

**МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ**  
**Федеральное государственное автономное**  
**образовательное учреждение высшего образования**  
**«Национальный исследовательский Нижегородский государственный университет**  
**им. Н.И. Лобачевского»**

Институт филологии и журналистики

---

**УТВЕРЖДЕНО**  
решением ученого совета ННГУ  
протокол от  
«31» мая 2023 г. № \_6\_

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ**

**Конфликтология**

Направление подготовки 42.03.02 – Журналистика

Профиль подготовки – «Периодическая печать», «Телевидение», «Радиовещание»

Квалификация (степень) выпускника – бакалавр

Форма обучения – очная, очно-заочная, заочная

Нижегород  
2023

## 1. Место и цели дисциплины «Конфликтология» в структуре ОПОП

«Конфликтология» относится к вариативной части Блока 1 ОПОП по направлению подготовки 42.03.02 - Журналистика (уровень бакалавриата).

Относится к обязательному типу освоения на 2 году обучения в 4 семестре.

Целями освоения дисциплины «Конфликтология» являются: познакомить студентов с понятиями конфликтологии как науки, рассмотреть сущность конфликта как неотъемлемой части межличностного взаимодействия, а также продемонстрировать научные и практические подходы к урегулированию конфликтных и кризисных ситуаций путем переговоров. Также предполагается дать студентам понятие о важности практического владения теоретическими навыками при решении конфликтных ситуаций, связанных с профессиональной деятельностью специалиста по связям с общественностью.

## 2. Планируемые результаты обучения по дисциплине «Конфликтология», соотнесенные с планируемыми результатами освоения образовательной программы (компетенциями выпускников)

Формируемые компетенции (код, содержание компетенции)	Планируемые результаты обучения по дисциплине (модулю), в соответствии с индикатором достижения компетенции		Наименование оценочного средства
	Индикатор достижения компетенции* (код, содержание индикатора)	Результаты обучения по дисциплине**	
УК-3 Способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде	УК-3.1 Знает различные приемы и способы социализации личности и социального взаимодействия.	<b>Уметь</b> применять различные приемы и способы социализации личности и социального взаимодействия;  <b>Знать</b> различные приемы и способы социализации личности и социального взаимодействия;  <b>Владеть</b> навыками формирования отношений с окружающими людьми, с коллегами	Устный опрос, письменная работа
	УК-3.2 Имеет практический опыт участия в командной работе, в социальных проектах, в шефской или волонтерской деятельности, опыт распределения ролей в условиях командного взаимодействия.	<b>Знает</b> приемы и методы распределения ролей в условиях участия в проектах и командной работы;  <b>Умеет</b> применять на практике приемы взаимодействия в рамках командной работы;  <b>Владеет</b> практическим опытом участия в командной работе, в социальных проектах, в шефской или волонтерской деятельности	

<p><i>ОПК-4</i> Способен отвечать на запросы и потребности общества и аудитории в профессиональной деятельности</p>	<p>ОПК-4.1. (общий по УГСН) Соотносит социологические данные с запросами и потребностями общества и отдельных аудиторных групп</p>	<p><b>Знать</b> специфику аудитории СМИ, иметь представление о роли аудитории в потреблении и производстве массовой информации, знать методы изучения аудитории, понимать социальный смысл общественного участия в функционировании СМИ, природу и роль общественного мнения, знать основные методы его изучения;</p> <p><b>Уметь</b> использовать в профессиональной деятельности эффективные формы взаимодействия с аудиторией и приемы изучения и управления общественным мнением;</p> <p><b>Владеть</b> навыками анализа аудитории СМИ, а также использования приемов эффективного взаимодействия в процессе воздействия на общественное мнение</p>	<p><i>Устный опрос, письменная работа</i></p>
	<p>ОПК-4.2. (по направлению подготовки "Журналистика") Учитывает основные характеристики целевой аудитории при создании журналистских текстов и (или) продуктов</p>	<p><b>Уметь</b> использовать в практической деятельности методы изучения аудитории, использовать основные методы изучения общественного мнения и эффективные формы взаимодействия с ним; - учитывать в профессиональной деятельности психологические и социально-психологические составляющие функционирования СМИ, особенности работы журналиста в данном аспекте;</p> <p><b>Знать</b> методы изучения аудитории, понимать социальный смысл общественного участия в функционировании СМИ, природу и роль общественного мнения, знать основные методы его изучения, использовать эффективные формы</p>	

		<p>взаимодействия с ним;  - теоретические аспекты  психологии журналистики и  журналистского творчества</p> <p><b>Владеть</b> навыками  использования знаний о  методах изучения аудитории,  понимании социального  смысла общественного  участия в  функционировании СМИ,  природы и роли  общественного мнения при  создании журналистских  текстов и (или) продуктов;  -анализа и самоанализа  практической деятельности в  контексте использования  знаний о психологических и  социально-психологических  составляющих  функционирования СМИ,  особенностях работы  журналиста в данном  аспекте</p>	
--	--	---	--

### 3. +Структура и содержание дисциплины «Конфликтология»

Объем дисциплины «Конфликтология» составляет 2 зачетные единицы, всего 72 академических часов, из которых 29 часов составляет контактная работа обучающегося с преподавателем (14 часов - занятия лекционного типа и 14 часов - практические занятия, 1 часа – промежуточный контроль), 43 часа составляет самостоятельная работа обучающегося.

## Структура дисциплины

Наименование и краткое содержание разделов и тем дисциплины (модуля),  форма промежуточной аттестации по дисциплине (модулю)	Всего (часы)		В том числе																
			Контактная работа (работа во взаимодействии с преподавателем), часы												Самостоятельная работа обучающегося, часы				
			из них																
	Очная	Очно-заочная	Заочная	лекционного типа	Занятия семинарского типа	Очная	Очно-заочная	Заочная	Очная	Очно-заочная	Заочная	Очная	Очно-заочная	Заочная	Очная	Очно-заочная	Очная	Очно-заочная	Заочная
Логико-структурный анализ конфликта	6		2	1					1								2		6
Конфликт в контексте традиционных психологических теорий (З.Фрейд, А.Адлер, А. Маслоу, К. Роджерс, Л. Выготский)	8		2	2					2								4		6
Структурно-функциональное описание конфликта	6		2	1					1								4		6
Динамика конфликта	6			1					1								4		6
Стратегии поведения в конфликтной ситуации	6		2	1					1								4		6
Информационное управление конфликтом	6			2					2								4		6

Стратегии и тактики управления агрессивным поведением	6		2	2				2						4		6
---	---	--	---	---	--	--	--	---	--	--	--	--	--	---	--	---

Манипулятивные технологии в конфликтной ситуации	8	2	2			2						2	6
Стресс и управление эмоциональным состоянием	6		1			1						4	6
Техника проведения деловой беседы	6		1			1						2	6
Эффективное проведение деловых переговоров	8	2	2			2						6	1
Промежуточная аттестация – зачет, КСР 2 часа.													

Текущий контроль успеваемости проходит в рамках семинарских занятий. Итоговый контроль осуществляется на зачете. Окончательное завершение формирования компетенций, предусмотренных в рамках данной дисциплины, происходит при написании курсовой работы.

#### Содержание дисциплины

№ п/п	Наименование раздела	Содержание раздела	Форма текущего контроля
1.	Логико-структурный анализ конфликта	Понятия «стресс, фрустрация, конфликт, кризис». Конфликт и его место в системе человеческих отношений.	Устный опрос
2.	Конфликт в контексте традиционных психологических теорий (З.Фрейд, А.Адлер, А. Маслоу, К. Роджерс, Л. Выготский)	Конфликт в контексте традиционных психологических теорий. Психологическая концепция (З.Фрейд, А.Адлер, К.Г.Юнг). Определение конфликта в культурно-исторической психологии (Л.С.Выготский, Б.Д.Эльконин). Конфликт в гуманистической психологии (А.Маслоу, К.Роджерс).	Устный опрос
3.	Структурно-функциональное описание конфликта	Структурно-функциональное описание конфликта. «Формула» конфликта: проблема, конфликтная ситуация, участники конфликта, инцидент. Типы конфликтов. Источники конфликтов. Критерии конфликта.	Письменная работа

4.	Динамика конфликта	Направление и содержание конфликта. Причины конфликтов в сфере деловых отношений. Модели разрешения конфликтов в организации. Роль руководителя в данном процессе. Участники конфликта в сфере деловых отношений. Типы конфликтных личностей.	Письменная работа
5.	Стратегии поведения в конфликтной ситуации	Соперничество. Сотрудничество. Компромисс. Избегание. Приспособление. Основные типы конфликтных личностей. Ошибочное поведение в конфликтной ситуации.	Письменная работа
6.	Информационное управление конфликтом	Способы овладения конфликтом. Техника активного слушания в управлении конфликтной ситуацией, значение эмпатии в разрешении конфликта. Посредничество в разрешении конфликта.	Письменная работа
7.	Стратегии и тактики управления агрессивным поведением	Приемы работы с агрессией. Конструктивная критика в сфере деловых и межличностных отношений. Виды критики. Проблема восприятия и реакции на критические замечания.	Письменная работа
8.	Манипулятивные технологии в конфликтной ситуации	Приемы защиты от манипуляции в конфликтной ситуации. Compliment как средство делового общения. Противодействие манипулятору и уклонение от конфликта.	Письменная работа
9.	Стресс и управление эмоциональным состоянием	Признаки стресса. Причины возникновения стрессовой ситуации. Способы поведения в период стресса.	Письменная работа
10.	Техника проведения деловой беседы	Психологические аспекты деловой беседы. Невербальное общение в ходе деловых переговоров. Техника постановки вопросов. Приемы аргументации. Деловая беседа в ситуации конфликта. Стратегия беседы.	Устный опрос
11.	Эффективное проведение деловых переговоров	Функции переговоров. Организационная и содержательная подготовка переговоров. Модели переговоров. Интерес как составляющая переговоров. Позиции сторон на переговорах. Тактические приемы на переговорах. Анализ завершившихся деловых бесед и переговоров	Письменная работа

В процессе изучения дисциплины используются активные и интерактивные формы проведения лекционных занятий (лекции-беседы, разбор конкретных ситуаций, творческие задания), в сочетании с внеаудиторной работой с целью формирования и развития профессиональных навыков обучающихся.

Образовательные технологии, способствующие формированию компетенций, используемые на занятиях лекционного типа:

- лекции-беседы с использованием мультимедийных средств поддержки образовательного процесса;
- лекции с проблемным изложением учебного материала;



Образовательные технологии, способствующие формированию компетенций, используемые на занятиях практического типа:

- творческие задания, моделирующие реальную ситуацию в игровой форме.

Формой итогового контроля знаний студентов по дисциплине является зачет, в ходе которого оценивается уровень теоретических знаний и навыки решения практических задач.

### **5. Учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы студентов**

Самостоятельная работа направлена на закрепление теоретических основ конфликтологии: представление о структуре, типологии конфликтов, понимание природы современных конфликтов, сущности управления конфликтными ситуациями; формирование представлений о важности владения навыками управления конфликтом в профессиональной деятельности специалиста по связям с общественностью; ознакомление студентов с технологиями разрешения конфликта в рамках ведения переговорного процесса. Такой подход способствует расширению профессионального кругозора будущих бакалавров, мотивирует к повышению самообразования и накоплению знаний для дальнейшей успешной профессиональной деятельности.

В рамках самостоятельной работы студентов предполагается использование УМК «Управление конфликтом в профессиональной деятельности специалиста по связи с общественностью. План семинарских занятий и методические рекомендации по курсу "Конфликтология"», размещенный в ФЭОР ННГУ <http://www.unn.ru/books/resources.html>.

### **Контрольные вопросы к зачету**

1. Логико-структурный анализ конфликта.
2. Конфликт и его место в системе человеческих отношений.
3. Структурно-функциональное описание конфликта (проблема, конфликтная ситуация, участники конфликта, инцидент).
4. Понятие конфликтной ситуации.
5. Типология конфликтов.
6. Источники конфликтов в деловой среде.
7. Критерии конфликта.
8. Участники конфликта. Роль руководителя в разрешении конфликта в организации.
9. Типы конфликтных личностей.
10. Стратегии поведения в конфликтной ситуации.
11. Техника активного слушания в управлении конфликтом.
12. Стратегии управления агрессивным поведением.
13. Приемы работы с агрессией.
14. Манипулятивные тактики в конфликтной ситуации.
15. Приемы защиты от манипуляции в конфликтной ситуации.
16. Конструктивная критика в сфере деловых и межличностных отношений.
17. Виды критики.
18. Стресс и управление эмоциональным состоянием.
19. Конфликты в сфере общественных отношений.
20. Глобальные и региональные конфликты.
21. Структура переговорного процесса.
22. Стратегии и тактические приемы в рамках переговорного процесса.

### **6. Фонд оценочных средств для промежуточной аттестации по дисциплине**

### 6.1. Описание шкал оценивания

Итоговый контроль качества усвоения студентами содержания дисциплины проводится в виде зачета, на котором определяется:

- уровень усвоения студентами основного учебного материала по дисциплине;
- уровень понимания студентами изученного материала
- способности студентов использовать полученные знания для решения конкретных задач.

Зачет включает теоретическую часть и практическую. Теоретическая часть зачета предполагает проверку наличия знаний, предусмотренных компетенциями в последующем собеседовании в рамках тематики курса. Собеседование проводится в форме вопросов, на которые студент должен дать краткий ответ. Практическая часть включает подготовку к семинарам, по избранным разделам.

оценка	наименование оценки	критерии оценки составляющих компетенции			
		оценка полноты знаний	оценка сформированности умений и навыков	оценка развития способностей	оценка мотивационной готовности к деятельности
1	плохо	Полное отсутствие знаний по предмету	Не демонстрирует умений, требуется обучение с начального уровня	Уровень развития способности недостаточный для решения поставленных задач и выполнения соответствующих заданий, специальная работа по развитию способностей	Учебная активность и мотивация отсутствуют
2	неудовлетворительно	Уровень знаний ниже минимальных требований	Имеющихся умений не достаточно для решения поставленных задач и выполнения соответствующих заданий, требуется дополнительное обучение	Уровень развития способности значительно ниже среднего по группе (значительно ниже ожидаемого), требуется повторное специальное обучение	Учебная активность и мотивация слабо выражены, готовность решать поставленные задачи качественно отсутствует
3	удовлетворительно	Минимально допустимый уровень знаний	Сформированные умения позволяют решать минимальный набор задач и выполнять большинство, но не все, важные задания, требуется дополнительная практика	Уровень развития способности незначительно ниже среднего по группе (незначительно ниже ожидаемого), требуется, достаточный для решения поставленных задач и выполнения соответствующих заданий, однако есть недочеты и требуется дополнительная работа по развитию способностей	Учебная активность и мотивация низкие, демонстрируется готовность выполнять большинство поставленных задач на минимальном уровне качества
4	хорошо	Уровень знаний в объеме, соответствующем программе подготовки, при изложении	Имеющиеся умения в целом позволяют решать поставленные задачи и выполнять требуемые	Средний уровень развития способности относительно группы (развитие способности соответствует ожидаемому), достаточный для	Учебная активность и мотивация проявляются на среднем уровне, демонстрируется готовность

		допущено несколько существенных ошибок	задания, однако имеют место существенные недочеты, требуется дополнительная практика	решения поставленных задач и выполнения соответствующих заданий	выполнять большинство поставленных задач на среднем уровне качества
4,5	очень хорошо	Уровень знаний в объеме, соответствующем программе подготовки, при изложении допущены 1-2 существенные ошибки	Имеющиеся умения в целом позволяют решать поставленные задачи и выполнять требуемые задания, навыки сформировались, однако имеют место небольшие недочеты, требуется дополнительная практика	Уровень развития способности немного выше среднего по группе (немного выше ожидаемого), что позволяет решать поставленные задачи и выполнять соответствующие задания немного продуктивнее и эффективнее, чем это делают большинство обучающихся	Учебная активность и мотивация проявляются на уровне выше среднего, демонстрируется готовность выполнять большинство поставленных задач на высоком уровне качества
5	отлично	Уровень знаний в объеме, соответствующем программе подготовки, при изложении допущены несущественные ошибки	Сформирование умения и навыки в полной мере позволяют решать поставленные задачи и выполнять требуемые задания, опыт достаточный, дополнительная практика не требуется	Уровень развития способности значительно выше среднего по группе (значительно выше ожидаемого), что позволяет решать поставленные задачи и выполнять соответствующие задания значительно продуктивнее и эффективнее, чем это делают большинство обучающихся	Учебная активность и мотивация проявляются на высоком уровне, демонстрируется готовность выполнять все поставленные задачи на высоком уровне качества
5,5	превосходно	Уровень знаний в объеме, соответствующем программе подготовки, или превышающем её, при изложении нет ошибок	Исключительные умения и навыки, большой практический опыт	Очень высокий уровень развития способности, что позволяет решать поставленные задачи и выполнять соответствующие задания максимально продуктивно и эффективно	Учебная активность и мотивация проявляются на очень высоком уровне, демонстрируется готовность выполнять дополнительные задачи на высоком уровне качества

## 6.2. Критерии и процедуры оценивания результатов обучения по дисциплине, характеризующих этапы формирования компетенций

Для оценивания результатов обучения в виде знаний используются следующие процедуры и технологии:

- Круглый стол,
- Дискуссия,
- Устные сообщения.

Для оценивания результатов обучения в виде умений и владений используются следующие процедуры и технологии:

- Выполнение контрольных заданий по заданным темам, предполагающие самостоятельную работу с научной литературой, умение применять принципы конфликтологии в исследуемом материале.

## **7. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины**

### **7.1. Основная литература**

1. Макарова Л.С. "Управление конфликтом в профессиональной деятельности специалиста по связи с общественностью. План семинарских занятий и методические рекомендации по курсу "Конфликтология"" <http://www.unn.ru/books/resources.html> ФЭОР ННГУ. Дата издания 08.11.06 Регистрационный номер 128.06.09
2. Государственная информационная политика в условиях информационно-психологической войны / Манойло А.В., Петренко А.И., Фролов Д.Б. – 3-е изд., стереотип. - М.: Горячая линия - Телеком, 2012. - 542 с. - [Электронный ресурс] URL: <http://www.studentlibrary.ru/book/ISBN9785991202534.html>
3. Деловое общение: курс лекций / А.Н. Мунин. - 3-е изд. - М. : Флинта, 2016. - 376 с. - [Электронный ресурс] URL: <http://www.studentlibrary.ru/book/ISBN9785976501256.html>
4. Чумиков А.Н. Антикризисные коммуникации: Учеб. пособие для студентов вузов / А.Н. Чумиков. - М.: ЗАО Издательство "Аспект Пресс", 2013. - 172 с. - [Электронный ресурс] URL: <http://www.studentlibrary.ru/book/ISBN9785756707168.html>

### **7.1. Дополнительная литература**

1. Большаков А.Г., Несмелова М.Ю. Конфликтология организации. – М., 2001.
2. Ботавина Р.Н. Этика деловых отношений. – М., 2002.
3. Вересов Н.Н. Формула противостояния, или Как устранить конфликт в коллективе. Книга для руководителя.- М.,2003.
4. Гришина Н. Психология конфликта. – СПб, 2000.
5. Громова О.Н. Конфликтология. Курс лекций. – М., 2000.
6. Дерманова И.Б., Сидоренко Е.В. Психологический практикум. Межличностные отношения. – СПб, 2003.
7. Доценко Е.Л. Психология манипуляции. Феномены и механизмы защиты. – М., 2002.
8. Емельянов С.М. Практикум по конфликтологии. – СПб, 2004.
9. Емельянов С.М. Управление конфликтами в организации.- СПб, 2006.
10. Зайцев А.К. Социальный конфликт. – М., 2000.
11. Здравомыслов А.Г. Социология конфликта. – М., 1994.
12. Иванова Т.Ю., Приходько В.И. Теория организации. – СПб, 2004.
13. Кеннеди Г. договориться можно обо всем! Как добиваться успеха в любых переговорах. -М.,2012.
14. Козер Л. Функции социального конфликта. – М., 2000.
15. Козлов В.В., Козлова А.А. Управление конфликтом. – М., 2004.
16. Козырев Г.И. Введение в конфликтологию. – М., 1999.
17. Кривоносов А.Д., Филатова О.Г., Шишкина М.А. Основы пиарологии (науки о связях с общественностью). Учебное пособие для вузов. – СПб, 2008.
18. Мастенбрук У. Управление конфликтными ситуациями и развитие организации. – М., 1996.
19. Митрошенков О.А. Эффективные переговоры. – М., 2003.
20. Милич П. Как проводить деловые беседы. – М., 1987.
21. Муравьева Н.В. Язык конфликта. – М., 2002.
22. Основы теории коммуникации. Учебник./ Под. ред. проф. М.А. Васирика.- М.,2006.
23. Панфилова А.П. Деловая коммуникация в профессиональной деятельности. – СПб, 1999.
24. Психология делового общения. Хрестоматия.- Самара, 2006.

25. Прайор К. Не рычите на собаку! Как дрессировать людей, животных и самого себя. - М., 2009.
26. Савинова О.Н. Власть и общество: на пути к диалогу (региональный аспект). – Н.Новгород, 1998.
27. Саркисян Б.С. Победа на переговорах.- СПб, 2006.
28. Соловьев Э.Я. Современный этикет. Деловой протокол.- М., 2001.
29. Спивак В.А. Корпоративная культура. – СПб, 2001.
30. Столяреко Л.Д. Психология и этика деловых отношений. – Ростов-на-Дону, 2003.
31. Сысенко В.А. Супружеские конфликты. – М., 1989.
32. Таранов П.С. Приемы влияния на людей. – М., 2003.
33. Тимофеева Л.Н. Конфликты на государственной службе: проблемы управления. Учебно-методическое пособие.- М., 2009.
34. Торопов Б. Как ладить с трудными людьми. – М., 2004.
35. Уткин Э.А. Конфликтология. Теория и практика. – М., 1998.
36. Фишер Р., Юри У. Путь к согласию, или Переговоры без поражения. – М., 1990.
37. Хасан Б.И. Конструктивная психология конфликта. – СПб, 2003.
38. Чалдини Р. Психология влияния.- СПб, 2011.
39. Шарков Ф.И. Теория коммуникации. – М., 2004.
40. Экман П. Психология лжи.- М., 2011.
41. Яковлев И.П. Ключи к общению. Основы теории коммуникаций.- СПб, 2006.
42. Яковлев И.П. Стратегические коммуникации.- СПб, 2006.
43. Якокка Л. Карьера менеджера. – М., 1991.

### **7.3. Программное обеспечение и Интернет-ресурсы**

[www.psyfactor.org](http://www.psyfactor.org) Сайт Центра прикладной психологии

[http://www.sagepub.com/upm-data/4983\\_Dainton](http://www.sagepub.com/upm-data/4983_Dainton) [www.mediastudies.org](http://www.mediastudies.org) (Introduction to Theory of Communication) Сайт Центра по изучению средств массовой информации.

<http://lamar.colostate.edu/~aeimcpr> Ассоциация по изучению журналистики и массовой коммуникации. Страница для преподавателей по этим специальностям в США и других странах мира.

[www.regioweb.nl/eic/index.html](http://www.regioweb.nl/eic/index.html) "The European Journalism Center" – информационный форум для журналистов, руководителей средств массовой информации и преподавателей в области журналистики.

[www.reporter.org](http://www.reporter.org) Сайт «Репортер», обеспечивает информационными ресурсами прессу, преподавателей журналистики.

[www.uark.edu/depts/comminfo/](http://www.uark.edu/depts/comminfo/) Национальная профессиональная организация студентов и практиков в области изучения коммуникаций.

[www.rupr.ru](http://www.rupr.ru) Общественно-политическая газета на тему коммуникаций

[www.prcom.ru](http://www.prcom.ru) Центр коммуникативных технологий

[www.psycho.ru](http://www.psycho.ru) Психология онлайн

[www.confstud.ru](http://www.confstud.ru) Сайт Международной ассоциации конфликтологов.

### **8. Материально-техническое обеспечение дисциплины**

Стандартная аудитория для проведения лекционных и практических занятий. Дополнительное материально-техническое обеспечение: доступ к сети Интернет (для самостоятельной подготовки).

Программа составлена в соответствии с требованиями ОС ВО ННГУ по направлению 42.03.02 - «Журналистика»

Автор к. ф. наук, доцент Макарова Л.С.

Рецензент (ы) \_\_\_\_\_

