

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

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

Институт филологии и журналистики

УТВЕРЖДЕНО

решением президиума Ученого совета ННГУ

протокол № 1 от 16.01.2024 г.

Рабочая программа дисциплины

Конфликтология

Уровень высшего образования

Бакалавриат

Направление подготовки / специальность

42.03.01 - Реклама и связи с общественностью

Направленность образовательной программы

Реклама и связи с общественностью в коммерческой сфере

Форма обучения

очная, заочная

г. Нижний Новгород

2024 год начала подготовки

1. Место дисциплины в структуре ОПОП

Дисциплина Б1.О.25 Конфликтология 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: Знает различные приемы и способы социализации личности и социального взаимодействия; Умеет применять различные приемы и способы социализации личности и социального взаимодействия; Владеет навыками формирования отношений с окружающими людьми, с коллегами; УК-3.2: Знает приемы и методы распределения ролей в условиях участия в проектах и командной работы; Умеет применять на практике приемы взаимодействия в рамках командной работы; Владеет практическим опытом участия в командной работе, в социальных проектах, в шефской или волонтерской деятельности | Опрос | Экзамен: Контрольные вопросы |
| ОПК-2: Способен учитывать тенденции | ОПК-2.1: Знает систему общественных и государственных | ОПК-2.1: Уметь ориентироваться в системе общественных и | Деловая игра | Экзамен: Контрольные |

| | | | | |
|--|--|--|--|----------------|
| <p>развития общественных и государственных институтов для их разностороннего освещения в создаваемых медиатекстах и (или) медиапродуктах, и (или) коммуникационных продуктах</p> | <p>институтов, механизмы их функционирования и тенденции развития. ОПК-2.2: Способен учитывать основные тенденции развития общественных и государственных институтов при создании текстов рекламы и связей с общественностью и/или коммуникационных продуктов.</p> | <p>государственных институтов, механизмах их функционирования и тенденциях развития;</p> <p>Знать основные категории и понятия государственного и муниципального управления, систему общественных и государственных институтов, механизмы их функционирования и тенденции развития;</p> <p>Владеть навыками применения в профессиональной деятельности знаний о системе общественных и государственных институтов, механизмов их функционирования и тенденций развития.</p> <p>ОПК-2.2: Уметь учитывать основные тенденции развития общественных и государственных институтов при создании текстов рекламы и связей с общественностью и/или коммуникационных продуктов; - осуществлять профессиональные функции в рамках деятельности отдела рекламы и отдела по связям с общественностью в различных структурах</p> <p>Знать основные категории и понятия государственного и муниципального управления, систему государственных и общественных институтов, а также тенденции их развития; - специфику организации и функционирования отдела</p> | | <p>вопросы</p> |
|--|--|--|--|----------------|

3.1 Трудоемкость дисциплины

| | очная | заочная |
|--|------------|------------|
| Общая трудоемкость, з.е. | 3 | 3 |
| Часов по учебному плану | 108 | 108 |
| в том числе | | |
| аудиторные занятия (контактная работа): | | |
| - занятия лекционного типа | 12 | 4 |
| - занятия семинарского типа (практические занятия / лабораторные работы) | 12 | 4 |
| - КСР | 2 | 2 |
| самостоятельная работа | 46 | 89 |
| Промежуточная аттестация | 36 | 9 |
| | Экзамен | Экзамен |

3.2. Содержание дисциплины

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

[illegible]

| | | | | | | | | | | |
|-------|-----|-----|----|---|----|---|----|----|----|----|
| КСР | 2 | 2 | | | | | 2 | 2 | | |
| Итого | 108 | 108 | 12 | 4 | 12 | 4 | 26 | 10 | 46 | 89 |

Содержание разделов и тем дисциплины

№ п/п Наименование раздела Содержание раздела

1. Логико-структурный анализ конфликта Понятия «стресс, фрустрация, конфликт, кризис». Конфликт и его место в системе человеческих отношений.
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).
3. Структурно- функциональное описание конфликта Структурно-функциональное описание конфликта. «Формула» конфликта: проблема, конфликтная ситуация, участники конфликта, инцидент. Типы конфликтов. Источники конфликтов. Критерии конфликта.
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.
5. Стратегии поведения в конфликтной ситуации Соперничество. Сотрудничество. Компромисс. Избегание. Приспособление. Основные типы конфликтных личностей. Ошибочное поведение в конфликтной ситуации.
6. Информационное управление конфликтом Способы овладения конфликтом. Техника активного слушания в управлении конфликтной ситуации, значение эмпатии в разрешении конфликта. Посредничество в разрешении конфликта.
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.
8. Манипулятивные технологии в конфликтной ситуации Приемы защиты от манипуляции в конфликтной ситуации. Комплимент как средство делового общения. Противодействие манипулятору и уклонение от конфликта.
9. Стресс и управление эмоциональным состоянием Признаки стресса. Причины возникновения стрессовой ситуации. Способы поведения в период стресса.
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.
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

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.

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 [ФЭОР]

Колесников Д.С., Макарова Л.С.

Управление конфликтом в профессиональной деятельности в области рекламы и связей с общественностью. Conflict management in advertising and public relations : Учебно- методическое пособие / Д. С. Колесников, Л. С. Макарова ; ННГУ им. Н. И. Лобачевского. - Нижний Новгород : Изд-во ННГУ, 2019. - 60 с. - Текст : электронный. <http://e-lib.unn.ru/MegaPro/UserEntry?Action=FindDocs&ids=795241&idb=0>

Регистрационный номер: 2471.19.09, дата регистрации: 20.11.2019[ФЭОР]

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 - Опрос) для оценки сформированности компетенции УК-3:

1. Ситуации конфликта и способы их решения.
2. Правовые основы руководства процессами разрешения конфликтов.
3. Приемы углубленного ведения переговоров и их практические применения.
4. Обзор методов конфликтного управления и их эффективность.

Критерии оценивания (оценочное средство - Опрос)

| Оценка | Критерии оценивания |
|------------|--|
| зачтено | Студент отвечает на вопрос преподавателя, демонстрирует знание материала |
| не зачтено | Студент не отвечает на вопрос преподавателя |

5.1.2 Типовые задания (оценочное средство - Деловая игра) для оценки сформированности компетенции ОПК-2:

Деловая игра «Разрешение конфликта в организации»

Цель игры: помочь участникам развить навыки конфликтологии и научиться эффективно разрешать конфликты в бизнес-среде.

Шаг 1: Представление ситуации

Ведущий объясняет участникам, что они играют роли руководителей разных отделов в компании. Компания находится в серьезном конфликте с одним из своих крупных партнеров. Ведущий даёт

игрокам описание конфликта, предоставляет необходимые материалы и объясняет цели и задачи, которые необходимо выполнить в ходе игры.

Шаг 2: Определение ролей

Все студенты получают свои роли: руководитель отдела продаж, руководитель отдела производства, руководитель отдела закупок и т.д. Роли распределяются случайным образом или по выбору участников.

Шаг 3: Обсуждение ситуации

Студенты в своих группах обсуждают ситуацию, анализируют причины конфликта и предлагают свои варианты решения.

Шаг 4: Проведение переговоров

После того, как каждая группа предложила свой вариант решения, студенты начинают переговоры между собой, чтобы найти компромиссное решение, учитывающее интересы каждой стороны.

Шаг 5: Презентация решения

Каждая группа представляет своё решение на общее обсуждение. Остальные участники задают вопросы и высказывают свои комментарии.

Шаг 6: Принятие решения

Студенты голосуют за лучшее решение, которое будет рекомендовано руководству компании.

Шаг 7: Обсуждение и выводы

После игры происходит обсуждение того, что удалось сделать правильно, а что можно было сделать лучше. Ведущий также даёт рекомендации и советы, как участникам использовать полученные знания и навыки в реальной жизни.

Критерии оценивания (оценочное средство - Деловая игра)

| Оценка | Критерии оценивания |
|------------|--|
| зачтено | Студент демонстрирует навыки эффективной коммуникации, понимание коммуникативных аспектов работы в сфере рекламы и связей с общественностью |
| не зачтено | Студент не демонстрирует навыки эффективной коммуникации, понимание коммуникативных аспектов работы в сфере рекламы и связей с общественностью |

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

Шкала оценивания сформированности компетенций

| Уровень сформированности компетенций (индикатор достижения компетенций) | плохо | неудовлетворительно | удовлетворительно | хорошо | очень хорошо | отлично | превосходно |
|---|------------|---------------------|-------------------|---------|--------------|---------|-------------|
| | не зачтено | | зачтено | | | | |
| Знания | Отсутствие | Уровень | Минимальн | Уровень | Уровень | Уровень | Уровень |

| | | | | | | | |
|---------------|--|--|--|---|--|--|--|
| | знаний теоретического материала. Невозможность оценить полноту знаний вследствие отказа обучающегося от ответа | знаний ниже минимальных требований. Имели место грубые ошибки | о допустимый уровень знаний. Допущено много негрубых ошибок | знаний в объеме, соответствующем программе подготовки. Допущено несколько негрубых ошибок | знаний в объеме, соответствующем программе подготовки. Допущено несколько несущественных ошибок | знаний в объеме, соответствующем программе подготовки. Ошибок нет. | знаний в объеме, превышающем программу 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 | Продemonстрированы основные умения. Решены типовые задачи с негрубыми ошибками. Выполнены все задания, но не в полном объеме | Продemonстрированы все основные умения. Решены все основные задачи с негрубыми ошибками. Выполнены все задания в полном объеме, но некоторые с недочетами | Продemonстрированы все основные умения. Решены все основные задачи. Выполнены все задания в полном объеме, но некоторые с недочетами | Продemonстрированы все основные умения. Решены все основные задачи с отдельным и несущественными недочетами, выполнены все задания в полном объеме | Продemonстрированы 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 некоторыми недочетами | Продemonстрированы базовые навыки при решении стандартных задач с некоторыми недочетами | Продemonстрированы базовые навыки при решении стандартных задач без ошибок и недочетов | Продemonстрированы навыки при решении нестандартных задач без ошибок и недочетов | Продemonстрирован 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 ОПК-2

1. Ситуации конфликта и способы их решения.
2. Правовые основы руководства процессами разрешения конфликтов.
3. Приемы углубленного ведения переговоров и их практические применения.
4. Обзор методов конфликтного управления и их эффективность.
5. Основные конструктивные методы разрешения конфликта.
6. Отношения между людьми и практики разрешения конфликтов.
7. Тенденции руководства процессами разрешения конфликта.
8. Оценка эффективности конфликтного управления.
9. Достижения и провалы конфликтного управления.
10. Сравнительный анализ надежных технологий разрешения конфликтов.

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

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.
1. Техника активного слушания в управлении конфликтом.
 1. Стратегии управления агрессивным поведением.
 2. Приемы работы с агрессией.
 3. Манипулятивные тактики в конфликтной ситуации.
 4. Приемы защиты от манипуляции в конфликтной ситуации.
 5. Конструктивная критика в сфере деловых и межличностных отношений.
 6. Виды критики.
 7. Стресс и управление эмоциональным состоянием.

8. Конфликты в сфере общественных отношений.
9. Глобальные и региональные конфликты.
10. Структура переговорного процесса.
11. Стратегии и тактические приемы в рамках переговорного процесса.

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

Основная литература:

1. Жернакова М. Б. Деловое общение : учебник и практикум / М. Б. Жернакова, И. А. Румянцева. - Москва : Юрайт, 2023. - 370 с. - (Профессиональное образование). - ISBN 978-5-534-07978-4. - Текст : электронный // ЭБС "Юрайт"., <https://e-lib.unn.ru/MegaPro/UserEntry?Action=FindDocs&ids=844803&idb=0>.
2. Емельянов С. М. Конфликтология : учебник и практикум / С. М. Емельянов. - 4-е изд. ; испр. и доп. - Москва : Юрайт, 2023. - 322 с. - (Высшее образование). - ISBN 978-5-534-06003-4. - Текст : электронный // ЭБС "Юрайт"., <https://e-lib.unn.ru/MegaPro/UserEntry?Action=FindDocs&ids=841785&idb=0>.

Дополнительная литература:

1. Заглодина Т. А. Конфликтология: практикум : учебное пособие / Заглодина Т. А., Копалова О. С. - Екатеринбург : РГППУ, 2023. - 80 с. - Книга из коллекции РГППУ - Социально-гуманитарные науки. - ISBN 978-5-8050-0770-6., <https://e-lib.unn.ru/MegaPro/UserEntry?Action=FindDocs&ids=887126&idb=0>.
2. Бунтовская Л. Л. Конфликтология : учебное пособие / Л. Л. Бунтовская, С. Ю. Бунтовский, Т. В. Петренко. - 2-е изд. ; пер. и доп. - Москва : Юрайт, 2023. - 144 с. - (Высшее образование). - ISBN 978-5-534-08403-0. - Текст : электронный // ЭБС "Юрайт"., <https://e-lib.unn.ru/MegaPro/UserEntry?Action=FindDocs&ids=842867&idb=0>.
3. Синчук Ю.В. Политическая конфликтология : учебное пособие / Синчук Ю.В.; Сидорова Г.М. - Москва : Проспект, 2021. - 112 с. - ISBN 978-5-392-35237-1., <https://e-lib.unn.ru/MegaPro/UserEntry?Action=FindDocs&ids=839070&idb=0>.

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

www.psyfactor.org Сайт Центра прикладной психологии

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

<http://lamar.colostate.edu/~aeimscr> 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 "The European Journalism Center" – информационный форум для журналистов, руководителей средств массовой информации и преподавателей в области журналистики.

www.reporter.org Сайт «Репортер», обеспечивает информационными ресурсами прессу, преподавателей журналистики.

www.uark.edu/depts/comminfo/ Национальная профессиональная организация студентов и практиков в области изучения коммуникаций.

www.rupr.ru Общественно-политическая газета на тему коммуникаций www.prcom.ru Центр коммуникативных технологий

www.psychology.ru Психология онлайн

www.confstud.ru Сайт Международной ассоциации конфликтологов.

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): Макарова Людмила Сергеевна, кандидат филологических наук, доцент.

Заведующий кафедрой: Савинова Ольга Николаевна, доктор политических наук.

Программа одобрена на заседании методической комиссии от 12.01.2024, протокол № 12.