

**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](http://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.

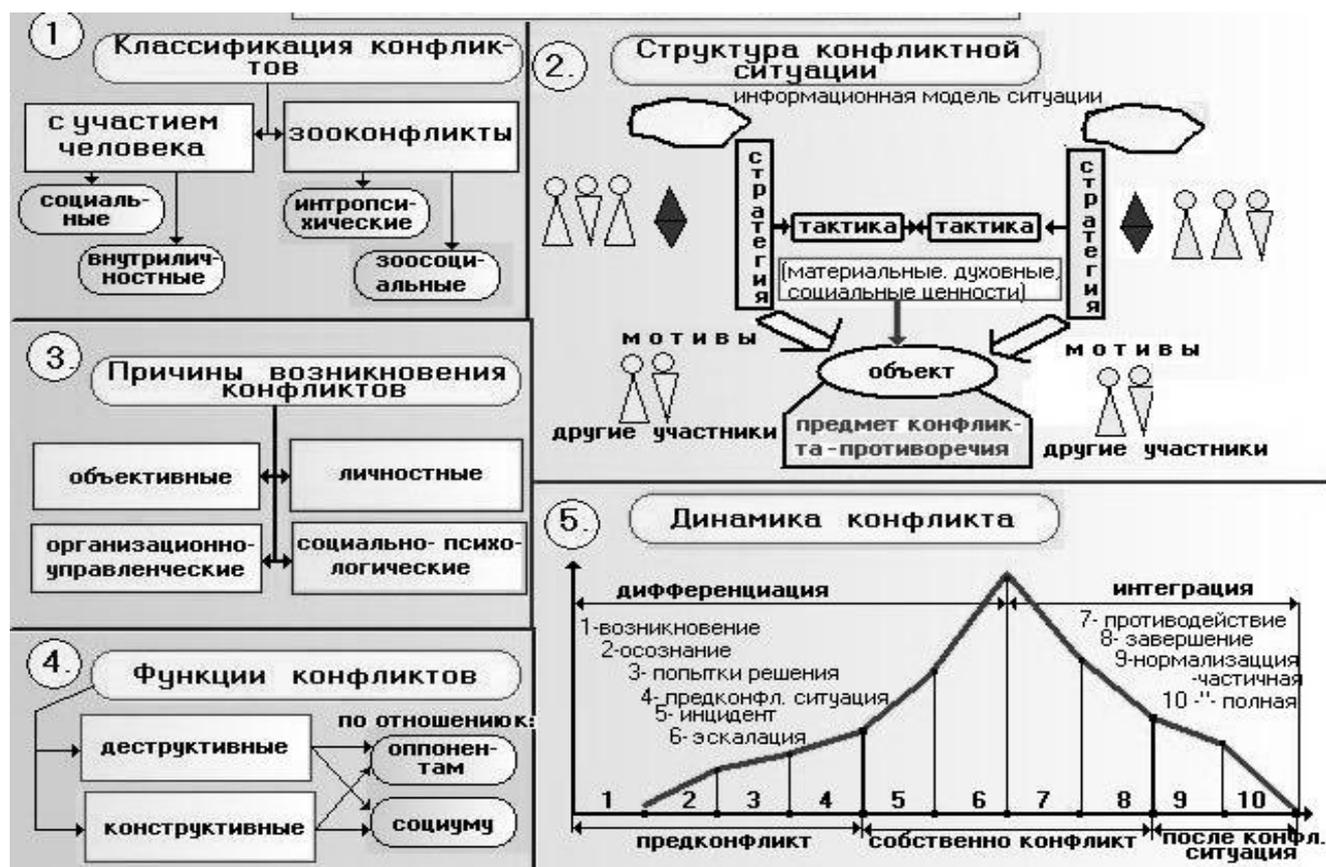


Рис.3. Структурно-логическая схема темы № 1.2

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.

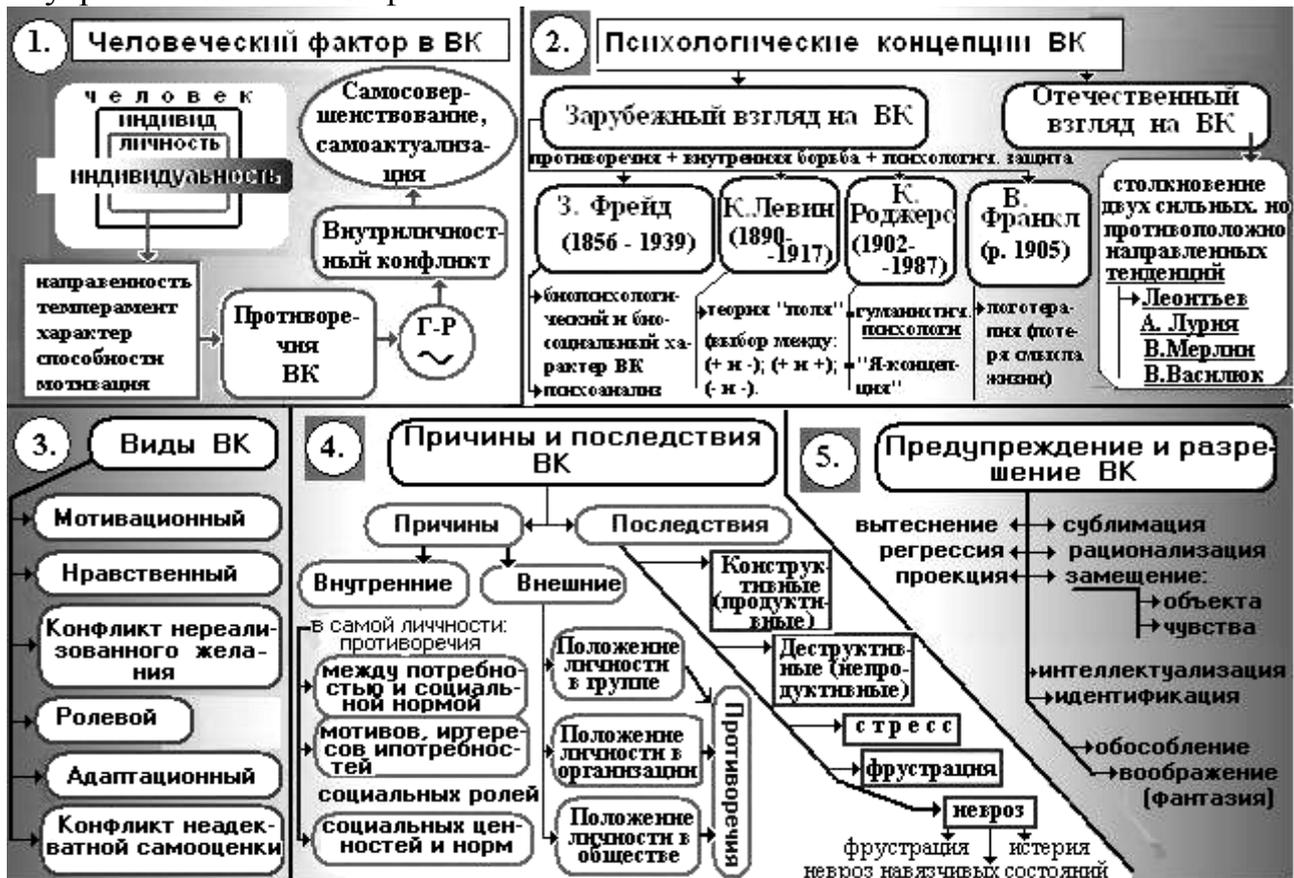


Рис.4. Структурно-логическая схема темы № 2.1

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.

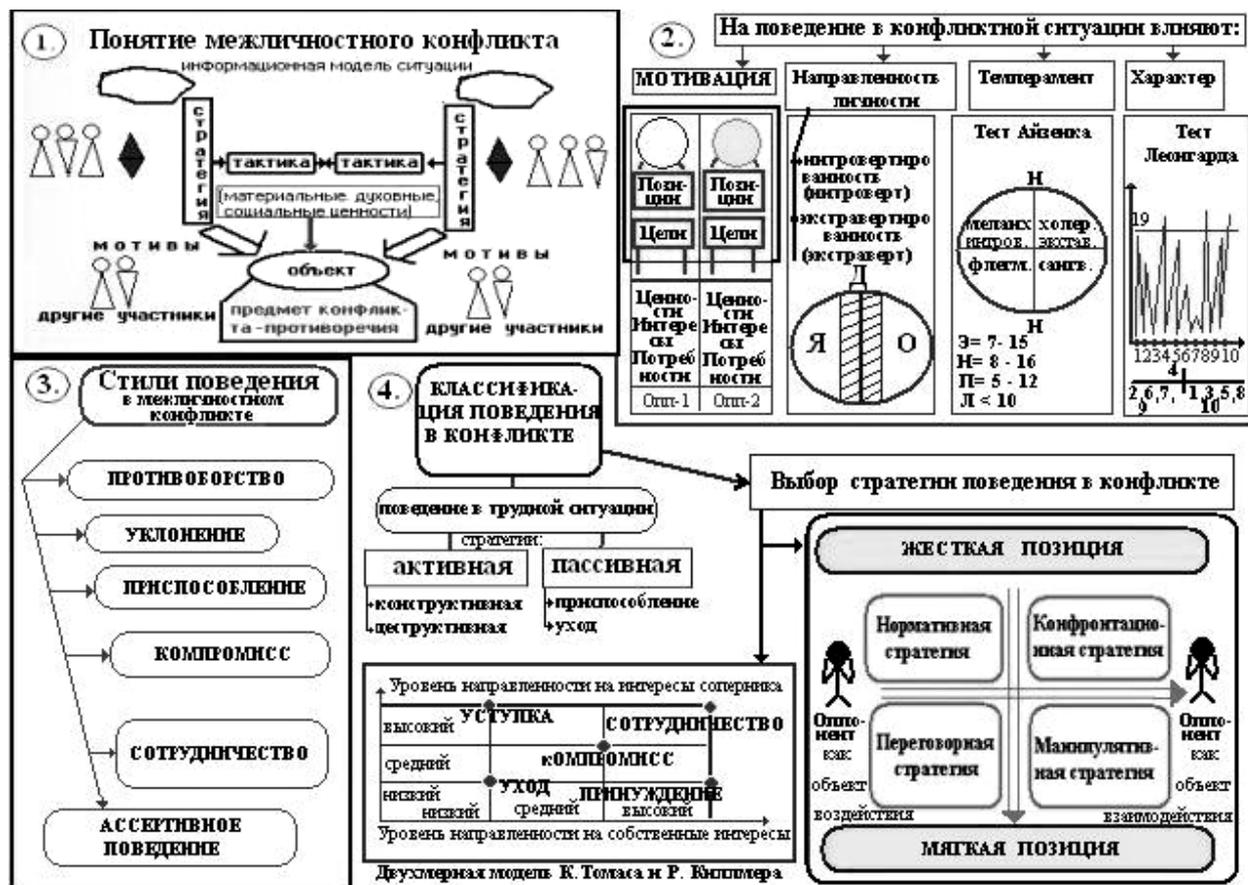


Рис.5. Структурно-логическая схема темы № 2.2

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.

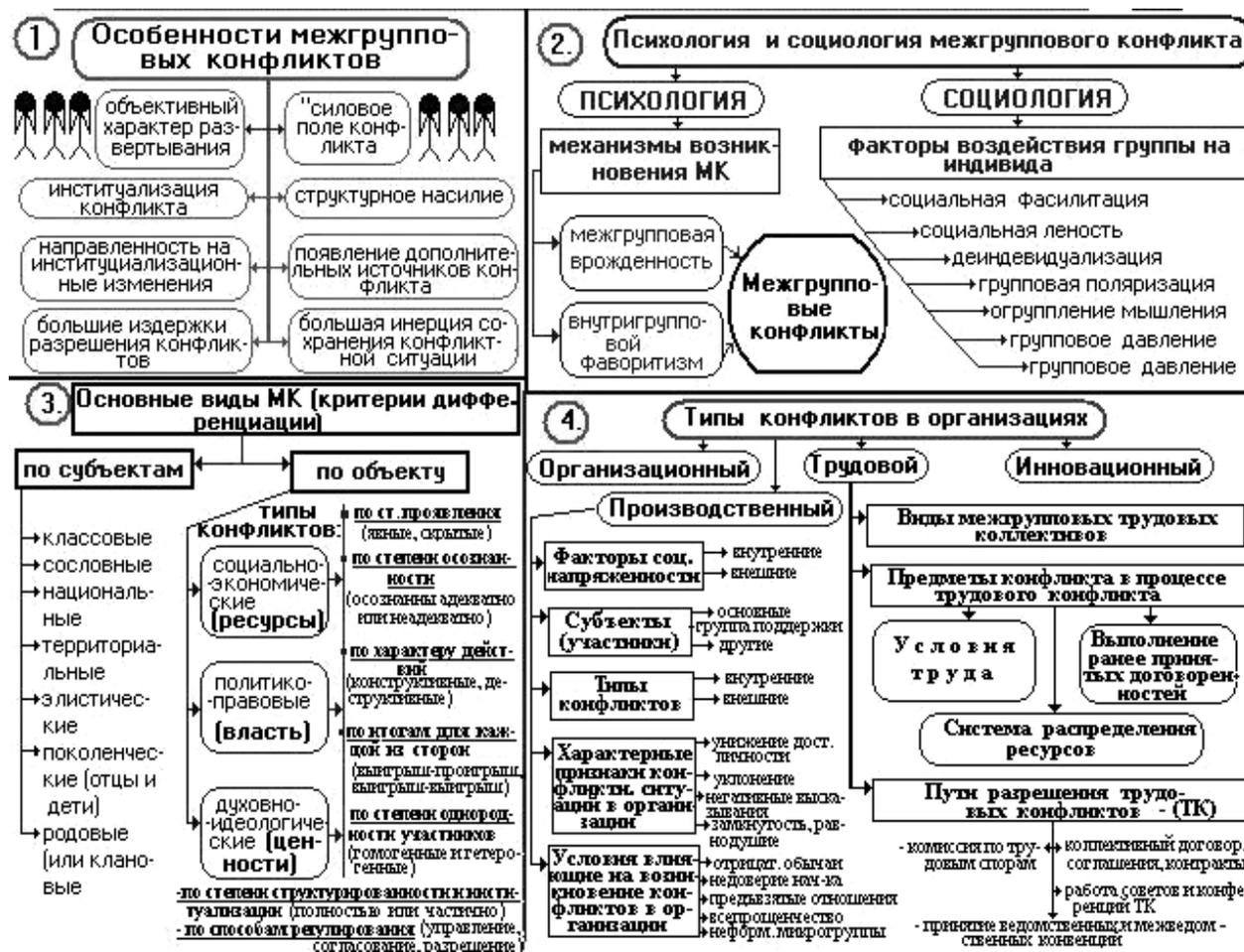


Рис.6. Структурно-логическая схема темы № 2.3

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.

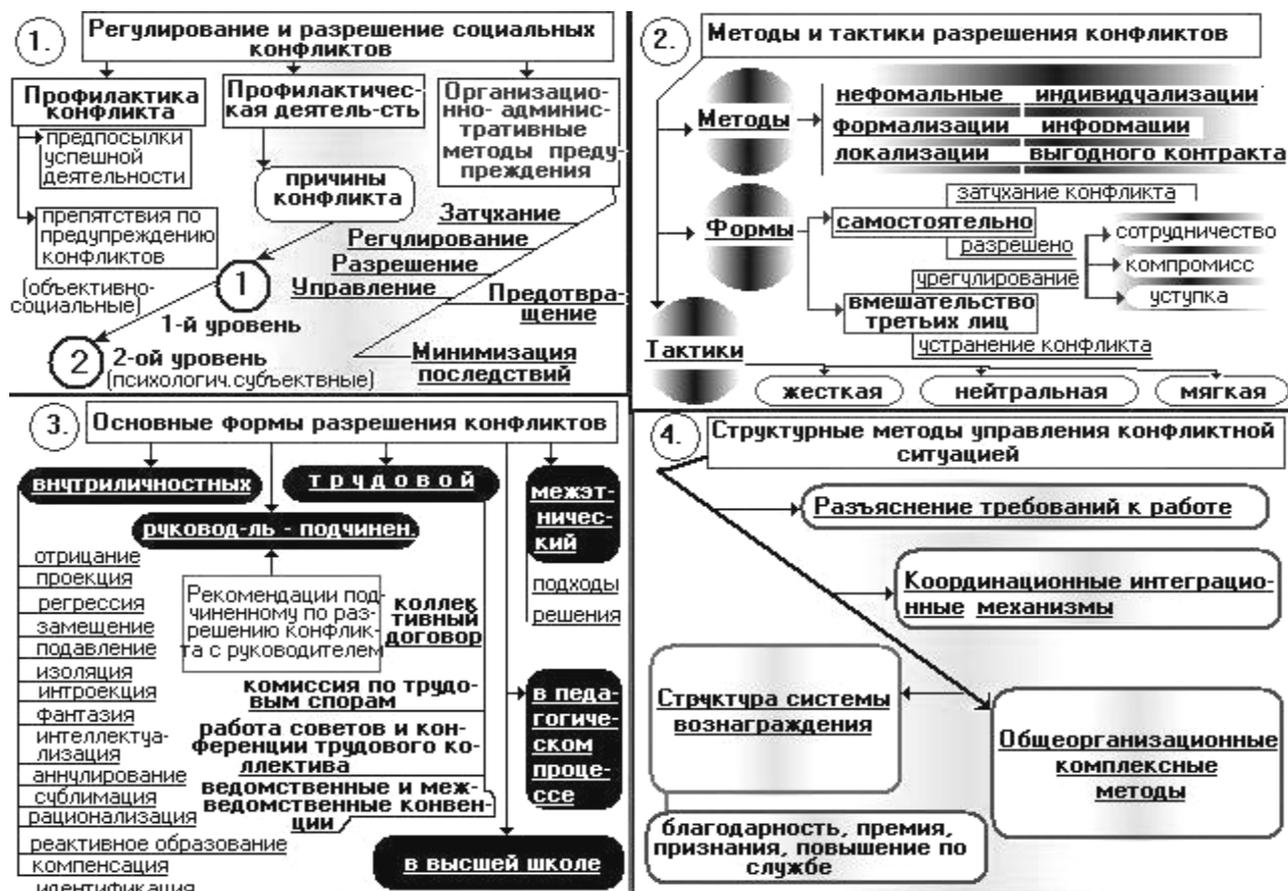


Рис. 7. Структурно-логическая схема (СЛС) темы 3.1

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. Суть критики и ее место в процессе спора.

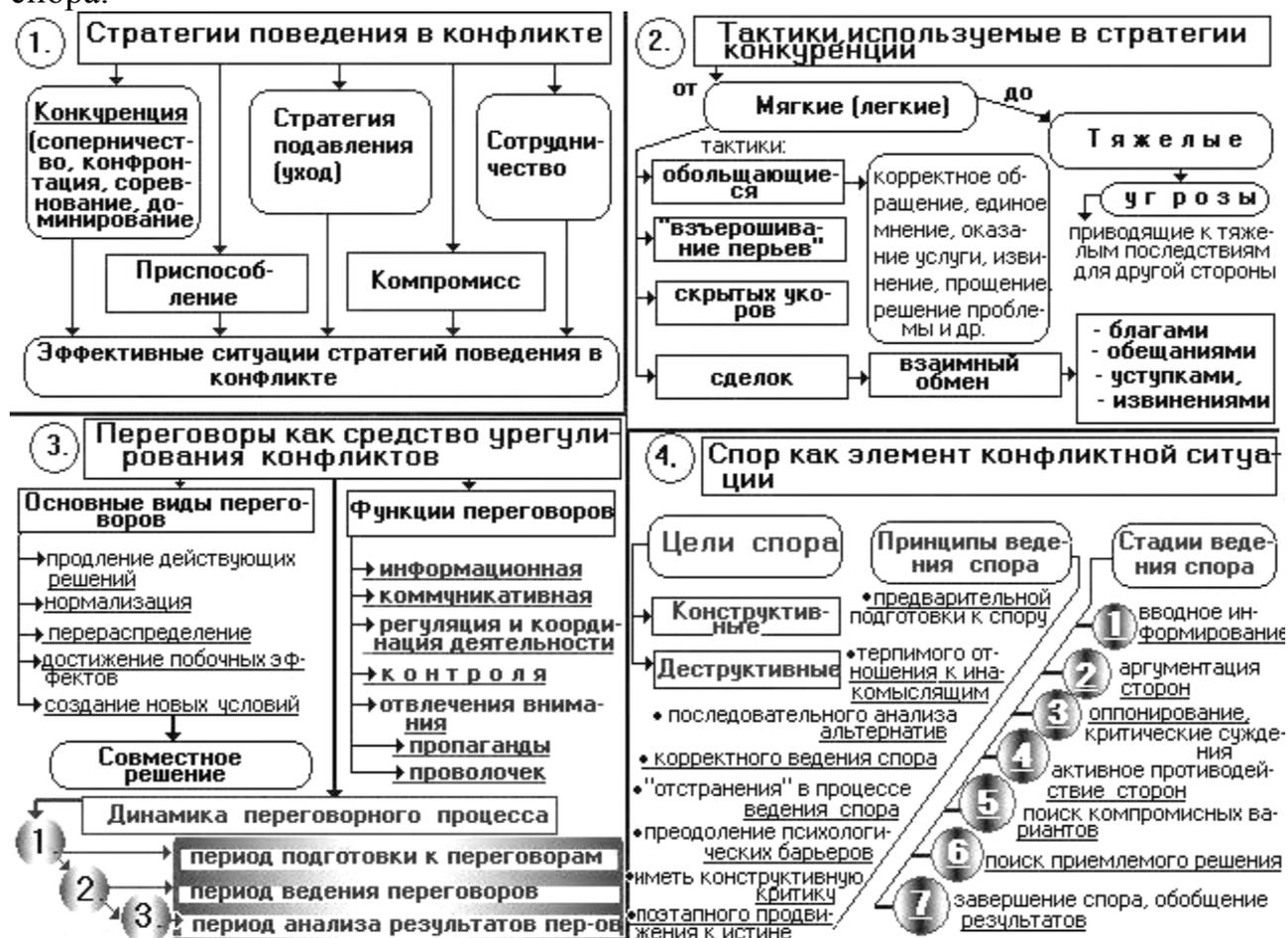


Рис.8. Структурно - логическая схема (СЛС) темы №3-2

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.

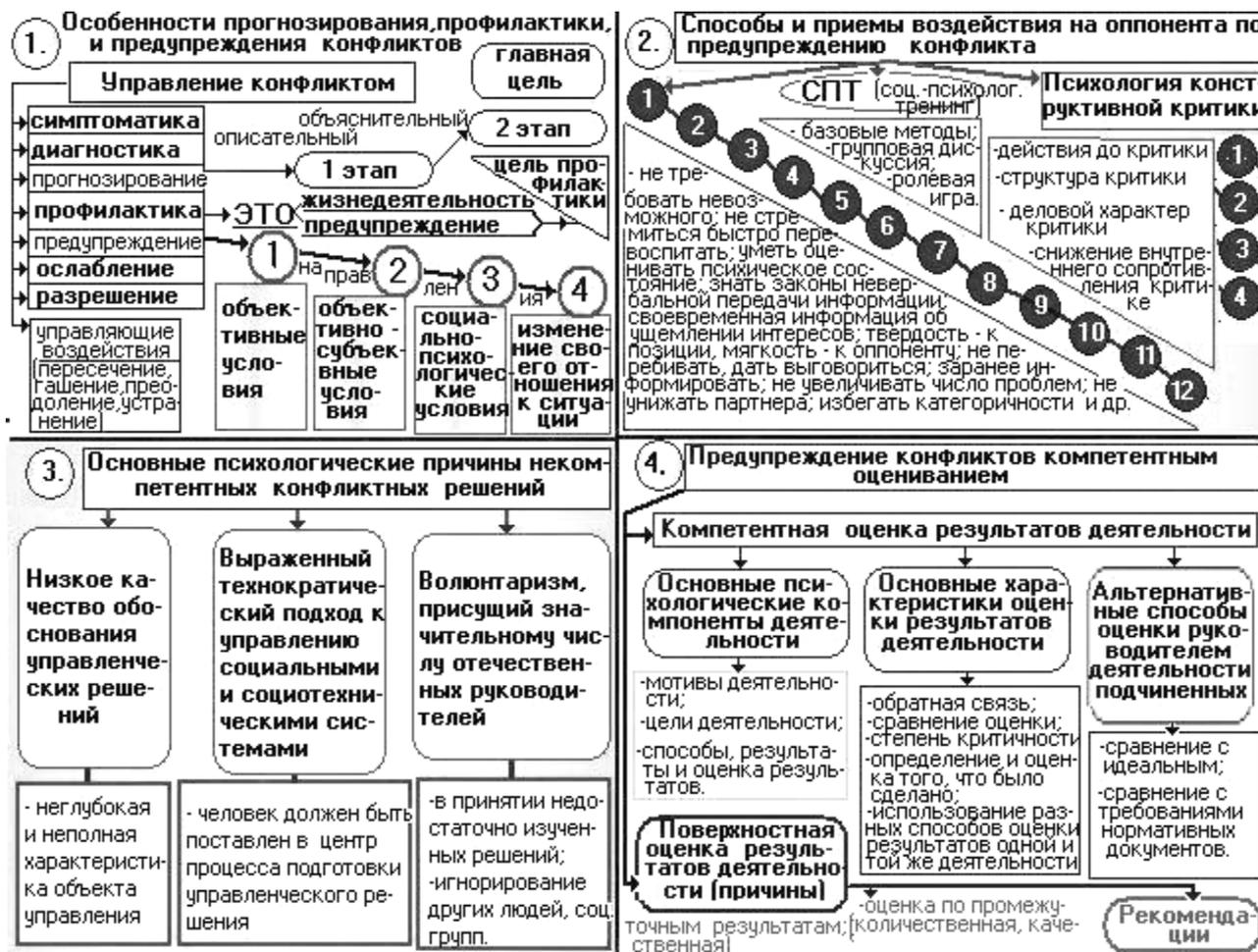


Рис.10. Структурно - логическая схема (СЛС) темы № 4-2

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

