

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

**федеральное государственное автономное
образовательное учреждение высшего образования
«Национальный исследовательский Нижегородский государственный университет
им. Н.И. Лобачевского»**

Институт международных отношений и мировой истории

УТВЕРЖДЕНО

решением Ученого совета ННГУ

протокол № 6 от 31.05.2023 г.

Рабочая программа дисциплины

Управление конфликтами в сфере коммуникаций

Уровень высшего образования

Бакалавриат

Направление подготовки / специальность

42.03.01 - Реклама и связи с общественностью

Направленность образовательной программы

Реклама и связи с общественностью в политике и коммерции

Форма обучения

очная, заочная

г. Нижний Новгород

2023 год начала подготовки

1. Место дисциплины в структуре ОПОП

Дисциплина Б1.О.24 Управление конфликтами в сфере коммуникаций относится к обязательной части образовательной программы.

2. Планируемые результаты обучения по дисциплине, соотнесенные с планируемыми результатами освоения образовательной программы (компетенциями и индикаторами достижения компетенций)

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	Для текущего контроля успеваемости	Для промежуточной аттестации
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. 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	УК-3.1: Знать основные стратегии поведения в конфликте, принципы и модели разрешения межличностных и организационных конфликтов, технологии цивилизованного взаимодействия Уметь распознавать модели поведения, закономерно приводящие партнеров по общению к эскалации противоборства; выбирать наиболее эффективную тактику поведения в нестандартной ситуации Владеть навыками профилактики, управления, конструктивного подхода к разрешению конфликтов УК-3.2: Знать основы построения бесконфликтных коммуникаций с учетом особенностей межличностного взаимодействия Уметь применять конфликтологические знания в общении и профессиональной деятельности, соблюдая профессионально-этические нормы; Владеть конфликтологической	Задания Тест	Экзамен: Контрольные вопросы

		культурой будущего специалиста для успешной реализации профессиональной деятельности и саморазвития		
--	--	--	--	--

3. Структура и содержание дисциплины

3.1 Трудоемкость дисциплины

	очная	заочная
Общая трудоемкость, з.е.	4	4
Часов по учебному плану	144	144
в том числе		
аудиторные занятия (контактная работа):		
- занятия лекционного типа	14	8
- занятия семинарского типа (практические занятия / лабораторные работы)	14	2
- КСР	2	2
самостоятельная работа	78	123
Промежуточная аттестация	36 Экзамен	9 Экзамен

3.2. Содержание дисциплины

(структурированное по темам (разделам) с указанием отведенного на них количества академических часов и виды учебных занятий)

Наименование разделов и тем дисциплины	Всего (часы)		в том числе							
			Контактная работа (работа во взаимодействии с преподавателем), часы из них						Самостоятельная работа обучающегося, часы	
	ОФ	ЗФ	ОФ	ЗФ	ОФ	ЗФ	ОФ	ЗФ		
Тема 1. Конфликты в современном обществе	12	15	2	1	2		4	1	8	14
Тема 2. Структурные элементы конфликта	14	15	2	1	2		4	1	10	14
Тема 3. Личность в конфликте	14	16	2	1	2		4	1	10	15
Тема 4. Стратегии и тактики поведения в конфликте	14	18	2	1	2	1	4	2	10	16
Тема 5. Коммуникация и конфликт	14	17	2	1	2		4	1	10	16
Тема 6. Управление конфликтом	14	17	2	1	2		4	1	10	16
Тема 7. Третья сторона в конфликте. Посредничество	12	17	1	1	1		2	1	10	16
Тема 8. Специфика отдельных видов конфликта	0	0	2	1	2	1	0	0	5	8
Тема 8. Специфика отдельных видов конфликтов	12	18	1	1	1	1	2	2	10	16

Аттестация	36	9								
КСР	2	2					2	2		
Итого	144	144	14	8	14	2	30	12	78	123

Содержание разделов и тем дисциплины

Тема 1. Конфликты в современном обществе.

Актуальность знаний способов разрешения конфликтов на современном этапе развития общества. Основные подходы к пониманию конфликта. Междисциплинарный характер конфликтологии. Общая характеристика методов изучения конфликтов. Закономерности генезиса и развития конфликта. Конфликт как социальное явление. Социальный конфликт как объект научного исследования. Состояние социальной системы, способствующее возникновению конфликта. Социальная неустойчивость и конфликт. Социальная напряженность и конфликт. Типы социальной системы и социальные конфликты. Влияние институтов гражданского общества на развитие конфликта. Конфликты в жестко организованных (стабильных) обществах / группах.

Тема 2. Структурные элементы конфликта.

Структура конфликта. Объективные элементы конфликта. Объект и предмет конфликта. Участники конфликта. Первичные и вторичные группы участников конфликта. Микро- и макросреда конфликта. Личностные элементы конфликта. Базисная классификация социальных конфликтов. Механизмы возникновения конфликтов. Понятие конфликтогена. Типы конфликтогенов. Стадии и фазы развития конфликта. Конструктивные и деструктивные функции конфликта.

Тема 3. Личность в конфликте

Объективные и личностные факторы возникновения конфликтов. Психология внутриличностного конфликта в профессиональной деятельности. Психологические явления, сопровождающие конфликты. Стресс. Механизмы психологической защиты. Профессиональная этика и внутриличностные конфликты. Способы разрешения внутриличностных конфликтов. Методы снятия психоперегрузки. Стратегия и тактика преодоления внутриличностного конфликта. Особенности группового поведения в конфликте. Конфликт «личность – группа»: причины, формы, последствия.

Тема 4. Стратегии и тактики поведения в конфликте

Понятие стратегии. Стили поведения в конфликте и их характеристика: соперничество, приспособление, компромисс, уход, сотрудничество. Тактики воздействия на конфликтующие стороны. Манипулирование в конфликте: понятие, причины, типы манипуляций.

Тема 5. Коммуникация и конфликт.

Коммуникация и конфликт: проблема взаимосвязи. Особенности искажения восприятия конфликтной ситуации. Социальный конфликт и социальные стереотипы. Технологии эффективного общения в конфликте. Социальный конфликт в информационном пространстве. Социальные конфликты с участием СМИ. Факторы развития информационных конфликтов: переход в стадию публичного обсуждения; масштабность, затрагивание интересов влиятельных групп; охват больших групп населения. Влияние СМИ на процесс развития конфликтов, на уровень конфликтности в обществе в целом.

Тема 6. Управление конфликтом.

Управление конфликтом как директивное (открытое или скрытое) воздействие на конфликт. Предупреждение конфликтов: этапы, условия, процедуры. Способы предотвращения конфликтов: коммуникативный, социально-психологический, организационный. Сбалансированность социального взаимодействия как социально-психологическое условие предупреждения конфликтов. Сущность

процесса управления конфликтом. Технологии и методы управления конфликтами. Формы завершения конфликта.

Тема 7. Третья сторона в конфликте. Посредничество.

Понятие третья сторона в конфликте. Переговоры, примирение, посредничество как основные методы разрешения конфликтов. Виды переговоров. Функции переговоров. Переговорные стили. Стратегии и тактики в переговорном процессе. Посредничество в переговорном процессе. Медиация. Фасилитация.

4. Учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы обучающихся

Самостоятельная работа обучающихся включает в себя подготовку к контрольным вопросам и заданиям для текущего контроля и промежуточной аттестации по итогам освоения дисциплины приведенным в п. 5.

Для обеспечения самостоятельной работы обучающихся используются:

- электронный курс "Управление конфликтами в сфере коммуникаций"

(<https://e-learning.unn.ru/course/view.php?id=2651>).

Иные учебно-методические материалы: Работа над основной и дополнительной литературой.

Изучение рекомендованной литературы следует начинать с учебников и учебных пособий, затем переходить к научным монографиям, материалам периодических изданий.

Конспектирование – одна из основных форм самостоятельного труда, требующая от студента активно работать с учебной литературой и не ограничиваться записями на практических занятиях. Студент должен уметь самостоятельно подбирать необходимую для учебной и научной работы литературу. При этом следует обращаться к предметным каталогам и библиографическим справочникам, которые имеются в библиотеках. А также обращаться к электронным библиотекам и отдельным тематическим ресурсам. Для аккумуляции информации по изучаемым темам рекомендуется формировать личный архив, а также каталог используемых источников. При этом если уже на первых курсах обучения студент определяет для себя наиболее интересные сферы для изучения, то подобная работа будет весьма продуктивной с точки зрения формирования библиографии для последующего написания выпускной квалификационной работы на выпускном курсе.

Самоподготовка к практическим занятиям. При подготовке к практическому занятию необходимо помнить, что данная дисциплина тесно связана с ранее изучаемыми дисциплинами.

На семинарских занятиях студент должен уметь последовательно излагать свои мысли и аргументировано их отстаивать. Для достижения этой цели необходимо: 1) ознакомиться с соответствующей темой программы изучаемой дисциплины; 2) осмыслить круг изучаемых вопросов и логику их рассмотрения; 3) изучить рекомендованную учебно-методическим комплексом литературу по данной теме; 4) ознакомиться с вопросами очередного семинарского занятия; 5) подготовить краткое выступление по каждому из вынесенных на семинарское занятие вопросу. Изучение вопросов очередной темы требует глубокого усвоения теоретических основ дисциплины, раскрытия сущности основных положений, проблемных аспектов темы и анализа фактического материала.

При презентации материала на семинарском занятии можно воспользоваться следующим алгоритмом изложения темы: определение и характеристика основных категорий, эволюция предмета исследования, оценка его современного состояния, существующие проблемы, перспективы развития. Весьма презентабельным вариантом выступления следует считать его подготовку в среде Power Point, что существенно повышает степень визуализации, а,

следовательно, доступности, понятности материала и заинтересованности аудитории к результатам научной работы студента.

5. Фонд оценочных средств для текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации по дисциплине (модулю)

5.1 Типовые задания, необходимые для оценки результатов обучения при проведении текущего контроля успеваемости с указанием критериев их оценивания:

5.1.1 Типовые задания (оценочное средство - Задания) для оценки сформированности компетенции УК-3:

Конфликты в деятельности PR-специалиста. Приведите примеры с технологией их урегулирования.

Критерии оценивания (оценочное средство - Задания)

Оценка	Критерии оценивания
превосходно	Задание выполнено в полном объеме (все поставленные задачи решены), ответ логичен и обоснован, обучающийся отвечает четко и последовательно, показывает глубокое знание основного и дополнительного материала
отлично	Задание выполнено в полном объеме (все поставленные задачи решены), ответ логичен и обоснован, обучающийся отвечает четко и последовательно, показывает глубокое знание основного материала
очень хорошо	Задание выполнено в полном объеме (все поставленные задачи решены), ответ логичен и обоснован, обучающийся отвечает четко и последовательно, показывает глубокое знание материала, допущено не более 2 неточностей не принципиального характера
хорошо	Задание выполнено в полном объеме (все поставленные задачи решены), ответ логичен и обоснован, допущены неточности не-принципиального характера, но обучающийся показывает систему знаний по теме своими ответами на поставленные вопросы
удовлетворительно	Задание выполнено не в полном объеме (решено более 50% поставленных задач), но обучающийся допускает ошибки, нарушена последовательность ответа, но в целом раскрывает содержание основного материала
неудовлетворительно	Задание выполнено не в полном объеме (решено менее 50% поставленных задач), обучающийся дает неверную информацию при ответе на поставленные задачи, допускает грубые ошибки при толковании материала, демонстрирует незнание основных терминов и понятий
плохо	Задание не выполнено, обучающийся демонстрирует полное незнание материала

5.1.2 Типовые задания (оценочное средство - Тест) для оценки сформированности компетенции УК-3:

Конфликт – это.....

а) столкновение противоположных интересов, взглядов, стремлений, серьёзное разногласие, острый спор; б) это принятие противоположностями друг друга в тех или иных свойствах и взаимодействиях; в) процесс формализации социальных отношений, переход от неформальных отношений, и неорганизованной деятельности к созданию организационных структур с иерархией власти.

По сфере проявления конфликты бывают:

а) конструктивные, деструктивные; б) социальные, экономические, политические, духовно-идеологические; в) слабые, средние, сильные.

Критерии оценивания (оценочное средство - Тест)

Оценка	Критерии оценивания
превосходно	96-100% правильных ответов
отлично	86-95% правильных ответов
очень хорошо	81-85% правильных ответов
хорошо	66-80% правильных ответов
удовлетворительно	56-65% правильных ответов
неудовлетворительно	46-55% правильных ответов
плохо	45% и меньше правильных ответов

5.2. Описание шкал оценивания результатов обучения по дисциплине при промежуточной аттестации

Шкала оценивания сформированности компетенций

Уровень сформированности компетенций (индикатора достижения компетенций)	плохо	неудовлетворительно	удовлетворительно	хорошо	очень хорошо	отлично	превосходно
	не зачтено			зачтено			
<u>Знания</u>	Отсутствие знаний теоретического материала. Невозможность	Уровень знаний ниже минимальных требований. Имели место	Минимально допустимый уровень знаний.	Уровень знаний в объеме, соответствующем	Уровень знаний в объеме, соответствующем	Уровень знаний в объеме, соответствующем	Уровень знаний в объеме, превышающем программу

	оценить полноту знаний вследствие отказа обучающегося от ответа	грубые ошибки	Допущено много негрубых ошибок	программе подготовки . Допущено несколько негрубых ошибок	программе подготовки . Допущено несколько несущественных ошибок	программе подготовки и. Ошибок нет.	подготовки.
<u>Умения</u>	Отсутствие минимальных умений. Невозможность оценить наличие умений вследствие отказа обучающегося от ответа	При решении стандартных задач не продемонстрированы основные умения. Имели место грубые ошибки	Продемонстрированы основные умения. Решены типовые задачи с негрубыми ошибками. Выполнены все задания, но не в полном объеме	Продемонстрированы все основные умения. Решены все основные задачи с негрубыми ошибками. Выполнены все задания в полном объеме, но некоторые с недочетами	Продемонстрированы все основные умения. Решены все основные задачи. Выполнены все задания в полном объеме, но некоторые с недочетами .	Продемонстрированы все основные умения. Решены все основные задачи с отдельными и несущественными недочетами, выполнены все задания в полном объеме	Продемонстрированы все основные умения. Решены все основные задачи. Выполнены все задания, в полном объеме без недочетов
<u>Навыки</u>	Отсутствие базовых навыков. Невозможность оценить наличие навыков вследствие отказа обучающегося от ответа	При решении стандартных задач не продемонстрированы базовые навыки. Имели место грубые ошибки	Имеется минимальный набор навыков для решения стандартных задач с некоторым и недочетами	Продемонстрированы базовые навыки при решении стандартных задач с некоторым и недочетами	Продемонстрированы базовые навыки при решении стандартных задач без ошибок и недочетов	Продемонстрированы навыки при решении нестандартных задач без ошибок и недочетов	Продемонстрирован творческий подход к решению нестандартных задач

Шкала оценивания при промежуточной аттестации

Оценка		Уровень подготовки
зачтено	превосходно	Все компетенции (части компетенций), на формирование которых направлена дисциплина, сформированы на уровне не ниже «превосходно», продемонстрированы знания, умения, владения по соответствующим компетенциям на уровне выше предусмотренного программой
	отлично	Все компетенции (части компетенций), на формирование которых направлена дисциплина, сформированы на уровне не ниже «отлично».
	очень хорошо	Все компетенции (части компетенций), на формирование которых направлена дисциплина, сформированы на уровне не ниже «очень хорошо»
	хорошо	Все компетенции (части компетенций), на формирование которых направлена дисциплина, сформированы на уровне не ниже «хорошо».
	удовлетворительно	Все компетенции (части компетенций), на формирование которых направлена дисциплина, сформированы на уровне не ниже «удовлетворительно», при этом хотя бы одна компетенция сформирована на уровне «удовлетворительно»
не зачтено	неудовлетворительно	Хотя бы одна компетенция сформирована на уровне «неудовлетворительно».

	плохо	Хотя бы одна компетенция сформирована на уровне «плохо»
--	-------	---

5.3 Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки результатов обучения на промежуточной аттестации с указанием критериев их оценивания:

5.3.1 Типовые задания (оценочное средство - Контрольные вопросы) для оценки сформированности компетенции УК-3

1. Конфликтология как наука. Ее предмет, задачи, структура, актуальные теоретико-методологические и прикладные проблемы.
2. Причины конфликтов.
3. Функции конфликта.
4. Социальный конфликт, его субъекты, формы и уровни.
5. Структура конфликта.
6. Типология конфликтов.
7. Механизмы возникновения конфликтов.
8. Понятие манипуляции. Типы манипуляций в общении.
9. Стадии и фазы развития конфликта.
10. Классификация и управление конфликтами в организации.
11. Освещение конфликтов в средствах массовой информации. Влияние СМИ на процесс развития конфликтов.
12. Разрешение конфликта и послеконфликтная стадия взаимодействия.
13. Посредничество как способ регулирования конфликтов. Типы посредников, требования, предъявляемые к ним.
14. Стадии переговорного процесса. Ведение переговорного процесса.
15. Способы подачи позиции в переговорном процессе. Тактические приемы на переговорах.
16. Третья сторона в конфликте. Формы вмешательства в конфликт третьей стороны: суд, арбитраж, медиация, консалтинг.
17. Конфликт «личность – группа».

18. Медиация как способ вмешательства в конфликт.

19. Способы разрешения внутриличностных конфликтов

20. Роль и место конфликта в политических отношениях. Политические конфликты и политические кризисы

21. Стратегии поведения в конфликте.

22. Тактика поведения в конфликте.

23. Особенности восприятия в конфликте

24. Факторы развития информационных конфликтов.

25. Семейные конфликты и их характеристика.

26. Особенности экономических конфликтов.

27. Характеристика этно-конфессионального конфликта.

28. Этапы управления конфликтом

Критерии оценивания (оценочное средство - Контрольные вопросы)

Оценка	Критерии оценивания
превосходно	Уровень знаний в объеме, превышающем программу подготовки.
отлично	Уровень знаний в объеме, соответствующем программе подготовки, без ошибок
очень хорошо	Уровень знаний в объеме, соответствующем программе подготовки. Допущено несколько несущественных ошибок
хорошо	Уровень знаний в объеме, соответствующем программе подготовки. Допущено несколько негрубых ошибок
удовлетворительно	Минимально допустимый уровень знаний. Допущено много не-грубых ошибки.
неудовлетворительно	Уровень знаний ниже минимальных требований. Имели место грубые ошибки.
плохо	Отсутствие знаний теоретического материала. Невозможность оценить

Оценка	Критерии оценивания
	полноту знаний вследствие отказа обучающегося от ответа

6. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины (модуля)

Основная литература:

1. Емельянов Станислав Михайлович. Конфликтология : учебник и практикум для вузов / С. М. Емельянов. - 5-е изд. - Москва : Юрайт, 2024. - 319 с. - (Высшее образование). - ISBN 978-5-534-17528-8. - Текст : электронный // ЭБС "Юрайт"., <https://e-lib.unn.ru/MegaPro/UserEntry?Action=FindDocs&ids=891417&idb=0>.
2. Шарков Феликс Изосимович. Общая конфликтология : Учебник / Московский государственный институт международных отношений (университет) Министерства иностранных дел Российской Федерации; Московский государственный институт международных отношений (университет) Министерства иностранных дел Российской Федерации. - 5. - Москва : Издательско-торговая корпорация "Дашков и К", 2023. - 236 с. - ВО - Бакалавриат. - ISBN 978-5-394-05310-8., <https://e-lib.unn.ru/MegaPro/UserEntry?Action=FindDocs&ids=875411&idb=0>.
3. Черкасская Г. В. Управление конфликтами / Черкасская Г. В., Бадхен М. Л. - 3-е изд. ; пер. и доп. - Москва : Юрайт, 2022. - 236 с. - (Высшее образование). - URL: <https://urait.ru/bcode/492887> (дата обращения: 05.01.2022). - ISBN 978-5-534-05153-7 : 779.00. - Текст : электронный // ЭБС "Юрайт"., <https://e-lib.unn.ru/MegaPro/UserEntry?Action=FindDocs&ids=788474&idb=0>.

Дополнительная литература:

1. Емельянов С. М. Управление конфликтами в организации : учебник и практикум / С. М. Емельянов. - 3-е изд. ; пер. и доп. - Москва : Юрайт, 2023. - 222 с. - (Высшее образование). - ISBN 978-5-534-16319-3. - Текст : электронный // ЭБС "Юрайт"., <https://e-lib.unn.ru/MegaPro/UserEntry?Action=FindDocs&ids=871823&idb=0>.
2. Емельянов С. М. Управление рисками и кризисными коммуникациями в связях с общественностью : учебное пособие для спо / Емельянов С. М. - Санкт-Петербург : Лань, 2023. - 204 с. - Книга из коллекции Лань - Журналистика и медиабизнес. - ISBN 978-5-507-44978-1., <https://e-lib.unn.ru/MegaPro/UserEntry?Action=FindDocs&ids=882378&idb=0>.
3. Анцупов А.Я. Психология делового общения и конфликтология : Учебник / А.Я. Анцупов, И.Е. Жмурин, А.И. Шипилов. - Москва : КноРус, 2024. - 579 с. - Режим доступа: book.ru. - ISBN 978-5-406-12691-2., <https://e-lib.unn.ru/MegaPro/UserEntry?Action=FindDocs&ids=878057&idb=0>.

Программное обеспечение и Интернет-ресурсы (в соответствии с содержанием дисциплины):

<http://www.pedlib.ru/> - Педагогическая библиотека

<http://www.vestniknews.ru/> - журнал «Вестник образования России»

<http://www.conflictology.ru/> - научный журнал «Конфликтология»

<https://expeducation.ru/> - международный журнал экспериментального образования

7. Материально-техническое обеспечение дисциплины (модуля)

Учебные аудитории для проведения учебных занятий, предусмотренных образовательной программой, оснащены мультимедийным оборудованием (проектор, экран), техническими средствами обучения, компьютерами.

Помещения для самостоятельной работы обучающихся оснащены компьютерной техникой с возможностью подключения к сети "Интернет" и обеспечены доступом в электронную информационно-образовательную среду.

Программа составлена в соответствии с требованиями ОС ННГУ по направлению подготовки/специальности 42.03.01 - Реклама и связи с общественностью.

Автор(ы): Блохина Алина Евгеньевна, кандидат исторических наук, доцент.

Заведующий кафедрой: Громыко Алексей Анатольевич, доктор политических наук.

Программа одобрена на заседании методической комиссии от 10.05.2023, протокол № 11.