

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

42.03.02 - Журналистика

Направленность образовательной программы

Периодическая печать

Форма обучения

очная, заочная, очно-заочная

г. Нижний Новгород

2024 год начала подготовки

1. Место дисциплины в структуре ОПОП

Дисциплина Б1.В.04 Конфликтология относится к части, формируемой участниками образовательных отношений 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 Практическое задание	Зачёт: Контрольные вопросы
ПКР-4: Способен учитывать в	ПКР-4.1: Выполняет свои профессиональные	ПКР-4.1: Знать структуру современной	Деловая игра	

профессиональной деятельности специфику организационной структуры современной редакции (редакционного комплекса)	обязанности с учетом организационной структуры современной редакции; ПКР-4.2: Выполняет свои профессиональные обязанности в рамках отведенного бюджета времени	редакции, должностные обязанности и полномочия сотрудников; Уметь выполнять свои профессиональные обязанности с учетом организационной структуры современной редакции; Владеть навыками координации и взаимодействия в процессе реализации профессиональных обязанностей с учетом своих полномочий в организационной структуре современной редакции; ПКР-4.2: Знать методы и технологии эффективного тайм-менеджмента; Уметь выполнять свои профессиональные обязанности в рамках отведенного бюджета времени; Владеть практическими навыками выполнения своих профессиональных обязанностей в рамках отведенного бюджета времени		Зачёт: Контрольные вопросы
--	---	---	--	-------------------------------

3. Структура и содержание дисциплины

3.1 Трудоемкость дисциплины

	очная	очно-заочная	заочная
Общая трудоемкость, з.е.	2	2	2
Часов по учебному плану	72	72	72
в том числе			
аудиторные занятия (контактная работа):			
- занятия лекционного типа	14	12	4
- занятия семинарского типа (практические занятия /	14	12	4

лабораторные работы)			
- КСР	1	1	1
самостоятельная работа	43	47	59
Промежуточная аттестация	0 Зачёт	0 Зачёт	4 Зачёт

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			
				Занятия лекционного типа			Занятия семинарского типа (практические занятия/лабораторные работы), часы			Всего						
	0 Ф 0	0 З Ф 0	З Ф 0	0 Ф 0	0 З Ф 0	З Ф 0	0 Ф 0	0 З Ф 0	З Ф 0	0 Ф 0	0 З Ф 0	З Ф 0	0 Ф 0	0 З Ф 0	З Ф 0	
Тема 1Логико-структурный анализ конфликта	6	8	11	2	2	2		2	2	2	4	4	4	4	7	
Тема 2Конфликт в контексте традиционных психологических теорий (З.Фрейд, А.Адлер, А. Маслоу, К. Роджерс, Л. Выготский)	6	8	9	2	2			2	2	2	4	2	4	4	7	
Структурно- функциональное описание конфликта	6	4	9				2			2	0	0	4	4	9	
Динамика конфликта	8	4	0				2			2	0	0	6	4		
Стратегии поведения в конфликтной ситуации	8	6	7		2		2			2	2	0	6	4	7	
Информационное управление конфликтом	10	9	7	2			2	2		4	2	0	6	7	7	
Манипулятивные технологии в конфликтной ситуации	8	8	7	2	2		2	2		4	4	0	4	4	7	
Стресс и управление эмоциональным состоянием	8	12	0	2	2		2	2		4	4	0	4	8		
Техника проведения деловой беседы	7	6	10	2	2	2				2	2	2	5	4	8	
Эффективное проведение деловых переговоров	4	6	7	2			2	2		4	2	0		4	7	
Аттестация	0	0	4													
КСР	1	1	1								1	1	1			
Итого	72	72	72	14	12	4	14	12	4	29	25	9	43	47	59	

Содержание разделов и тем 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

Практические занятия /лабораторные работы организуются, в том числе, в форме практической подготовки, которая предусматривает участие обучающихся в выполнении отдельных элементов работ, связанных с будущей профессиональной деятельностью.

На проведение практических занятий / лабораторных работ в форме практической подготовки отводится: очная форма обучения - 14 ч., очно-заочная форма обучения - 12 ч., заочная форма обучения - 4 ч.

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.

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>.

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. Вы начальник отдела по связям с общественностью крупной фирмы. В период подготовки важного мероприятия вам не хватает времени, средств, сотрудников. Выезжая в командировку, вы случайно встречаете свою подчиненную – молодую женщину, которая уже две недели находится на больничном. Однако вы находите ее в полном здравии, в объятиях молодого спутника, которого она только что встретила в аэропорту. Как вы поступите в данном случае? Покажите ваш разговор и объясните свое поведение.
1. Вы руководитель небольшого подразделения, и в вашем подчинении находятся 4 сотрудницы. Две из них находятся в состоянии постоянного конфликта, который дает о себе знать то «скрытно» (сплетни, насмешки), то явно (перепалки по любому возможному поводу). В конечном итоге, как руководителю вам необходимо принять меры, поскольку нездоровая ситуация в коллективе мешает работе. Что вы предпримите? Продемонстрируйте ваши действия и объясните их.

Критерии оценивания (оценочное средство - Опрос)

Оценка	Критерии оценивания
зачтено	Студент отвечает на вопросы преподавателя, демонстрирует знание теоретического материала
не зачтено	Студент не владеет теоретическим материалом

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

1. Вы недавно назначены руководителем в небольшой отдел, сотрудники которого старше вас по возрасту, опытнее и в большей степени обладают практическими навыками. Как своего начальника они вас не воспринимают, позволяют себе критиковать ваши указания, в некоторых случаях – саботируют их. Необходимо предпринять какие-то действия, иначе работать вам станет просто невозможно. Продемонстрируйте, каким образом вы будете решать данную ситуацию.

Критерии оценивания (оценочное средство - Практическое задание)

Оценка	Критерии оценивания
зачтено	Студент отвечает на вопросы преподавателя, демонстрирует знание теоретического материала
не зачтено	Студент не владеет теоретическим материалом

5.1.3 Типовые задания (оценочное средство - Деловая игра) для оценки сформированности компетенции ПКР-4:

Вы руководитель крупного СМИ/ рекламного агентства. У вас возник конфликт с одним из сотрудников, который в конечном итоге ушел к вашим конкурентам. Сразу после этого в городе начинается рекламная кампания западной фирмы, продвигающей свою продукцию на регионально рынке, и вы с удивлением узнаете идеи, творческие решения, которые подразделение уволившегося сотрудника готовило для постоянного клиента вашей фирмы. Вы решаете встретиться с руководством конкурирующей фирмы и путем переговоров заставить их отказаться от использования ваших наработок. Покажите подготовку к переговорам, их проведение, объясните выбор вашей стратегии поведения.

Критерии оценивания (оценочное средство - Деловая игра)

Оценка	Критерии оценивания
зачтено	Студент отвечает на вопросы преподавателя, демонстрирует знание теоретического материала
не зачтено	Студент не владеет теоретическим материалом

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				
<u>Знания</u>	Отсутствие знаний теоретического материала. Невозможность оценить полноту знаний вследствие	Уровень знаний ниже минимальных требований. Имели место грубые ошибки	Минимально допустимый уровень знаний. Допущено много негрубых	Уровень знаний в объеме, соответствующем программе подготовки. Допущено	Уровень знаний в объеме, соответствующем программе подготовки. Допущено	Уровень знаний в объеме, соответствующем программе подготовки. Ошибок	Уровень знаний в объеме, превышающем программу подготовки.

	отказа обучающегося от ответа		ошибок	несколько негрубых ошибок	несколько несущественных ошибок	нет.	
<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 отдельным 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. Типология конфликтов.
2. Источники конфликтов в деловой среде.
3. Критерии конфликта.
4. Участники конфликта. Роль руководителя в разрешении конфликта в организации.
5. Типы конфликтных личностей.
6. Стратегии поведения в конфликтной ситуации.
7. Техника активного слушания в управлении конфликтом.
8. Стратегии управления агрессивным поведением.
9. Приемы работы с агрессией.

5.3.2 Типовые задания (оценочное средство - Контрольные вопросы) для оценки сформированности компетенции ПКР-4

1. Манипулятивные тактики в конфликтной ситуации.
2. Приемы защиты от манипуляции в конфликтной ситуации.
3. Конструктивная критика в сфере деловых и межличностных отношений.
4. Виды критики.
5. Стресс и управление эмоциональным состоянием.
6. Конфликты в сфере общественных отношений.
7. Глобальные и региональные конфликты.
8. Структура переговорного процесса. УК-3
9. Стратегии и тактические приемы в рамках переговорного процесса. ПК-6

Критерии оценивания (оценочное средство - Контрольные вопросы)

Оценка	Критерии оценивания
зачтено	Сформированность всех компетенций
не зачтено	Не сформирована хотя бы одна компетенция

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

Основная литература:

1. Государственная информационная политика в условиях информационно-психологической войны / Манойло А.В., Петренко А.И., Фролов Д.Б. - Москва : Горячая линия - Телеком, 2012., <https://e-lib.unn.ru/MegaPro/UserEntry?Action=FindDocs&ids=646048&idb=0>.

Дополнительная литература:

1. Мунин А. Н. Деловое общение: Курс лекций для студентов высших учебных заведений / Мунин А. Н. - Тольятти : ПВГУС, 2004. - 300 с. - Книга из коллекции ПВГУС - Психология. Педагогика., <https://e-lib.unn.ru/MegaPro/UserEntry?Action=FindDocs&ids=798308&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>.

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.psycho.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 42.03.02 - Журналистика.

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.