конфликтологии.

Тема № 1.2. Природа социального конфликта.

Раздел 2. Конфликты в различных сферах человеческого взаимодействия.

Тема № 2.1. Конфликт как явление социальной жизни. Внутриличностные конфликты.

Тема № 2.2. Межличностный конфликт.

Тема № 2.3. Межгрупповые и институциональные конфликты.

Раздел 3. Регулирование и разрешение конфликтов.

Тема № 3.1. Определение основных понятий и методов разрешения конфликтов.

Тема № 3.2. Теоретические направления исследования и практическая деятельность по урегулированию конфликтов.

Раздел 4. Проблема предупреждения и предотвращения конфликтов.

Тема № 4.1. Управление конфликтом. Технологии предупреждения конфликтов.

Тема № 4.2. Социально-психологические условия профилактики конфликтов.

6. Учебная программа дисциплины «Конфликтология»



Рис.1. Структура предмета (разделы, темы).

**Раздел 1. КОНФЛИКТОЛОГИЯ. ЕЕ ПРЕДМЕТ И ЗАДАЧИ,
СТАНОВЛЕНИЕ КАК НАУКИ (4 часа)
Тема 1.1. МЕТОДОЛОГИЧЕСКИЕ ОСНОВЫ КОНФЛИКТОЛОГИИ.
(Рис.2) - 2 часа**

Объект и предмет конфликтологии. Принципы исследования конфликтов: общенаучные и методологические. Понятийный аппарат конфликтов. Методы исследования в конфликтологии: основные и частные.



Рис.2. Структурно-логическая схема темы № 1.1

Методические указания к изучению темы № 1.1.

Литература: [1, с.5-35; 3, с.117-156; 4, с.6-46; 8, с.48-71; 9, с.25-46; 10, с.24-50; 11, с.4-28].

Центральные вопросы темы: Предмет и объект конфликтологии. Социальные и внутриличностные конфликты. Общенаучные принципы изучения и исследования конфликтов. Суть понятий первой группы: структуры и причины конфликта. Участники и оппоненты конфликтной ситуации. Границы конфликта. Методы конфликтологии. Методы изучения конфликтов: структурно - функциональные, процессуально-динамические. Частные методы: наблюдение, самоанализ, анкетирование, тестирование, деловые игры.

Тема 1.2. ПРИРОДА СОЦИАЛЬНОГО КОНФЛИКТА. (Рис.3) -2 часа

Классификация конфликтов. Структура конфликта. Причины конфликтов: объективные, организационно-управленческие, социально - психологические, личностные. Функции конфликтов: конструктивные, деструктивные. Динамика конфликта: предконфликт, собственно конфликт, послеконфликтная ситуация.

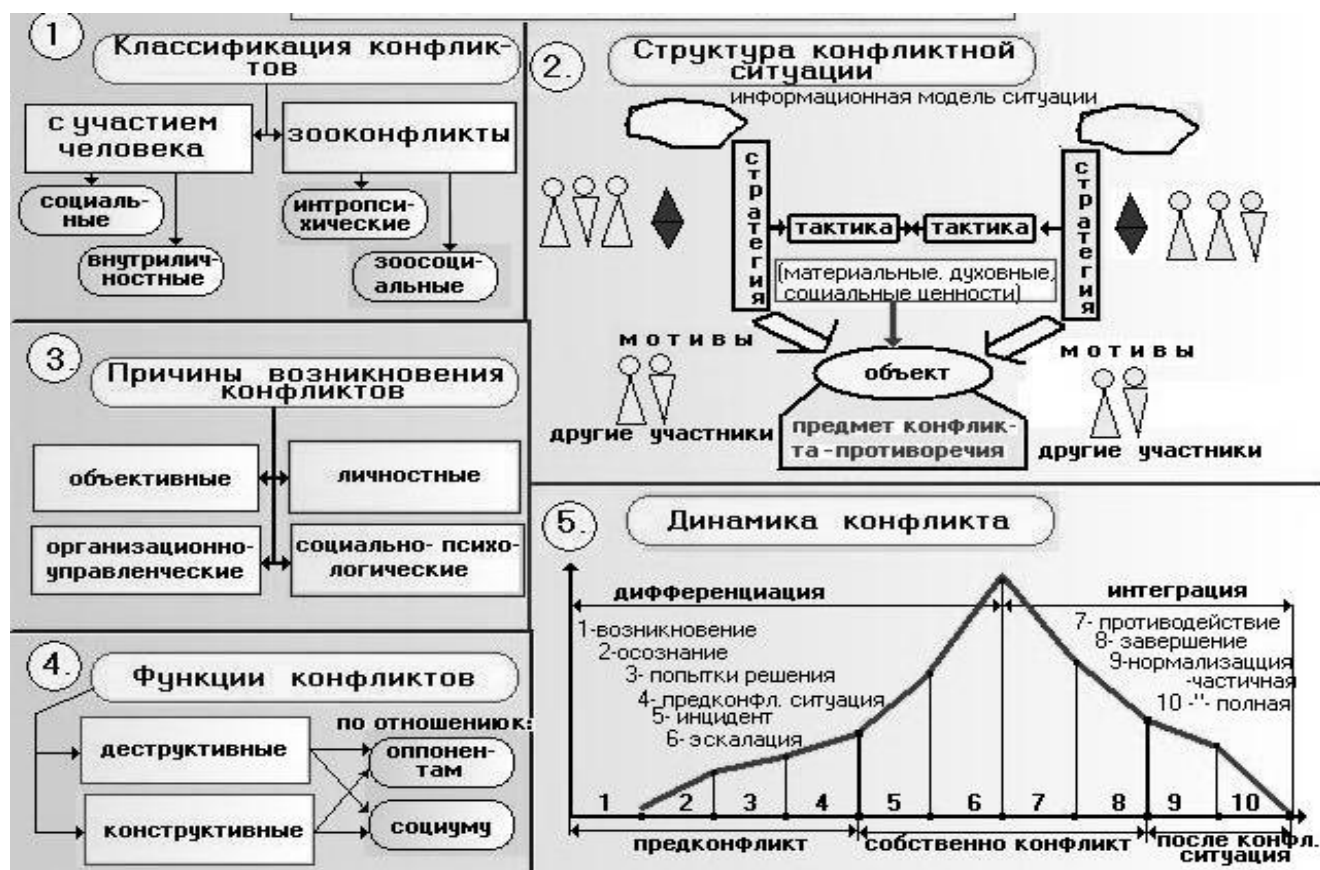


Рис.3. Структурно-логическая схема темы № 1.2

Методические указания к изучению темы № 1.2.

Литература: [1, с.35-64; 3, с.191-260; 4, с.27-72; 8, с.73-114; 9, с.89-111; 10, с.24-50; 11, с.4-28].

Центральные вопросы темы: Основные виды классификации конфликтов. Что отражают межличностные конфликты? Основное отличие конструктивных и деструктивных функций конфликта. Предмет и объект конфликта. Группы факторов и причин, влияющих на возникновение и развитие конфликтов. Периоды и этапы в динамике конфликта. Чем характерен предконфликтный период? Что характеризует инцидент и эскалацию в ходе открытого периода конфликта? Что определяют частичная и полная нормализация отношений в послеконфликтной ситуации?

Раздел 2. КОНФЛИКТЫ В РАЗЛИЧНЫХ СФЕРАХ ЧЕЛОВЕЧЕСКОГО ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ (6 часов)

Тема 2.1. КОНФЛИКТ КАК ЯВЛЕНИЕ СОЦИАЛЬНОЙ ЖИЗНИ. ВНУТРИЛИЧНОСТНЫЕ КОНФЛИКТЫ (Рис.4) - 2 часа

Социально-психологическая типология конфликтов. Человеческий фактор в конфликте. Психологические концепции и основные характеристики внутриличностного конфликта. Виды внутриличностных конфликтов. Причины и последствия внутриличностных конфликтов. Предупреждение и разрешение внутриличностных конфликтов.

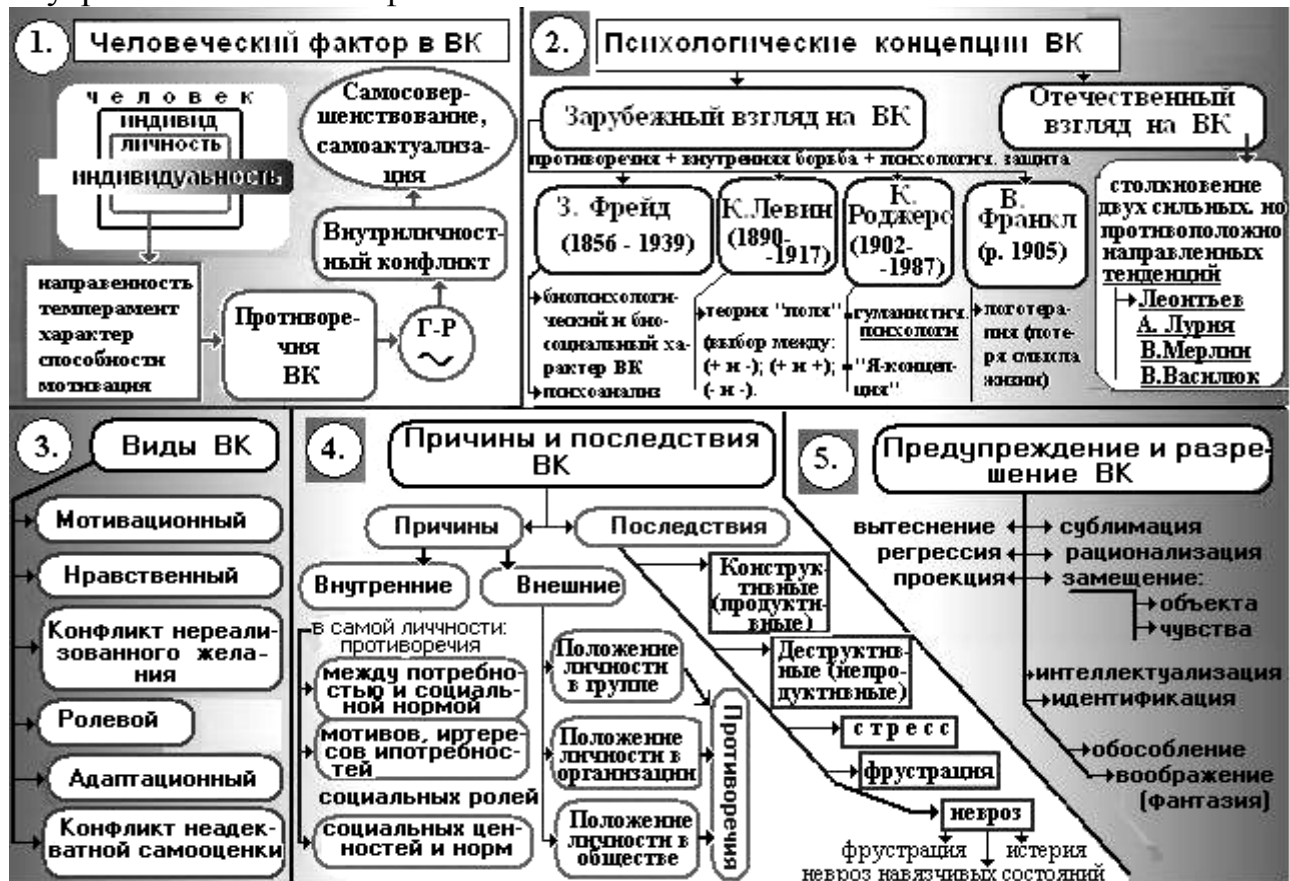


Рис.4. Структурно-логическая схема темы № 2.1

Методические указания к изучению темы № 2.1

Литература: [1, с.77-96; 3, с.269-299; 4, с.72-93; 8, с.132 - 145; 9, с.89 - 99, 111-138; 10, с.184 - 220; 11, с.4-28].

Центральные вопросы темы: Как соотносятся между собой личность и конфликт? Вклад в изучение проблемы внутриличностного конфликта К.Левина, З. Фрейда, В. Франкла, А.Н. Леонтьева. Виды конфликтов: мотивационный и нравственный, ролевой и адаптационный. Внутренние и внешние причины, положительные и отрицательные последствия внутриличностного конфликта.

Тема 2.2 МЕЖЛИЧНОСТНЫЙ КОНФЛИКТ (Рис.5) - 2 часа

Понятие межличностного конфликта. Типичное поведение в конфликтной ситуации. Роль мотивации, направленности личности, темперамента, характера в поведении личности. Характеристика стилей поведения в межличностном конфликте. Классификация поведения в конфликте и его особенности (К. Томас и Р. Киллмен). Выбор стратегии поведения в конфликте.

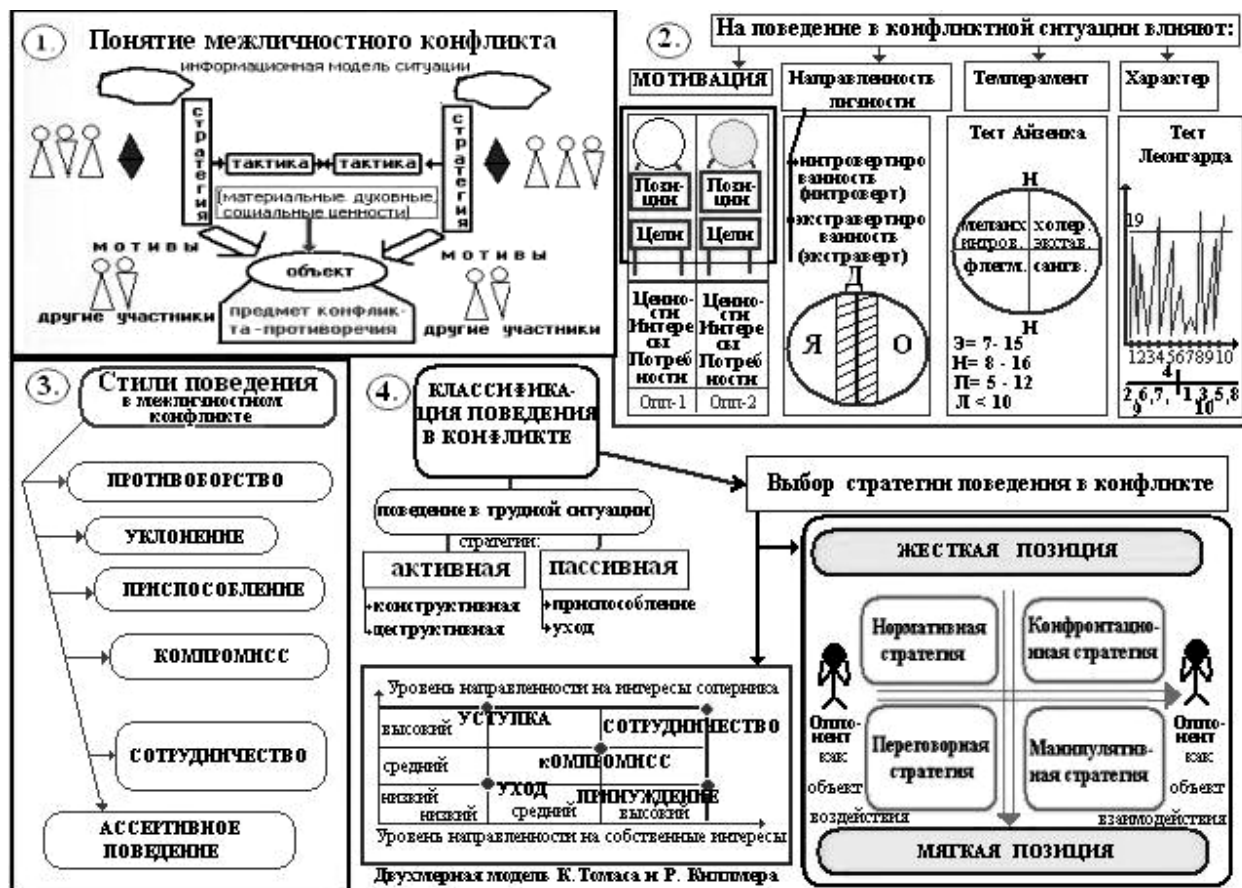


Рис.5. Структурно-логическая схема темы № 2.2

Методические указания к изучению темы № 2.2.

Литература: [1, с.96 - 116; 3, с.311-343; 4, с.93 - 113; 8, с.145 - 166; 9, с.111-138; 10, с.220 - 242; 11, с.4-28].

Центральные вопросы темы: Объект и субъект межличностного конфликта. Мотивы сторон в межличностном конфликте. Влияние направленности личности, темперамента и характера личности в ходе межличностного конфликта. Особенности стилей поведения: противоборство, уклонение, приспособление, компромисс, сотрудничество, ассертивное поведение. Особенности и содержание жесткой и мягкой позиций в ходе выбора стратегии поведения в конфликте.

Тема 2.3. МЕЖГРУППОВЫЕ И ИНСТИТУЦИОНАЛЬНЫЕ КОНФЛИКТЫ (Рис.6) - 2 часа

Особенности межгрупповых конфликтов. Психология и социология межгруппового конфликта. Факторы воздействия группы на индивида. Основные виды межгруппового конфликта по субъектам и по объекту. Организационные конфликты. Производственные конфликты: факторы, субъекты и типы. Трудовые конфликты и пути их разрешения.

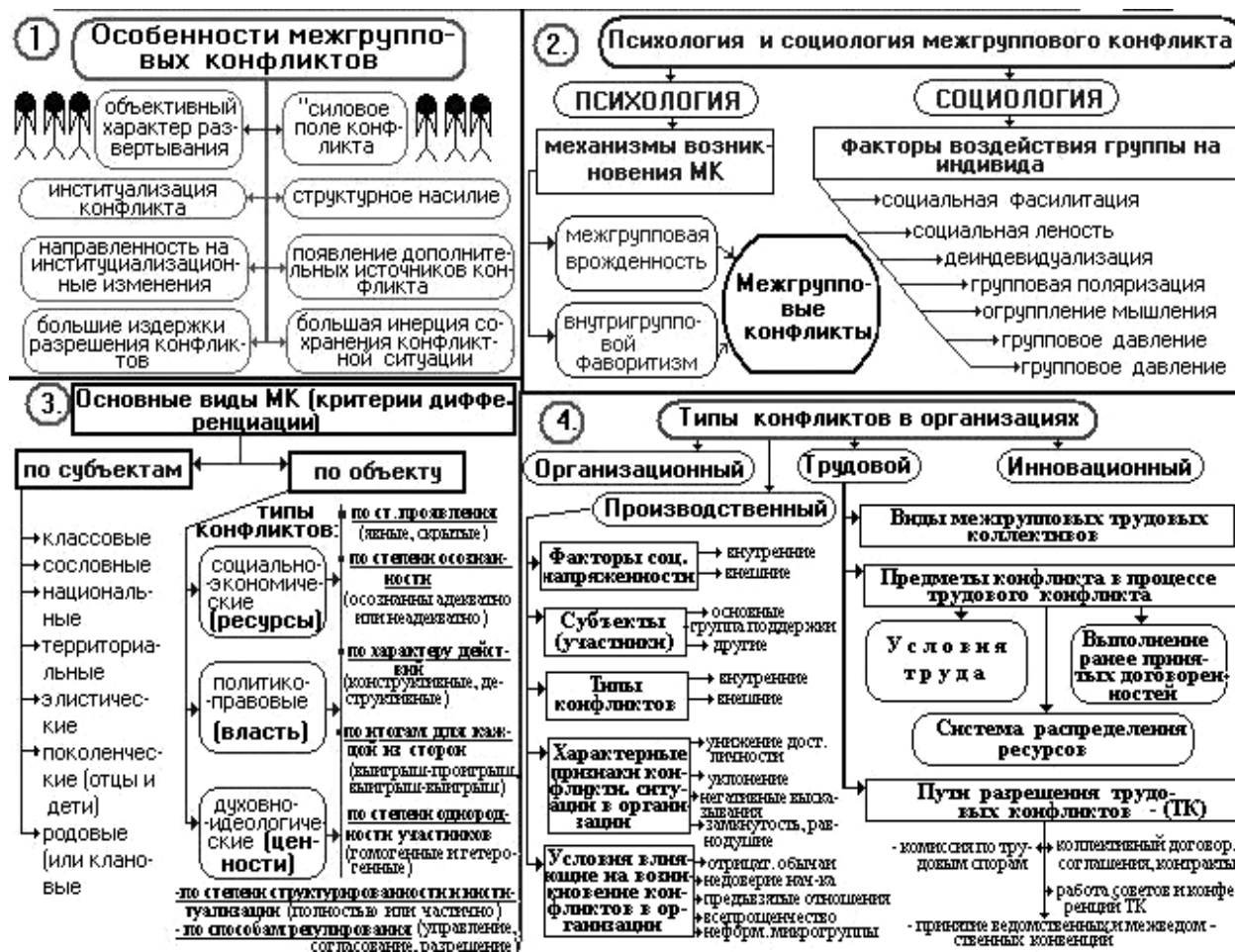


Рис.6. Структурно-логическая схема темы № 2.3

Методические указания к изучению темы № 2.3.

Литература: [1, с.116-128; 3, с.343-359; 4, с.175 - 225; 8, с.166-179; 9, с.46-89, 111-124; 10, с.242- 260, 270-285;11, с. 4-28].

Центральные вопросы темы: Особенности межгрупповых конфликтов. Подход психологии к изучению природы межгрупповых конфликтов. Подход социальной психологии к изучению природы межгрупповых конфликтов. Факторы воздействия группы на индивида. Внутригрупповой фаворитизм. Конфликт в организации, типы, субъекты и участники конфликта. Предмет трудового конфликта и пути их разрешения?

Раздел 3. РЕГУЛИРОВАНИЕ И РАЗРЕШЕНИЕ КОНФЛИКТОВ

(4 часа)

Тема 3-1. ОПРЕДЕЛЕНИЕ ОСНОВНЫХ ПОНЯТИЙ И МЕТОДОВ РАЗРЕШЕНИЯ КОНФЛИКТОВ (Рис. 7) - 2 часа

Регулирование и разрешение социальных кризисов и конфликтов, определение основных понятий. Профилактика конфликта, профилактическая деятельность. Методы и тактики разрешения конфликтов. Анализ основных форм разрешения конфликтов: внутриличностных, трудовых, межэтнических, педагогических. Структурные методы управления конфликтной ситуацией.

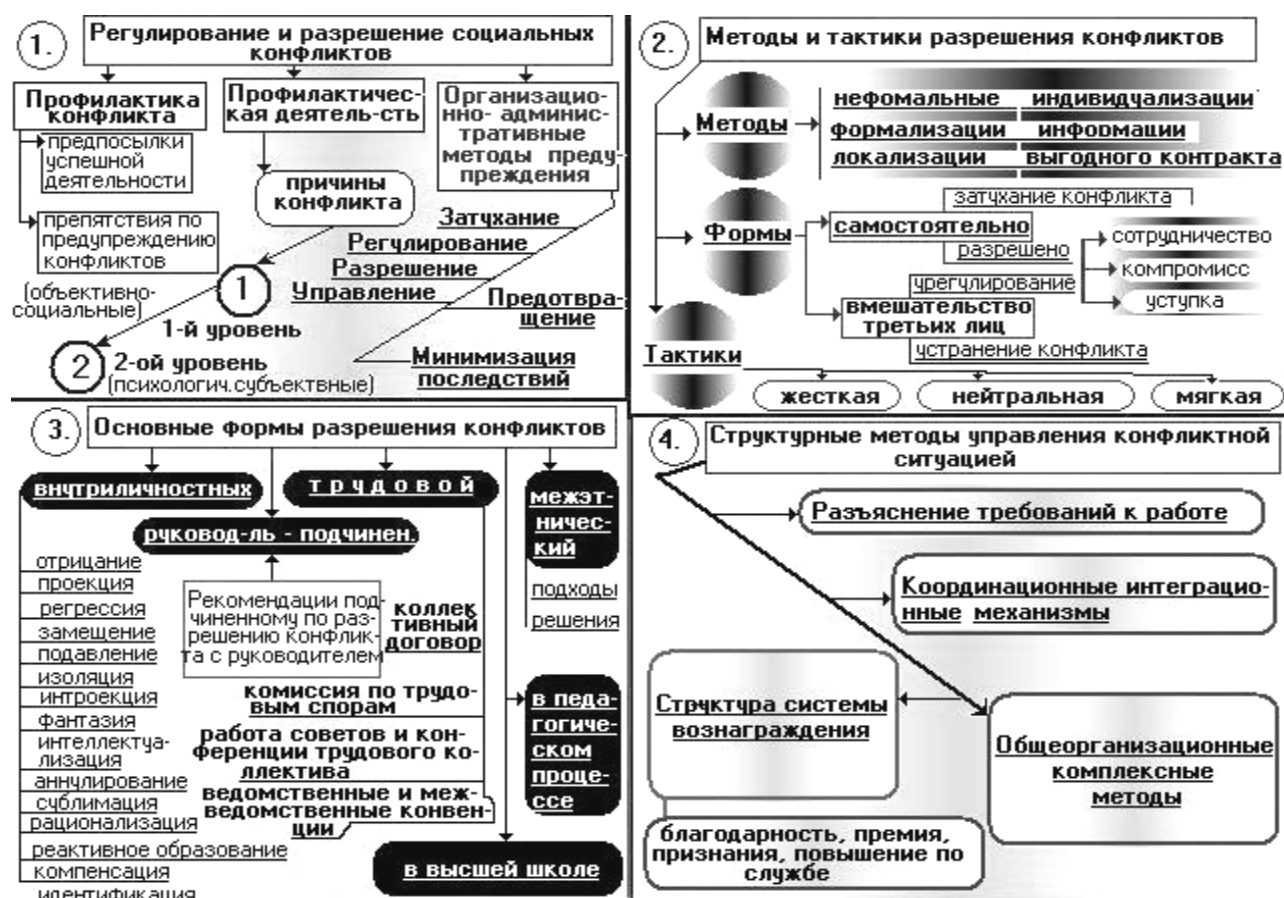


Рис. 7. Структурно-логическая схема (СЛС) темы 3.1

Методические указания к изучению темы № 3.1.

Литература: [2, с.5-20 3, с.413 - 440; 4, с.79-84, 100-113, 156-161.; 8, с. 140-145, 154-166, 190-200; 9, с. 111-138; 10, с.185-191, 221-226. 271-277, 310-341; 11. с.4-28].

Центральные вопросы темы: Содержание профилактики конфликта. Профилактическая деятельность: причины конфликтов (1-й и 2-ой уровень). Организационно-административные методы предупреждения конфликтов. Методы, тактики и формы разрешения конфликтов. Структурные методы управления конфликтной ситуацией.

Тема 3-2. ТЕОРЕТИЧЕСКИЕ НАПРАВЛЕНИЯ ИССЛЕДОВАНИЯ И ПРАКТИЧЕСКАЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ ПО УРЕГУЛИРОВАНИЮ КОНФЛИКТОВ (Рис.8) - 2 часа

Стратегии поведения в конфликте: конкуренция, приспособление, сотрудничество, компромисс и стратегия подавления (уход). Тактики, используемые в стратегии конкуренции: мягкие (легкие) и тяжелые (угрозы). Переговоры как средство урегулирования конфликтов. Виды, функции и динамика переговоров. Спор как элемент конфликтной ситуации. Цели и принципы ведения спора. Стадии ведения спора. Цели и принципы ведения спора.



Рис.8. Структурно - логическая схема (СЛС) темы №3-2

Методические указания к изучению темы № 3-2.

Литература: [2, с.20 – 41; 3, с.416- 426,440-466; 4, с.196-209 221-227, 237-243; 8, с.179-200; 9, с.124-160; 10, с.152-184, 188-191, 221-226; 11, с.4-28];

Центральные вопросы темы: Типовые стратегии поведения в конфликтных ситуациях. Мягкие и тяжелые тактики конфликтного взаимодействия. Основные виды и функции переговоров. Динамика переговорного процесса. Принципы ведения спора. Стадии ведения спора. Суть критики и ее место в процессе спора.

Раздел 4. ПРОБЛЕМА ПРЕДУПРЕЖДЕНИЯ И ПРЕДОТВРАЩЕНИЯ КОНФЛИКТОВ (4 часа)

Тема № 4-1. УПРАВЛЕНИЕ КОНФЛИКТОМ. ТЕХНОЛОГИИ ПРЕДУПРЕЖДЕНИЯ КОНФЛИКТА (Рис.9) - 2 часа

Управление конфликтом. Основные элементы управления конфликтом. Технологии предупреждения конфликта. Балансы социального взаимодействия. Компетентное управление как фактор предупреждения конфликта. Этапы подготовки и принятия решения, его выполнения, обобщения материального опыта деятельности и опыта работы персонала. Стресс и предупреждение конфликта.



Рис.9. Структурно - логическая схема (СЛС) темы № 4-1

Методические указания к изучению темы № 4-1.

Литература: [2, с. 42 – 59; 3, с.290-299, 315-320. 323-327, 346-351, 377-392, 401-413; 4, с.191-113, 163-175, 196-209, 221-227; 8, с.139-140, 160-161,179-190; 9, с.111-124; 10, с.77-92, 308-341; 11, с.4-28];

Центральные вопросы темы: Основные элементы управления конфликтом (симптоматика и диагностика; прогнозирование и профилактика; ослабление и урегулирование; предупреждение и разрешение). Технологии предупреждения конфликта (балансы социального взаимодействия). Шесть этапов компетентного управления. Стресс и предупреждение конфликта.

Тема 4-2. СОЦИАЛЬНО-ПСИХОЛОГИЧЕСКИЕ УСЛОВИЯ ПРОФИЛАКТИКИ КОНФЛИКТОВ (Рис.10) - 2 часа

Особенности прогнозирования, профилактики и предупреждения конфликтов. Способы и приемы воздействия на оппонента по предупреждению конфликта. Психология конструктивной критики. Основы психологии конструктивной критики. Основные психологические причины некомпетентных конфликтных решений. Предупреждение конфликтов компетентным оцениванием.

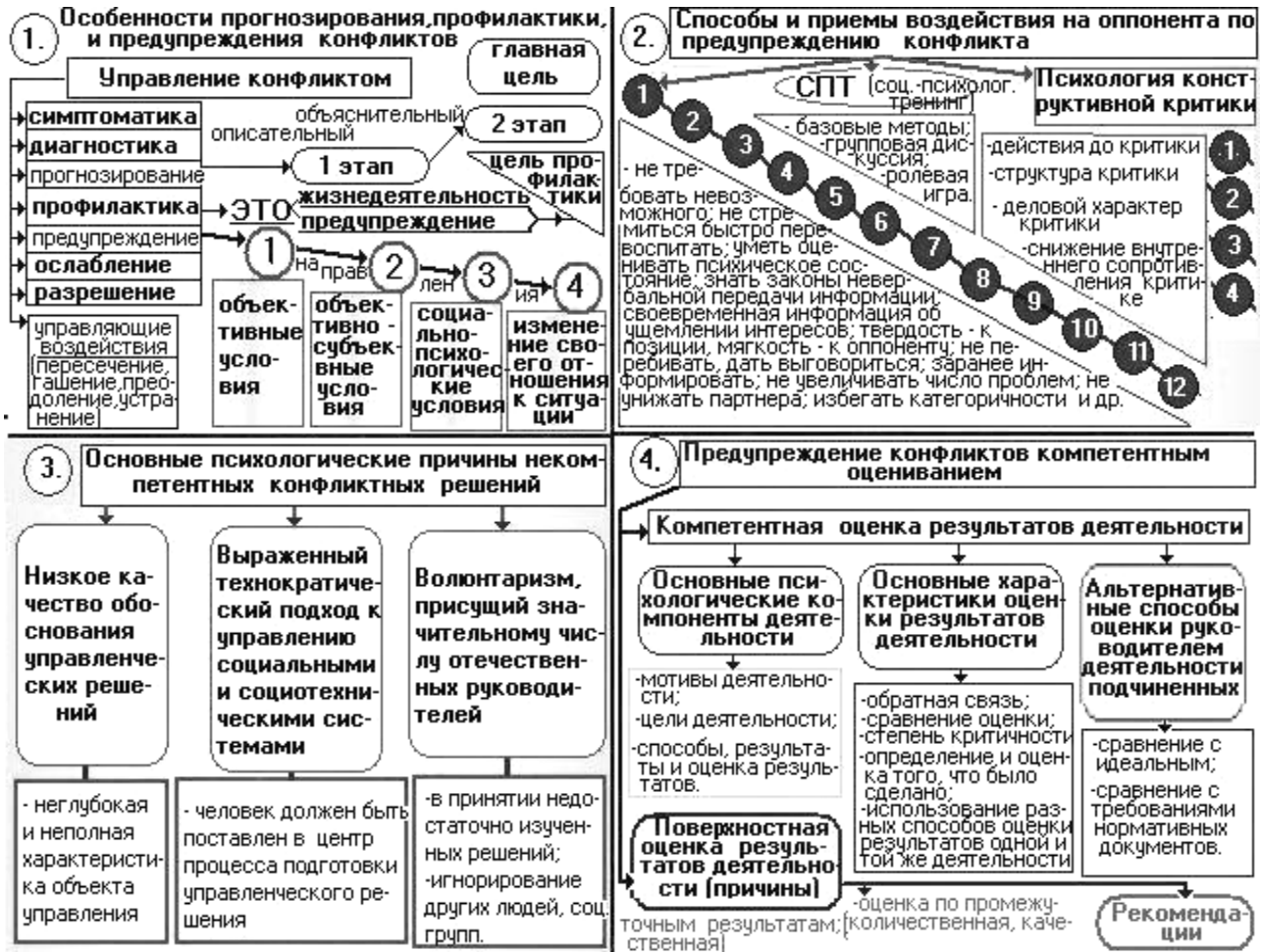


Рис.10. Структурно - логическая схема (СЛС) темы № 4-2

Методические указания к изучению темы № 4-2.

Литература: [2, с. 60 – 73; 3, с.366-347, 392-401; 4, с.101-113, 163-169, 196-209, 248-254; 8, с.139-140, 152-154, 179-190; 9, с.111-124; 10, с.281-285, 308-341; 11, с.4-28].

Центральные вопросы темы: Этапы прогнозирования конфликтов. Определение профилактике конфликтов и ее цель. Направления предупреждения конфликтов. Основные способы и приемы воздействия на партнера по общению. Структура конструктивной критики. Суть делового характера критики.

7. Названия темы практического (семинарского) занятия, объем в часах:

Тема 1. Анализ конфликтологической характеристики личности (ПРИЛОЖЕНИЕ 1). - 2 часа.

Цель - «Познание себя» с точки зрения конфликтности личности.

Определение уровня конфликтности личности включает несколько этапов:

I этап - психологическая характеристика личности (тесты №№ 1-3);

II этап - тесты на поведение личности во внутриличностных конфликтах (тесты №№ 4, 5);

III этап - тесты на поведение личности в межличностных конфликтах (тесты №№ 6, 7).

ВОПРОСЫ ДЛЯ ОБСУЖДЕНИЯ

1. При выполнении тестов на психические свойства личности № 1 (направленность личности «на себя», «на общение», «на дело»), № 2 (тест Айзенка, «Кто вы?») - сангвиник, холерик, флегматик, меланхолик), № 3 (Что вы знаете о себе, или Различные стороны вашей личности (опросник Шмишека) по концепции «акцентуированных личностей» К. Леонгарда) определяются направленность личности (интроверт, экстраверт, диаверт), темперамент (сангвиник, холерик, флегматик, меланхолик) и характер (10 черт характера личности).

Какие выводы по результатам тестов №№ 1, 2, 3 на психические свойства личности можно сделать: по стилю управленческой деятельности (авторитарный, демократичный, оптимальный); по конфликтности (большая, средняя, малая), по степени контроля выполнения заданий (обязателен, средний, малый).

2. При выполнении теста №4 «Диагностика профнаправленности личности» определяется профессиональная направленность личности к одному из пяти типов профессий (Ч – «человек – человек»; Т – «человек – техника»; П – «человек – природа»; З – «человек – знаковая система; Х – «человек – художественный образ»).

Какой полученный результат является показателем степени выраженности осознанной склонности к одному из пяти типов профессий, а какой – склонностью к внутриличностному конфликту?

3. Тест № 5 «Конфликтны ли вы?» позволяет оценить степень конфликтности или тактичности:

**вы тактичны.* Не любите конфликтов, даже если и можете их сгладить, легко избегаете критических ситуаций. Когда же вам приходится вступать в спор, то вы учитываете, как это отразится на вашем служебном положении или приятельских отношениях. Вы стремитесь быть приятным для окружающих, но, когда им требуется помощь, вы не всегда решаетесь ее оказать.

** о вас говорят, что вы конфликтная личность.* Вы настойчиво отстаиваете свое мнение, невзирая на то, как это повлияет на ваши служебные или личные отношения. И за это вас уважают.

** вы ищете поводы для споров,* большая часть которых излишня, мелочна. Любите критиковать, но только когда это выгодно вам. Вы навязываете свое мнение, даже если не правы. Вы не обидитесь, если вас будут считать, любителем поскандалить.

Какие пределы полученного результата теста №7 (от 10 до 14 очков; от 15 до 29 очков; от 30 до 40 очков.) характеризуют каждую из трех оценок? Что они характеризуют?

4. Тест № 6 – Когда ваш стиль общения может быть оценен как умеренно агрессивный, излишне агрессивный и чрезмерно миролюбив? Если:

** вам сопутствует успех в жизни,* поскольку у вас достаточно здорового честолюбия, к критике относитесь доброжелательно, если она деловая и без претензий или,

** бываете чрезмерно жестким по отношению к другим людям.* Надеетесь дойти до управленческих «верхов», рассчитывая на свои силы. Добиваетесь успеха в какой-либо области, можете пожертвовать интересами окружающих. К критике относитесь двойственно: критику «сверху» принимаете, а критику «снизу» воспринимаете болезненно, порой небрежно. Можете преследовать критиков «снизу» или.

** недостаточно уверены в собственных силах и возможностях.* Это, конечно, не значит, что вы греетесь под любым ветерком. И всё же побольше решительности вам не помешает! К критике «снизу» относитесь доброжелательно, но побаиваетесь критики «сверху».

Какие пределы полученного результата теста №9 (34 балла и менее; 45 баллов и более; 35-44 балла) характеризуют каждую из трех оценок?

5. Тест № 12 - «Методика оценки способов реагирования в конфликте» (К.Н. Томас) - определяет уровень развития и дает общую оценку психологического климата, выявляет те факторы его формирования, которые могут быть использованы для коррекции.

В чем содержание наиболее предпочитаемых форм поведения в конфликтной ситуации: соперничество; сотрудничество; компромисс; избегание; приспособление?

8. Примерные вопросы к зачету по предмету «Конфликтология»

1. Предмет и объект конфликтологии.
2. Участники и оппоненты конфликтной ситуации. Границы конфликта
3. Методы изучения конфликтов: наблюдение, самоанализ, анкетирование, тестирование, деловые игры.
4. Классификация конфликтов. Структура конфликта.

5. Причины конфликтов: объективные, организационно-управленческие, социально - психологические личностные.
6. Функции конфликтов: конструктивные, деструктивные.
7. Динамика конфликта: предконфликт, собственно конфликт, послеконфликтная ситуация.
8. Социально-психологическая типология конфликтов. Человеческий фактор в конфликте.
9. Виды внутриличностных конфликтов.
10. Причины и последствия внутриличностных конфликтов.
11. Предупреждение и разрешение внутриличностных конфликтов.
12. Понятие межличностного конфликта.
13. Роль мотивации, направленности личности, темперамента, характера в поведении личности.
14. Характеристика стилей поведения в межличностном конфликте.
15. Классификация поведения в конфликте и его особенности (К. Томас и Р. Киллмен).
16. Выбор стратегии поведения в конфликте.
17. Особенности межгрупповых конфликтов.
18. Психология и социология межгруппового конфликта.
19. Факторы воздействия группы на индивида.
20. Организационные конфликты.
21. Производственные конфликты: факторы, субъекты и типы.
22. Трудовые конфликты и пути их разрешения.
23. Профилактика конфликта, профилактическая деятельность.
24. Методы и тактики разрешения конфликтов.
25. Анализ основных форм разрешения конфликтов: внутриличностных, трудовых, межэтнических, педагогических.
26. Структурные методы управления конфликтной ситуацией.
27. Стратегии поведения в конфликте: конкуренция, приспособление, сотрудничество, компромисс и стратегия подавления (уход).
28. Тактики, используемые в стратегии конкуренции: мягкие (легкие) и тяжелые (угрозы).
29. Переговоры как средство урегулирования конфликтов.
30. Спор как элемент конфликтной ситуации. Цели и принципы ведения спора.
31. Управление конфликтом. Основные элементы управления конфликтом.
32. Балансы социального взаимодействия.
33. Компетентное управление как фактор предупреждения конфликта.
34. Этапы подготовки и принятия решения, его выполнения, обобщения материального опыта деятельности и опыта работы персонала.
35. Стресс и предупреждение конфликта.

36. Особенности прогнозирования, профилактики и предупреждения конфликтов.
37. Способы и приемы воздействия на оппонента по предупреждению конфликта.
38. Психология конструктивной критики.
39. Основные психологические причины некомпетентных конфликтных решений.
40. Предупреждение конфликтов компетентным оцениванием.

9. Оценочные средства для текущего контроля успеваемости, промежуточной аттестации по итогам освоения дисциплины «Конфликтология», самостоятельная работа студентов, согласно Положению о балльно-рейтинговой системе контроля успеваемости студентов МГТУ ГА (СМК-ПВД-2.5/02-11).

Успешность изучения УД «Конфликтология» включает три показателя:

- а. текущий контроль успеваемости в течение семестра,
- б. промежуточная аттестация в форме зачета (кзамена),
- с. социальные (личностные) характеристики студента.

Текущий контроль успеваемости студентов по дисциплине «Конфликтология» включает:

- ответы по контрольным вопросам пройденных учебных тем,
- отчеты по контрольным домашним заданиям (КДЗ) в виде рефератов,
- выполнение тестов на психические процессы и психические свойства.

Общая максимальная сумма баллов, которую студент может набрать в результате текущего контроля, равна 60 баллам. Студент может быть допущен к сдаче зачета по дисциплине, если он по данной дисциплине набрал не менее 35 баллов.

Промежуточная аттестация Показатель промежуточной аттестации по учебной дисциплине начисляется студенту следующим образом:

| | |
|---------------------|---------------|
| «отлично» | 25-30 баллов; |
| «хорошо» | 18-24 баллов; |
| «удовлетворительно» | 11-17 баллов; |

Оценка **социальных характеристик** студента по дисциплине учитывает посещаемость занятий, активность на занятиях, соблюдение Устава МГТУ ГА, уважительное и корректное отношение к преподавателям, учебно-вспомогательному персоналу и представителям администрации Университета; студент может набрать в течение семестра по этому показателю 10 баллов.

Рейтинговый показатель по дисциплине рассчитывается в баллах как суммарный итог трех показателей балльной оценки освоения дисциплины. Итоговая оценка по дисциплине определяется с учетом приведенной шкалы (см. Таблица 1)

Самостоятельная работа студентов по дисциплине «Конфликтология»

способствует более глубокому усвоению изучаемого курса, формирует навыки исследовательской работы критически оценивать свои достоинства и недостатки, наметить пути и выбрать средства развития достоинств и устранения недостатков, ориентирует студента на умение применять полученные теоретические знания на практике и проводится в следующих видах:

- проработка лекционного материала;
- подготовка к выполнению конфликтологических тестов.
- подготовка к зачету.

Таблица 1.

| Шкала итоговых оценок успеваемости по дисциплинам, завершающимся зачетом | | | | | | |
|--|---------|-------|-------|-------|-------|--------|
| Рейтинговый показатель | <50 | 51-60 | 61-67 | 68-84 | 85-92 | 93-100 |
| Зачет/незачет | Незачет | Зачет | | | | |
| Европейская оценка (ECTS) | F | E | D | C | B | A |

10. Методика разработки контрольной работы (КР)

Темы контрольного домашнего задания (КДЗ) (для студентов 2 курса 3Ф специальности 190700)

1. Влияние психических свойств личности (направленности личности темперамента, характера) на ее конфликтность. [1, 96-106].
2. Типология и функции конфликта. [1, 35-64, 67-68, 70-76].
3. Виды, причины и последствия внутриличностного конфликта (примеры). [1, 77-82, 82-90].
4. Предупреждение и разрешение внутриличностного конфликта (примеры). [1, 77-82, 90-94].
5. Стили и цели поведения в межличностном конфликте. [1, 96-115].
6. Какие стратегии поведения в конфликте соответствуют личностям. [1, 96-115].
7. Влияние направленности личности в ходе межличностного конфликта (примеры). [1, 96-115].
8. Влияние темперамента личности в ходе межличностного конфликта. [1, 96-115].

9. Влияние характера личности в ходе межличностного конфликта. [1, 96-115].
10. Особенности межгрупповых конфликтов с точки зрения психологии и социологии. [1, 116-137].
11. Типы конфликтов в организации (организационный, производственный, трудовой и инновационный). [1, 116-137].
12. Основные формы разрешения конфликтов (внутриличностных, трудовых, межэтнических, педагогических). [2, 5-20].
13. Элементы управления конфликтом, технологии предупреждения конфликта. [2, 42-59].
14. Психологические факторы нормализации стресса. [2, 52-59].
15. Способы и приемы воздействия на оппонента по предупреждению конфликта. [2, 63-68].
16. Методика определения уровня конфликтности личности. [2, 86-103].
17. Методика определения внутриличностной конфликтности. [2, 86-103].
18. Методика определения межличностной конфликтности. [2, 86-103].
19. Личность в межгрупповом конфликте. [2, 86-103].
20. Разрешение и предупреждение внутриличностных конфликтов. [2, 5-20].
21. Конфликтная ситуация на предприятии. [1, 116-137].
22. Прогнозирование и профилактика конфликтов. [2, 60-63].
23. Роль конфликтологической компетентности для специалиста. [2, 86-103].

Выбор темы контрольного домашнего задания (КДЗ)

Таблица вариантов КДЗ

| | 0 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 |
|---|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|
| 1 | 1 | 5 | 7 | 9 | 6 | 8 | 10 | 12 | 18 | 16 |
| 2 | 13 | 2 | 10 | 17 | 11 | 7 | 14 | 3 | 13 | 9 |
| 3 | 11 | 19 | 1 | 18 | 15 | 2 | 5 | 8 | 16 | 17 |
| 4 | 20 | 6 | 16 | 3 | 13 | 9 | 10 | 20 | 11 | 7 |
| 5 | 18 | 8 | 5 | 12 | 1 | 18 | 17 | 6 | 22 | 14 |
| 6 | 21 | 11 | 19 | 8 | 12 | 4 | 8 | 10 | 18 | 21 |
| 7 | 14 | 2 | 3 | 7 | 9 | 12 | 5 | 13 | 21 | 13 |
| 8 | 16 | 19 | 6 | 1 | 2 | 8 | 16 | 1 | 20 | 2 |
| 9 | 15 | 11 | 18 | 23 | 10 | 15 | 7 | 13 | 6 | 18 |
| 0 | 6 | 9 | 16 | 8 | 2 | 12 | 9 | 21 | 11 | 1 |

НОМЕР ВАРИАНТА определяется следующим образом. В *верхней горизонтальной строке* таблицы от «0» до «9» надо найти цифру, соответствующую цифре десятков Вашего шифра. В *левом вертикальном столбце* от «1» до «0» - цифры единиц шифра. На пересечении *горизонтальной строки* и *вертикального столбца* получите номер варианта контрольного домашнего задания, которое

надо написать. Например, Ваш шифр – РС-93029. В этом шифре цифра десятков – «2», а цифра единиц – «9». При пересечении этих цифр находится номер варианта Вашего контрольного задания - 18 (в таблице квадрат варианта затемнен). Предусмотрена возможность формулировки темы КДЗ самим студентом, если разрабатываемая им тема соответствует содержанию дисциплины и носит прикладной характер.

Контрольное домашнее задание, выполненное студентами-заочниками, представляется установленным порядком в деканат заочного факультета, рецензируется преподавателем курса «Конфликтология» и при ее соответствии установленным требованиям автор допускается к собеседованию. В случае несоответствия контрольного домашнего задания (КДЗ) установленным требованиям она возвращается студенту. Руководствуясь замечаниями и советами преподавателя, студент дорабатывает его до установленных требований.

Зачет по КДЗ выставляется на основании положительной оценки, полученной студентом при собеседовании по содержанию.

В ходе собеседования студент должен дать обстоятельные ответы на вопросы и замечания. Собеседование по КДЗ проводится по прибытии студента-заочника на экзаменационную сессию и предшествует зачету по данной дисциплине.

РЕКОМЕНДАЦИИ ПО ПОДГОТОВКЕ К ЗАЧЕТУ по дисциплине «Конфликтология»:

- При подготовке к зачету студенту-заочнику необходимо изучить основное содержание каждого вопроса учебных тем.
- К сдаче зачета допускаются студенты, выполнившие контрольное домашнее задание (КДЗ), прошедшие собеседование по ней и получившие положительную оценку («зачет»).

Зачет проводится методом индивидуального устного собеседования и включает 2 вопроса: один по конфликтологии, другой – по выполнению тестов индивидуально - конфликтологической характеристики личности.

Оформляется контрольное домашнее задание (КДЗ) по прилагаемой форме (форма №2). После проверки КДЗ и указанных преподавателем замечаний студент в ходе практических занятий устно отвечает на отмеченные замечания. Преподаватель выставляет оценку «зачет» («не зачет»).

Оформление контрольного домашнего задания (КДЗ)

(Форма №2)

**ФЕДЕРАЛЬНОЕ АГЕНТСТВО ВОЗДУШНОГО ТРАНСПОРТА
МОСКОВСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ТЕХНИЧЕСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ
ГРАЖДАНСКОЙ АВИАЦИИ**

Кафедра связей с общественностью

Контрольное домашнее задание № ____ по предмету «Конфликтология» на
тему:

Выполнил(а) студент(ка)
группы _____

(Ф.И.О.)

Проверил: _____

Москва, 200 ____ г.

План

с.

Вступление _____

Основная часть

1. _____

1.1. _____

1,2. _____

2. _____

2.1. _____

2.2. _____ и т.д.

Заключительная часть _____

Литература _____

Вступление. Во вступительной части необходимо показать значение (место, роль) рассматриваемой темы в практической деятельности.

Основная часть. В основной части домашнего задания необходимо раскрыть главные теоретические положения рассматриваемой темы.

Заключительная часть. В заключительной части нужно сделать практические выводы из теоретических положений основной части, отметить, что нового вы узнали, что взяли «на вооружение» для своей настоящей деятельности.

Литература. Указать, какая литература использовалась в ходе выполнения домашнего задания, в том числе и Интернет ресурсы.

СОДЕРЖАНИЕ

| | |
|--|----|
| | с. |
| 1. Учебный план дисциплины..... | 3 |
| 2. Основные сведения о дисциплине..... | 4 |
| 3. Рекомендуемая литература..... | 5 |
| 4. Электронные средства информации..... | 5 |
| 5. Структура дисциплины..... | 6 |
| 6. Учебная программа дисциплины..... | 6 |
| 7. Названия тем практических (семинарских) занятий и их объем в часах..... | 16 |
| 8. Примерные вопросы к зачету по предмету «Конфликтология»..... | 17 |
| 9. Оценочные средства для текущего контроля успеваемости, промежуточной аттестации по итогам освоения дисциплины «Психология»; самостоятельная работа студентов..... | 19 |
| 10. Методика разработки контрольной работы (КР)..... | 20 |
| Содержание..... | 24 |
| Приложение 1. Индивидуально-психологическая характеристика личности (форма)..... | 25 |

