

1. Учебный план дисциплины

Настоящее учебное пособие поможет студентам 3-го курса специальности 031600 очной формы 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.

Занятия студентов проходят по схеме: лекция – семинар (практика). Форма контроля – рейтинговый контроль (учитываются: посещаемость занятий, рейтинговый балл за первую половину семестра и итоговый балл в конце семестра). Посещаемость занятий и рейтинговые баллы передаются в деканат факультета управления на воздушном транспорте (ФУВТ) письменно и электронным способом. Рейтинговый балл учитывается в ходе зачетной сессии. На практических (семинарских) занятиях, кроме контроля знаний теоретических вопросов, выполняются тесты по основным темам предмета. Результаты тестов заносятся в форму индивидуально-конфликтологической характеристики личности (Приложение 1). В ходе семестра студенты могут выполнять рефераты или электронные (компьютерные) презентации по изучаемым темам предмета.

Общий объем учебных часов на дисциплину специальности 031600 - 108 часов. Объем аудиторных часов по специальности 031600 – 51 час, в том числе:

- лекции – 20 часов;
- практические занятия – 31 час;
- самостоятельная работа – 57 часов.

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

2. Основные сведения о дисциплине

Целью освоения дисциплины «**Конфликтология**» является на основе повышения общей и социолого-психологической культуры приобрести умения по формированию 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 **031600 – Реклама и связи с общественностью**, 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 какую стратегию поведения выбрать 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.
2. Агафонов А.В. Конфликтология: тексты лекций. - М.: МГТУ ГА, 2008. – Ч. 2.
3. Анцупов А.Я., Шипилов А.И. Конфликтология: учебник для вузов. - 3-изд. – СПб.: Питер, 2007.

б) дополнительная литература

4. Козырев Г.И. Основы конфликтологии: учебник. – М.: ИД «ФОРУМ»: ИНФРА-М, 2007.
5. Агафонов А.В. Психология: учебное пособие. – М.: МГТУ ГА, 2013.
6. Паттерсон К., Гренни Д., Мак-Миллан Р., Свитплер Э. Управление конфликтом: что делать, если вы столкнулись с невыполненными обещаниями, обманутыми ожиданиями и агрессивным поведением /пер. с англ. – М.: ООО «И.Д. Вильямс», 2007.
7. Галустова О.В. Конфликтология в вопросах и ответах: учебное пособие. – М.: ТК Велби, изд-во Проспект, 2006.
8. Муштук О.З., Деев А.Ю., Которова О.С. Конфликтология: учебное пособие. – М.: Маркет ДС, 2007.

в) учебно-методическая литература по проведению практических занятий

9. Емельянов С.М. Практикум по конфликтологии. - 3-е изд. – СПб.: Питер, 2009.
10. Агафонов А.В. Конфликтология: пособие по изучению дисциплины и планы семинарских занятий. – М.: МГТУ ГА, 2013.

4. Электронные средства информации

Электронные ресурсы библиотеки Университета - электронные версии пособий, методических разработок, указаний и рекомендаций по всем видам учебной работы. (Электронные ресурсы – Электронная библиотека – Просмотр – Авторы – Перейти к – набрать (Агафонов) – перейти – (выберите из 68 работ необходимую) – показать – Сохранить как..).

5. Структура дисциплины

Учебная дисциплина «Конфликтология» включает четыре раздела:

РАЗДЕЛ I. КОНФЛИКТОЛОГИЯ, ЕЕ ПРЕДМЕТ И ЗАДАЧИ, СТАНОВЛЕНИЕ КАК НАУКИ

Тема № 1.1. Методологические основы конфликтологии.

Тема № 1.2. Природа конфликта.

РАЗДЕЛ 2. КОНФЛИКТЫ В РАЗЛИЧНЫХ СФЕРАХ ЧЕЛОВЕЧЕСКОГО ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ

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

Тема № 2.2. Межличностный конфликт.

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 конфликта.

Тема 4.2. Социально-психологические условия профилактики конфликтов.

РАЗДЕЛ 5. КОНФЛИКТЫ В СОВРЕМЕННОМ ОБЩЕСТВЕ

Тема 5.1. Информационное противоборство в конфликте.

Тема 5.2. Применение методов психологии в конфликтологии.

6. Учебная программа дисциплины «Конфликтология»



Рис.1. Структура предмета «Конфликтология»

Раздел 1. КОНФЛИКТОЛОГИЯ. ЕЕ ПРЕДМЕТ И ЗАДАЧИ, СТАНОВЛЕНИЕ КАК НАУКИ (4 часа)

Тема 1.1. МЕТОДОЛОГИЧЕСКИЕ ОСНОВЫ КОНФЛИКТОЛОГИИ (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. 10-24; 11, с. 4-30].

Центральные вопросы тем. 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 (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.

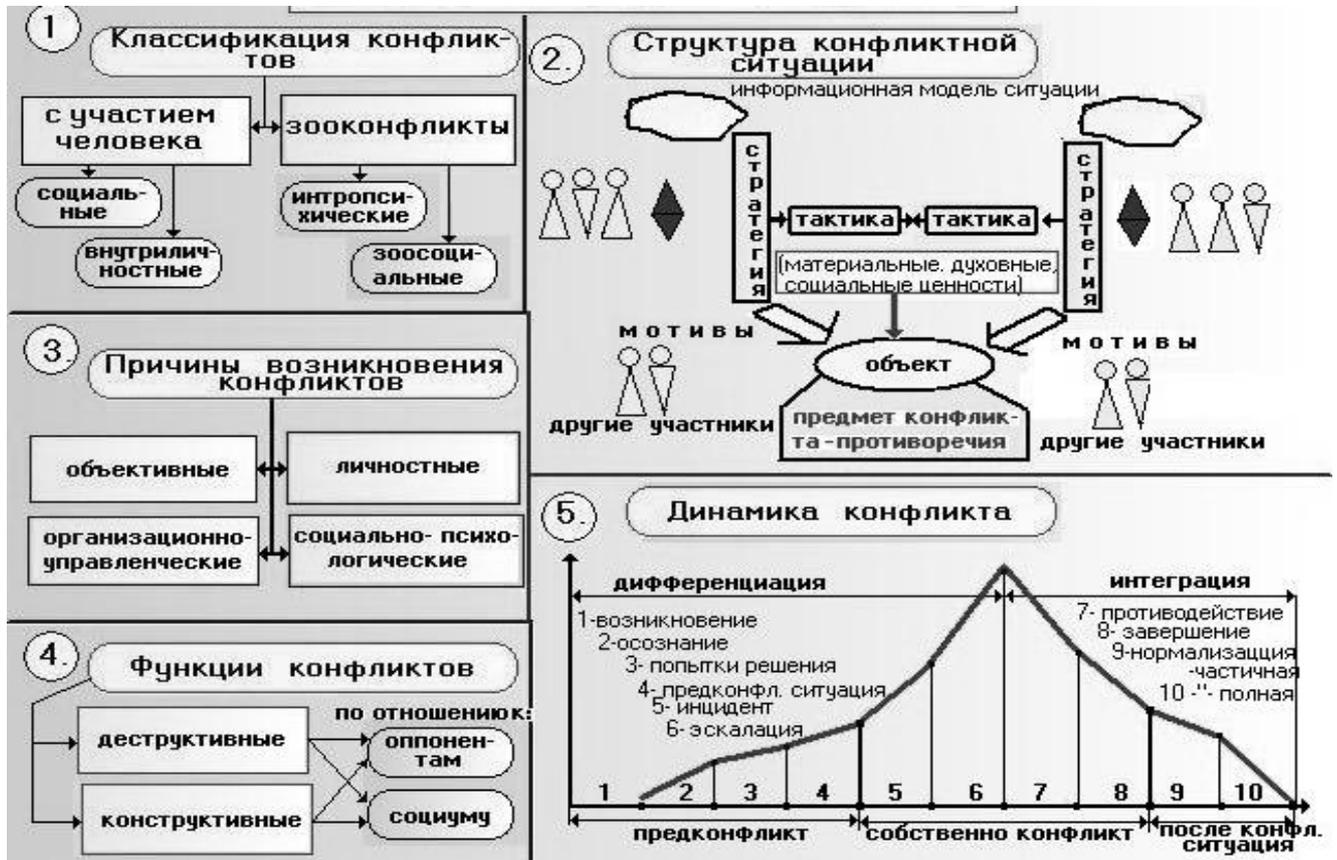


Рис. 3. Структурно-логическая схема темы № 1.2

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. 4-30].

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 (4 часа)

Тема 2.1. ВНУТРИЛИЧНОСТНЫЕ КОНФЛИКТЫ (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.

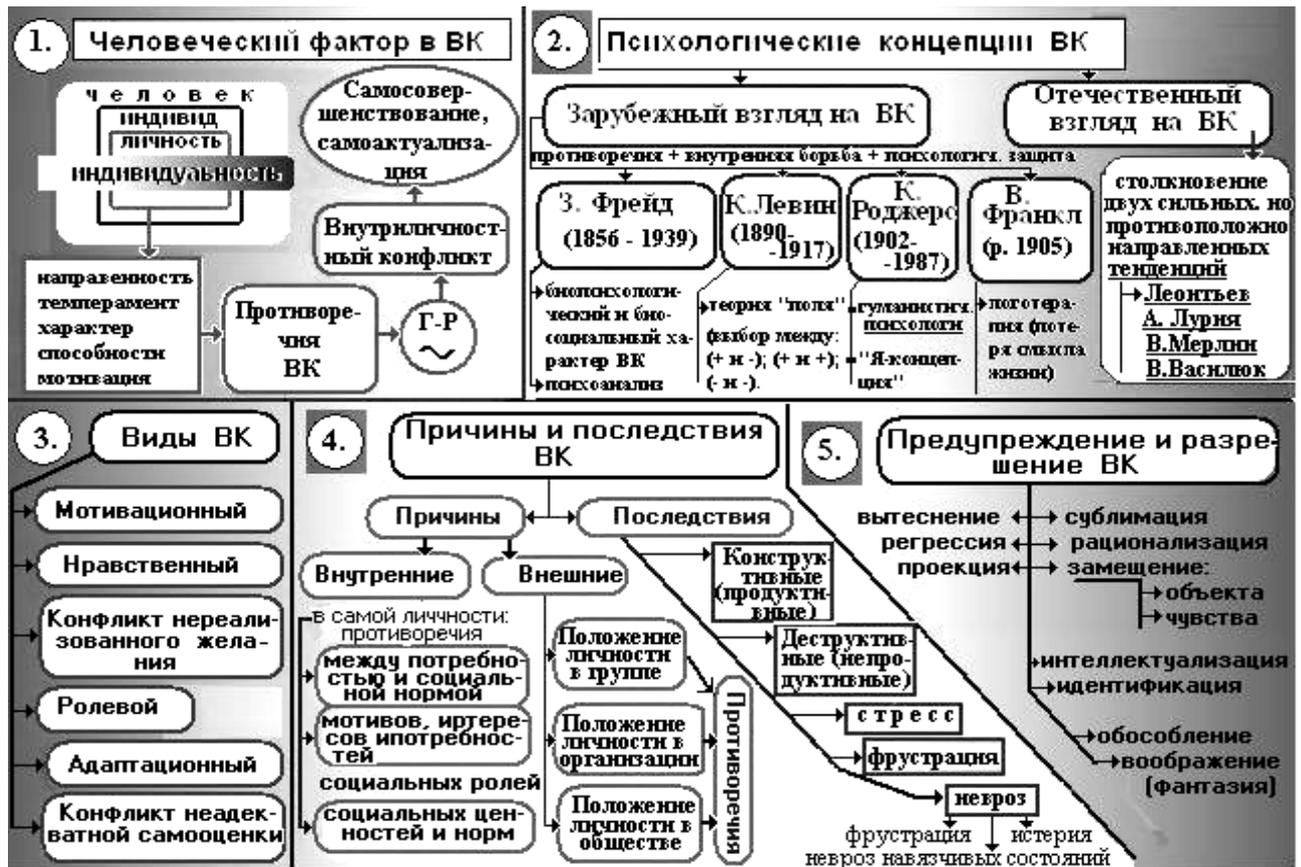


Рис. 4. Структурно-логическая схема темы № 2.1

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. 4-30].

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 (2 часа)

Понятие межличностного конфликта. Роль мотивации, направленности личности, темперамента, характера в поведении личности. Характеристика стилей поведения в межличностном конфликте. Выбор стратегии поведения в конфликте. Коммуникация как источник конфликта. Барьеры коммуникации. Конфликтность сообщения.

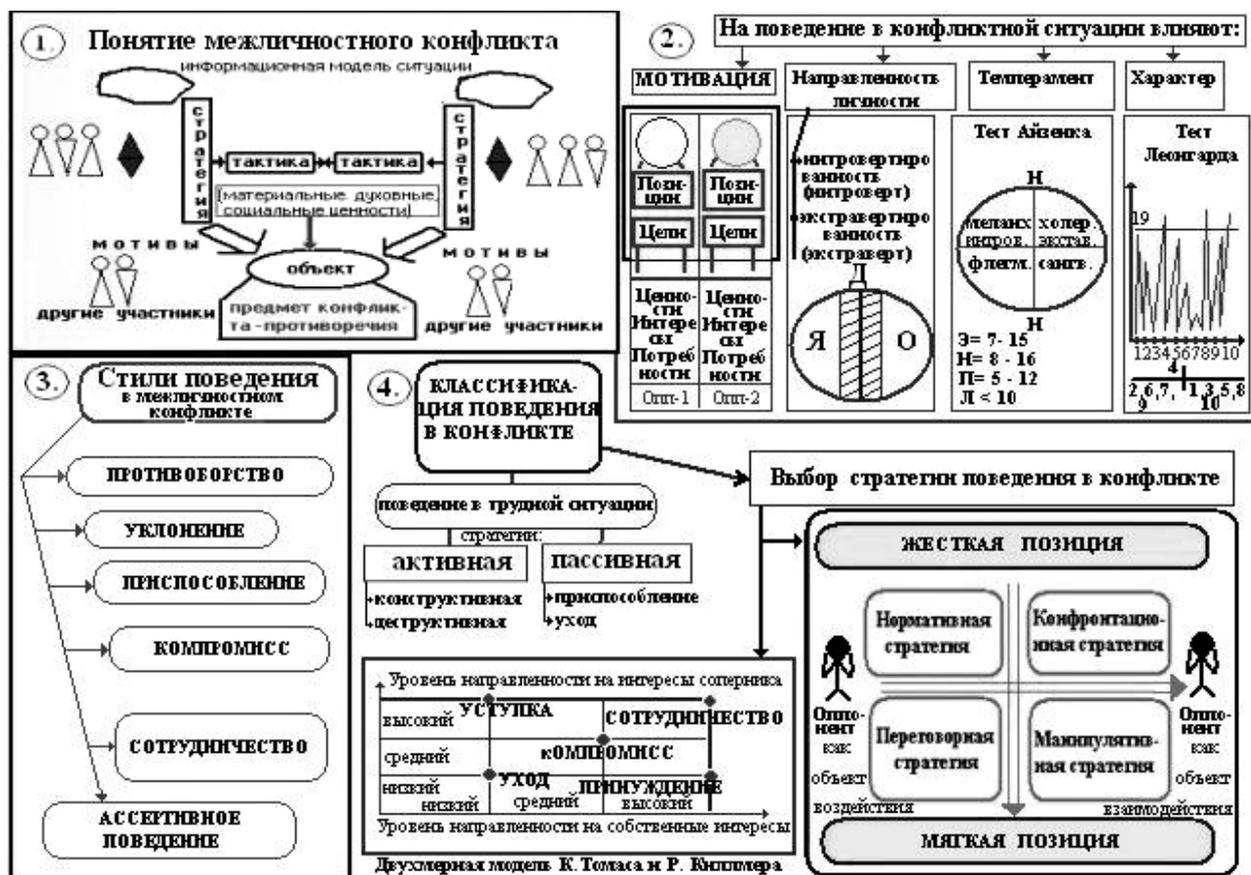


Рис. 5. Структурно-логическая схема темы № 2.2

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. 4-30].

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. Что такое барьеры коммуникации? В чем суть конфликтности сообщения?

Раздел 3. РЕГУЛИРОВАНИЕ И РАЗРЕШЕНИЕ КОНФЛИКТОВ (4 часа)

Тема 3-1. ОПРЕДЕЛЕНИЕ ОСНОВНЫХ ПОНЯТИЙ И МЕТОДОВ РАЗРЕШЕНИЯ КОНФЛИКТОВ (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.

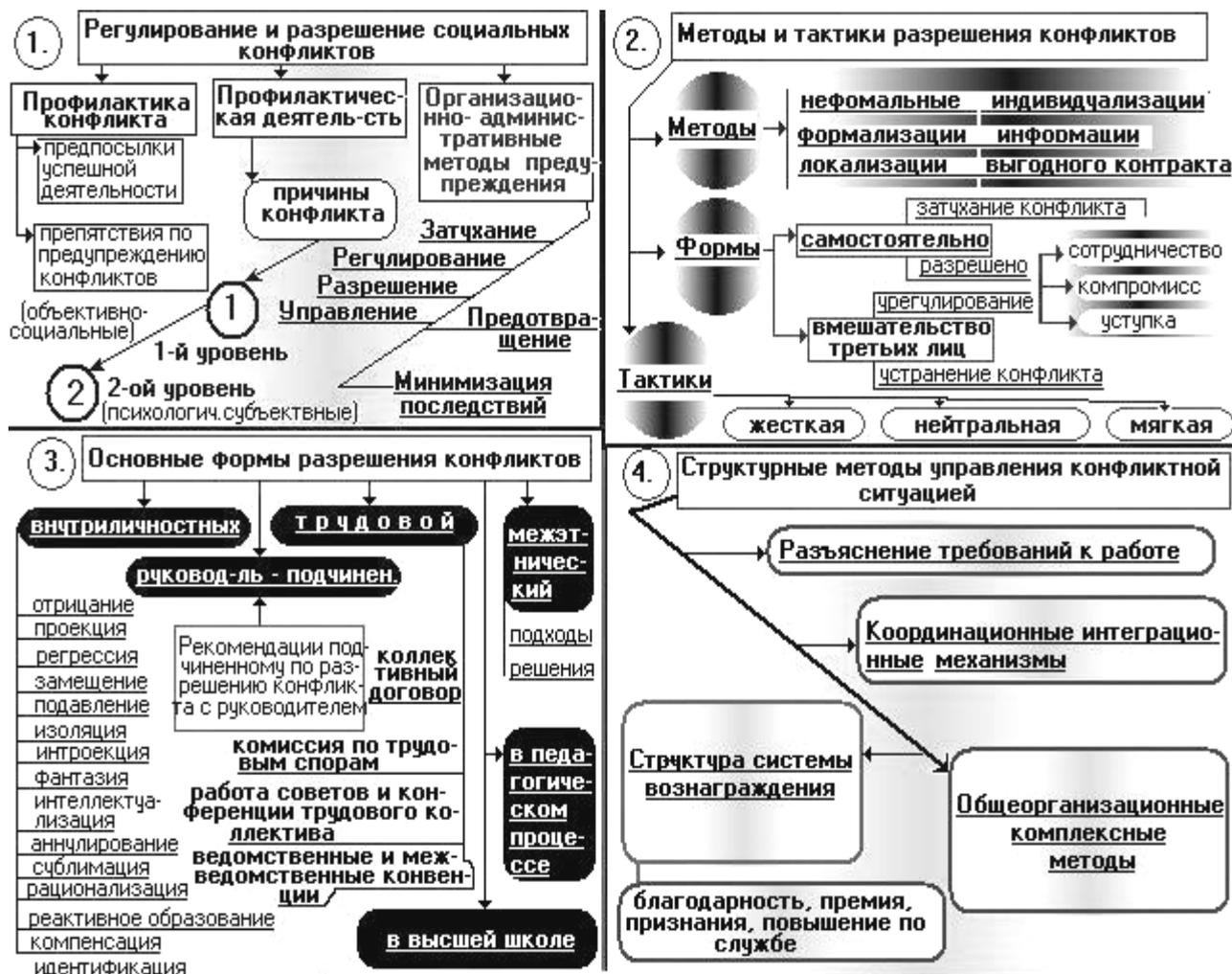


Рис. 6. Структурно-логическая схема (СЛС) темы 3.1

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.4-30].

Центральные вопросы тем. Содержание профилактики конфликта. Профилактическая деятельность: причины конфликтов (1-й и 2-й уровень). Организационно-административные методы предупреждения конфликтов. Методы, так-

тики и формы разрешения конфликтов. Структурные методы управления конфликтной ситуацией.

Тема 3-2. ТЕОРЕТИЧЕСКИЕ НАПРАВЛЕНИЯ ИССЛЕДОВАНИЯ И ПРАКТИЧЕСКАЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ ПО УРЕГУЛИРОВАНИЮ КОНФЛИКТОВ (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.



Рис. 7. 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

пы 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 (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. 8. 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. 4-30].

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 (2 часа)

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

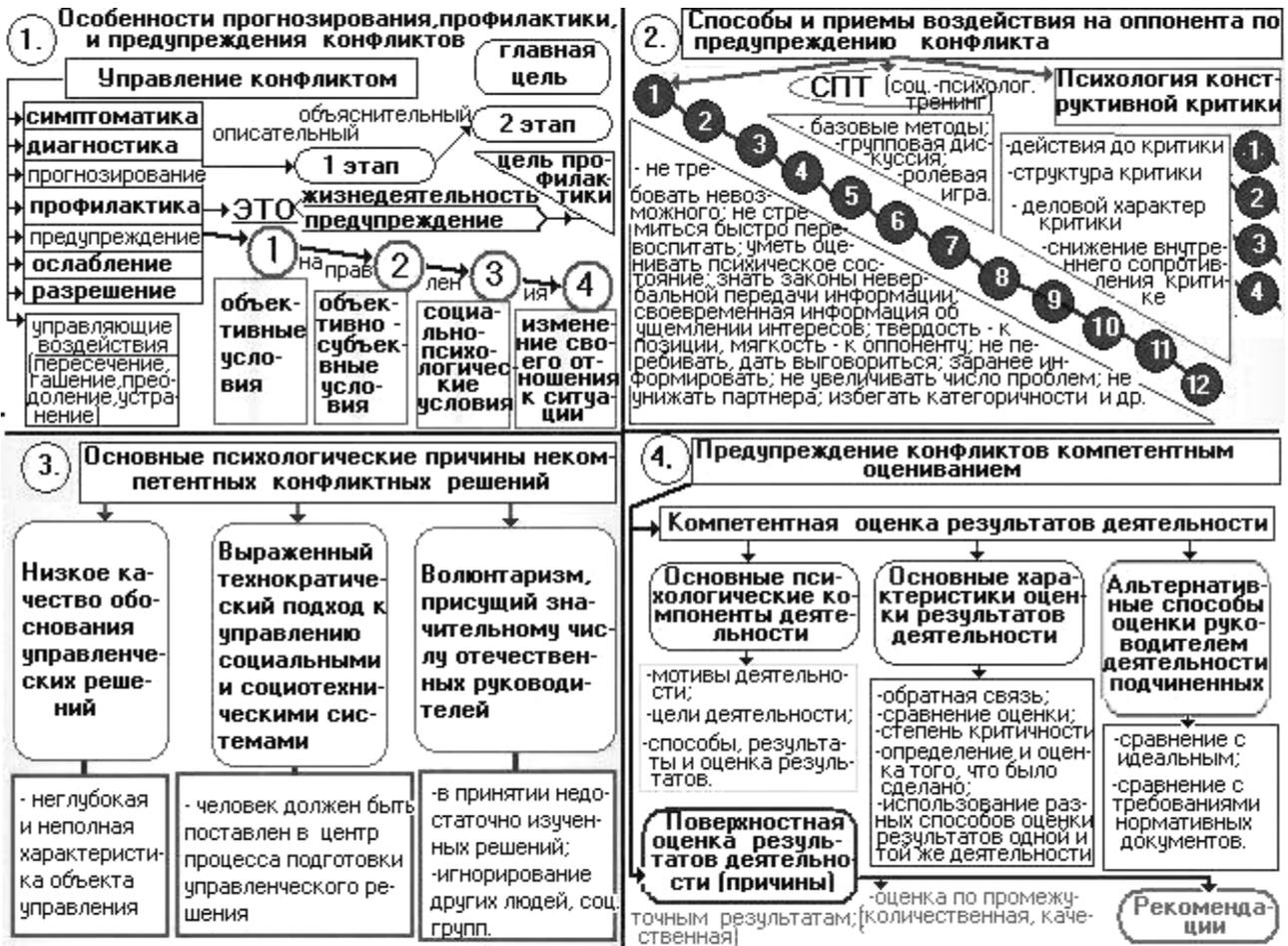


Рис. 9. Структурно-логическая схема (СЛС) темы № 4-2

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. 4-30].

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

Раздел 5. КОНФЛИКТЫ В СОВРЕМЕННОМ ОБЩЕСТВЕ (4 часа)

Тема № 5-1. ИНФОРМАЦИОННОЕ ПРОТИВОБОРСТВО В КОНФЛИКТАХ (2 часа)

Информационная и психологическая борьба между участниками конфликта. Усиление роли СМИ в современных конфликтах. Связи с общественностью в условиях конфликта. Управление кризисными ситуациями как одна из функций специалиста по связям с общественностью.



Рис. 10. Структурно-логическая схема (СЛС) темы №5-1

Методические указания к изучению темы № 5-1

Литература: [2, с. 74-86; 3, с. 260-269, 359-366; 4, с. 209-227, 243-254; 8, с. 166-179; 9, с. 46-89; 10, с. 260-270, 341-354; 11, с. 4-30].

Центральные вопросы тем. В чем суть различий между понятиями «информационное противоборство в конфликте» и «информационная борьба в конфликте»? В чем суть воздействия СМИ на формирование установок, влияющих на поведение людей в конфликтных ситуациях? Основные функции связей с общественностью в условиях конфликта. Что включает преодоление кризисной ситуации?

Тема № 5-2. ПРИМЕНЕНИЕ МЕТОДОВ ПСИХОЛОГИИ В КОНФЛИКТОЛОГИИ (2 часа)

Методика определения уровня конфликтности личности. Тесты в определении поведения личности во внутриличностных, межличностных и межгрупповых конфликтах. Схема конфликтологической диагностики.

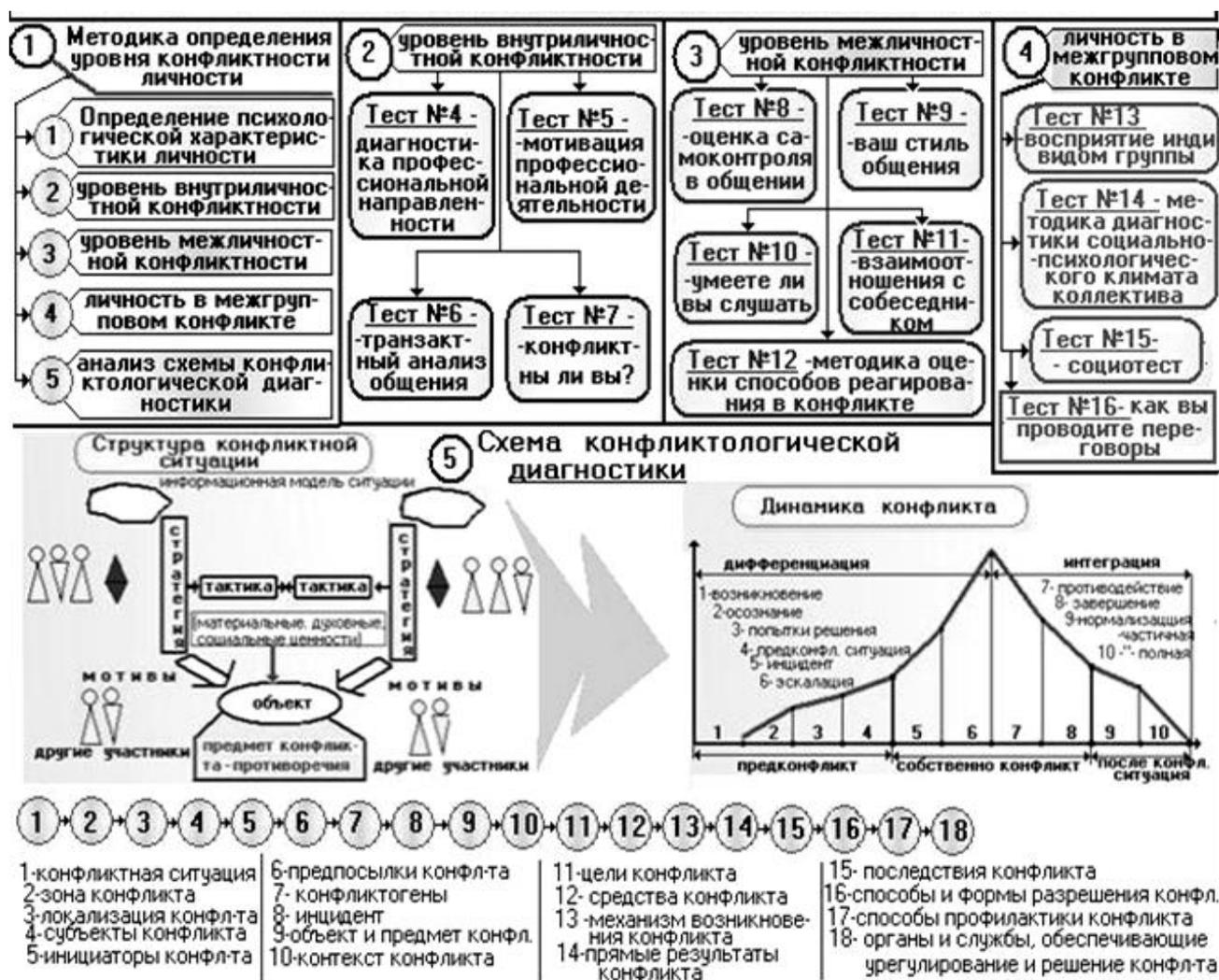


Рис. 11. Структурно-логическая схема (СЛС) темы № 5-2

Методические указания к изучению темы № 5-2

Литература: [2, с. 86-103; 3, с. 48-54, 136-176; 10, с. 92-253; 11, с.4-30].

Центральные вопросы темы. Что включает методика определения уровня конфликтности личности? Какие выводы по результатам тестов можно сделать (стиль управленческой деятельности, конфликтность, контроль)? Тесты в определении поведения личности межличностных и межгрупповых конфликтах. Схема конфликтологической диагностики.

7. Названия тем практических (семинарских) занятий и их объем в часах

ПР-1. Методологические основы конфликтологии. Конфликтологический практикум (выполнение тестов на психические свойства личности: № 1 - «Направленность личности» («на себя», «на общение», «на дело»). № 2 - тест Айзенка, «Кто вы?» (сангвиник, холерик, флегматик, меланхолик). тест № 3 - «Что вы знаете о себе, или различные стороны вашей личности» (опросник Шмишека) по концепции «акцентуированных личностей» К. Леонгарда. (*I этап*). – (3 часа).

Литература: [1, с. 5-35; 3, с. 117-156; 4, с. 6-46; 8, с. 48-71; 9, с. 25-46; 10, с. 10-24; 11, с. 4-30].

ПР-2. Природа конфликта. Конфликтологический практикум (выполнение теста № 3. Акцентуированные черты характера (тест Леонгарда) - «Что вы знаете о себе, или различные стороны вашей личности» (опросник Шмишека) по концепции «акцентуированных личностей» К. Леонгарда (*I этап*). (4 часа).

ВОПРОСЫ ДЛЯ ОБСУЖДЕНИЯ

1. В чем различие понятий экстравертированная и интровертированная личности?
2. Кто такие интроверты, экстраверты и диаверты? Каковы их потребности?
3. Что определяют по тесту Айзенка параметры: экстраверсия-интроверсия, нейротизм, психотизм, ложь (истина)?
4. Что характерно в деятельности сангвиника, холерика, флегматика, меланхолика?
5. Какие личности по направленности и темпераменту более конфликтны?
6. Какие выводы по результатам тестов на психические свойства личности можно сделать: по стилю управленческой деятельности (авторитарный, демократичный, оптимальный); по конфликтности (большая, средняя, малая), по степени контроля заданий (обязателен, необязателен).

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. 4-30].

ПР-3. Внутриличностные конфликты. Обсуждение вопросов по теме 1.2. Конфликтологический практикум (выполнение тестов на поведение лично-

сти во внутриличностном конфликте: № 4 - «Диагностика профессиональной направленности личности»; № 5 - «Мотивация профессиональной деятельности» (методика К. Замфир в модификации А. Реана); №6. - Транзактный анализ общения; №7. - Конфликтны ли вы? (*II этап*). (4 часа).

При выполнении *теста № 4* 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?

Тест №5 определяет мотивационный комплекс личности (соотношение между собой трех видов мотивации: ВМ, ВПМ, ВОМ). Результаты каких сочетаний: ВМ > ВПМ > ВОМ или ВМ = ВПМ > ВОМ, или ВОМ > ВПМ > ВМ характерны для внутриличностного конфликта? Какие сочетания являются наилучшими, оптимальными, а какие - наихудшим мотивационным комплексом? Почему считается, что чем мотивационный комплекс оптимален, тем ниже эмоциональная нестабильность, и наоборот?

Тест № 6 «Транзактный анализ общения» определяет в каком из трех состояний «Я» («родителя»-III, «взрослого»-II, «ребенка»-I) в ходе общения находится человек. Какой формуле из трех соответствует результат, что вы обладаете чувством ответственности, в меру импульсивны и не склонны к назиданиям и поучениям? Какой формуле из трех соответствует результат, что для вас характерна категоричность в суждениях и действиях, возможно излишнее проявление самоуверенности при взаимодействии с людьми, чаще всего говорите без сомнения то, что думаете или знаете, не заботясь о последствиях ваших слов и действий? Какой формуле из трех соответствует результат, что вы можете проявлять склонность к научной работе, хотя и не всегда умеете управлять своими эмоциями? Какая из полученных по максимальным результатам теста формула (II, I, III) или (III, I, II), или (I, II, III) являются более конфликтной? Почему считается, что если общаются две личности, находясь в состоянии «ребенка», то жди конфликта?

Тест №7 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 ищите 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?

ВОПРОСЫ ДЛЯ ОБСУЖДЕНИЯ

1. Каковы основные виды классификации конфликтов?
2. В чем основное отличие конструктивных и деструктивных функций конфликта?
3. Что определяют предмет и объект конфликта?
4. Какие группы факторов и причин влияют на возникновение и развитие конфликтов?
5. Какие периоды и этапы в динамике конфликта?
6. Чем характерен предконфликтный период?
7. Что характеризует инцидент и эскалацию в ходе открытого периода конфликта?
8. Что определяют частичная и полная нормализация отношений в послеконфликтной ситуации?

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. 4-30].

ПР-4. Межличностный конфликт. Обсуждение вопросов по теме 2.1.

Конфликтологический практикум - выполнение тестов на поведение личности в межличностных конфликтах: № 8 - «Оценка самоконтроля в общении» (по Мариону Снайдеру); № 9 - «Ваш стиль общения»; № 10 - «Умее ли вы слушать» (*III этап. 2 часа.*)

Тест № 8 «Оценка самоконтроля в общении» определяет три уровня коммуникативного контроля:

* то есть ваше поведение устойчиво и вы не считаете нужным меняться в зависимости от ситуации. Вы способны к искреннему раскрытию в общении, от чего некоторые считают вас «неудобным» по причине вашей прямолинейности;

* вы искренни, но не сдержаны в своих эмоциональных проявлениях. Однако считаетесь в своем поведении с окружающими людьми;

* вы легко входите в любую роль, гибко реагируете на изменение ситуации, хорошо чувствуете и можете предвидеть впечатление, которое производите на окружающих.

Какие пределы полученного результата теста № 8 (от 4 до 6 баллов; от 0 до 3 баллов; от 7 до 10 баллов) характеризуют каждую из трех оценок?

Тест № 9 - «Ваш стиль общения» может быть оценен как умеренно агрессивный, излишне агрессивный и чрезмерно миролюбивый, когда:

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

* 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»;

* 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?

Тест № 10 - «Умеете ли вы слушать», то есть, имея понятие о коммуникативном умении, можете ли установить дружескую атмосферу, понять проблемы собеседника.

Сколькими баллами (2 балла, 6 баллов, 4 балла, «Почти никогда», «Редко») оцениваются ответы «Почти всегда», «В большинстве случаев», «Иногда», «Редко», «Почти никогда»?

ВОПРОСЫ ДЛЯ ОБСУЖДЕНИЯ

1. Как соотносятся между собой личность и конфликт?
2. В чем суть внутриличностного конфликта (по взглядам З. Фрейда)?
3. Какой вклад в изучение проблемы внутриличностного конфликта внес Курт Левин?
4. В чем суть теории внутриличностного конфликта, разработанной Виктором Франклом?
5. Какие стороны личности вступают в конфликт в мотивационном и нравственном виде?
6. Какие стороны личности вступают в конфликт в его видах (ролевом и адаптационном)?
7. Какие противоречия составляют внутренние причины внутриличностного конфликта?

8. Каковы отрицательные последствия внутриличностного конфликта для самой личности?
9. Каковы положительные последствия внутриличностного конфликта?

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. 4-30].

ПР-5. Определение основных понятий и методов разрешения конфликтов. Обсуждение вопросов по теме 2.2. Конфликтологический практикум (выполнение тестов: № 11. – «Взаимоотношения с собеседником; № 12. – «Методика оценки способов реагирования в конфликте» (*III этап*)). 4 часа.

Тест № 11 - «Взаимоотношения с собеседником» - этот тест поможет сделать вывод о том, как влияют ваши дискуссии на взаимоотношения с людьми по трем результатам: взаимная поддержка (ВП); слаженность в общении (СО); улаживание конфликта (УК). Что означает недобор по взаимной поддержке? Симптом чего плохая слаженность в общении? Что означают трудности с улаживанием конфликта?

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?

ВОПРОСЫ ДЛЯ ОБСУЖДЕНИЯ

1. Что понимается под межличностным конфликтом?
2. В каких случаях проявляется межличностный конфликт?
3. Что определяют объект и субъект межличностного конфликта?
4. Что является мотивом сторон в межличностном конфликте?
5. Какие свойства личностей влияют на поведение оппонентов в ходе межличностного конфликта?
6. В чем суть влияния направленности личности, темперамента и характера в ходе межличностного конфликта?
7. Назовите стили поведения оппонентов в межличностном конфликте.
8. Какие стратегии выделяются в ходе реагирования человека на трудные ситуации?
9. Какие формы поведения реализуются в активной и пассивной стратегиях?
10. Что положено в основу модели двухмерной стратегии поведения в конфликте К. Томаса и Р. Киллмена?

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. 4-30];

ПР-6. Теоретические направления исследования и практическая деятельность по урегулированию конфликтов. Обсуждение вопросов по теме 3.1. Анализ примеров внутриличностных и межличностных конфликтов. (4 часа).

ВОПРОСЫ ДЛЯ ОБСУЖДЕНИЯ

1. Содержание профилактики конфликта.
2. Профилактическая деятельность: причины конфликтов.
3. Организационно-административные методы предупреждения конфликтов.
4. Методы, тактики и формы разрешения конфликтов.
5. Структурные методы управления конфликтной ситуацией.

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. 4-30].

ПР-7. Управление конфликтом. Технологии предупреждения конфликта. Обсуждение вопросов по теме 3.2. Конфликтологический практикум (выполнение тестов: № 13- «Восприятие индивидом группы»; № 14– «Социометрия»; №16 – « Как вы проводите переговоры?») (2 часа).

Тест №13 - «Восприятие индивидом группы», который позволяет выявить три возможных «типа» восприятия индивидом группы, «индивидуалистический» (И), «прагматический» (П), «коллективистический» (К), где в качестве показателя типа восприятия выступает роль группы в деятельности воспринимающего. Какой из трех оценок (И., П., К)соответствует результат:

* индивид воспринимает группу как самостоятельную ценность, при этом наблюдается заинтересованность в успехах каждого члена группы и стремление внести свой вклад в жизнедеятельность группы?

* когда индивид относится нейтрально к группе, уклоняясь от совместных форм деятельности и ограничивая контакты в общении?

* когда индивид оценивает группу с точки зрения полезности и отдает предпочтение контактам лишь с наиболее компетентными источниками информации и способными оказать помощь?

Тест № 16 - «Как вы проводите переговоры?» - определяет эффективность умения вести переговоры:

* вы *плохой* собеседник. Вам необходимо работать над собой и учиться вести переговоры;

* вам присущи *некоторые недостатки*. Вам следует проявлять больше гибкости и легкости в переговорах, не заострять внимание на манере разговора, не искать скрытый смысл сказанного, не монополизировать позицию в разговоре;

* вы *хороший* собеседник, но иногда отказываете партнеру в полном внимании;

* вы *отличный* собеседник.

Какой процент (0-10%, 41-70%, 11-40%, 71-100%) соответствует вышеперечисленным умениям вести переговоры?

ВОПРОСЫ ДЛЯ ОБСУЖДЕНИЯ

1. Назовите типовые стратегии поведения в конфликтных ситуациях.
2. Назовите тактики конфликтного взаимодействия.
3. Назовите основные виды и этапы переговоров.
4. Какие варианты (подходы) протекания дискуссии–спора вы знаете?
5. Какие принципы ведения спора?
6. В чем суть техники убеждения?
7. В чем суть критики и ее место в процессе спора?

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. 4-30];

ПР-8. Социально-психологические условия профилактики конфликтов. Обсуждение вопросов по теме 4.1. Защита КДЗ. (2 часа).

ВОПРОСЫ ДЛЯ ОБСУЖДЕНИЯ

1. Дайте определение понятиям «*управление конфликта*», «*регулирование конфликта*», «*разрешение конфликта*», «*предотвращение конфликта*».
2. Какие виды *жестких, нейтральных, мягких* тактик воздействия на оппонента?
3. Какие механизмы разрешения внутриличностных, трудовых, межэтнических конфликтов?
4. Какие межличностные конфликты выделяются в высшей школе, пути их разрешения?
5. В чем суть прогнозирования и профилактики конфликтов?
6. Нарушение каких балансов приводит к конфликтам?
7. Какую роль играет толерантность в конфликтной ситуации?
8. Какие этапы составляют предварительную работу по предупреждению конфликта?
9. Какие этапы рассматриваются в ходе принятия неконфликтного управленческого решения?
10. Что определяет стресс?

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. 4-30].

ПР-9. Информационное противоборство в конфликте. Обсуждение вопросов по теме 4.2. Защита КДЗ. Анализ результатов тестов (2 часа).

ВОПРОСЫ ДЛЯ ОБСУЖДЕНИЯ

1. Какова цель профилактики конфликтов?
2. Каковы основные объективные условия способствуют профилактике деструктивных конфликтов (первое направление)?
3. В чем суть объективно-субъективной предпосылки предупреждения конфликтов (второе направление)?
4. Назовите основные способы и приемы воздействия на партнера по общению.
5. Что включает в себя структура конструктивной критики?
6. В чем суть делового характера критики?
7. Дайте определение конфликтоустойчивости человека.
8. Какие три основные причины приводят к снижению качества управления и конфликтам в различных сферах жизнедеятельности общества?
9. В чем суть компетентной оценки результатов деятельности по предупреждению конфликтов?

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].

ПР-10. Применение методов психологии в конфликтологии. Анализ результатов тестов индивидуально-конфликтологической характеристики личности (2 часа).

Анализ конфликтологической характеристики личности (с I этапа по IV этап) с целью дальнейшего «Познания 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 №№ 4-7);

III этап - тесты на поведение личности в межличностных конфликтах (тесты №№ 8-12);

IV этап - тесты на поведение личности в групповых конфликтах (тесты №№ 13, 16).

На первом этапе сравнить результаты тестов на направленность личности, темперамент и характер с результатами аналогичных тестов на психические свойства ранее полученных в ходе практических занятий по УД «Транспортная психология». Что подтверждает сравнение этих результатов (на психические свойства, стиль управленческой деятельности, конфликтность личности, оценку контроля)?

На втором этапе отмечается: * Какой полученный результат теста № 4 является показателем степени выраженности осознанной склонности к одному из пяти типов профессий, а какой – склонностью к внутриличностному конфликту?

* Как результат теста № 5 соотносится с внутриличностным конфликтом?

* Какая из формул (II, I, III) или (III, I, II), или (I, II, III) теста № 6 является более конфликтной? В чем это проявляется? Почему считается, что если общаются две личности, находясь в состоянии «ребенка», то вероятность конфликта велика?

* Как результат теста № 7 соотносится с внутриличностным конфликтом.?

На третьем этапе отмечается: * Что характеризуют полученные результаты тестов с № 8 по № 12 на поведение личности в межличностных конфликтах?

На четвертом этапе отмечается: * Что характеризуют полученные результаты тестов № 13 и № 16 на поведение личности в групповых конфликтах?

Литература: [2, с. 86-103; 3, с. 48-54, 136-176; 10, с. 92-253; 11, с. 2-30].

8. 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: текущий контроль успеваемости в течение семестра; промежуточная аттестация в форме экзамена; 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 и компьютерных презентаций,
- выполнение конфликтологических тестов,
- работу в качестве инструктора-методиста,
- участие в конкурсе научных работ среди студентов,
- участие в работе научно-технических конференций.

Общая максимальная сумма баллов, которую студент может набрать в течение семестра в результате текущего контроля, равна 60 баллам.

Студент может быть допущен к сдаче зачета по дисциплине, если он в результате текущего контроля в течение семестра по данной дисциплине набрал не менее 35 баллов.

Промежуточная аттестация успеваемости студентов проводится на 10 учебной неделе и в соответствии с «Положением о балльно-рейтинговой системе контроля успеваемости студентов» включает оценку знаний на зачете. Мак-

симальная сумма баллов, которую студент может получить в результате промежуточной аттестации на зачете равна 30 баллам.

Показатель промежуточной аттестации по учебной дисциплине начисляется студенту следующим образом:

«отлично»	25-30 баллов;
«хорошо»	18-24 баллов;
«удовлетворительно»	11-17 баллов;
«зачет»	11-30 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 ниже шкалы:

Рейтинговая оценка	<50	51-60	61-67	68-84	85-92	93-100
Зачет\незачет	Незачет	Зачет				
Европейская оценка	F	E	D	C	B	A

Самостоятельная работа студентов по дисциплине «Конфликтология» способствует более глубокому усвоению изучаемого курса, формирует навыки исследовательской работы критически оценивать свои достоинства и недостатки, намечает пути и выбирает 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.

Конфликтологическая характеристика личности

1-ый этап										2-ой этап - внутриличностный конфликт																				
тест №1		тест №2		тест №3						тест №4		тест №5		тест №6		тест №7														
Направленность личности		Темперамент (сангвиник, холерик, меланхолик, флегматик)		Характер (акцентированные черты характера)						Диагностика профнаправл. личности		Мотивация проф. деятельности		Транзактный анализ общения		Конфликтны ли вы?														
Я	О	Д	Э	Н	П	Л	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	Ч	Т	П	З	Х	В	В	В	И	II	III	30-40	15-29	10-14
30	20	31	15	12	7	6	18	8	19	9	18	6	8	20	9	18	-4	-9	5	-8	7	35	44	33	36	45	34	-	20	-

Направленность личности

Э = 7 - 15

интроверт. | 11 | экстраверт.

Темперамент

Н (нестабильно) неуст.

меланхолик | холерик

интроверт. | экстраверт.

интроверт флегматик | сангвиник

Н (стабильно)

устойчиво

Характер

24

19

15

12

6

0

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

3-ий этап - межличностный конфликт

тест №8	тест №9	тест №10	тест №11	тест №12
Оценка самоконтроля в общении	Ваш стиль общения	Умеете ли вы слушать?	Взаимоотношения с собеседником	Способы реагирования в конфликте
Н	В	Н	В	П
2	5	7	40	58
(34 и <; 35 - 44; 45 и >)		(< 55; ср. 6 - 55; > 62 балл.		в п со у к 1 2 3 4 5
		28 20 25		6 10 11 2 0

4-ый этап - межгрупповой конфликт

тест №13	тест №14	тест №15	тест №16
Восприятие индивидов групп	Социометрия (методика Дж. Морено)	Модульный социометрический тест Анцупова	Как вы проводите переговоры
И	П	К	И
2	8	4	0-10 11-40 41-70 71-100
			15

СОДЕРЖАНИЕ

1. Учебный план дисциплины.....	3
2. Основные сведения о дисциплине.....	3
3. Рекомендуемая литература.....	4
4. Электронные средства информации.....	5
5. Структура дисциплины.....	5
6. Учебная программа дисциплины. «Конфликтология».....	6
7. Названия тем практических (семинарских) занятий и их объем в часах.....	17
8. Оценочные средства для текущего контроля успеваемости, промежуточной аттестации по итогам освоения дисциплины «Конфликтология», самостоятельная работа студентов.....	24
Приложение 1.....	27

