

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

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

Дзержинский филиал ННГУ

УТВЕРЖДЕНО

решением ученого совета ННГУ
протокол от «31» мая 2023 г. № 6

Рабочая программа дисциплины

КОНФЛИКТОЛОГИЯ

(наименование дисциплины (модуля))

Уровень высшего образования

БАКАЛАВРИАТ

Направление подготовки / специальность

42.03.01 РЕКЛАМА И СВЯЗИ С ОБЩЕСТВЕННОСТЬЮ

Направленность образовательной программы

**РЕКЛАМА И СВЯЗИ С ОБЩЕСТВЕННОСТЬЮ В СИСТЕМЕ
УПРАВЛЕНИЯ КОМПАНИЕЙ**

Форма обучения

ОЧНАЯ, ЗАОЧНАЯ

Год набора: 2023

Дзержинск

2023

1. Место дисциплины в структуре ОПОП

Дисциплина Б1.О.25 Конфликтология относится к обязательной части Блока 1 по направлению подготовки 42.03.01 «Реклама и связи с общественностью» профиль: Реклама и связи с общественностью в системе управления компанией.

Дисциплина предназначена для освоения.

- студентами очной формы обучения - в 4 семестре,
- студентами заочной формы – в 4 семестре.

Цель освоения дисциплины:

- формирование у студентов базовых теоретических знаний, необходимых для овладения практическими навыками анализа и управления конфликтом;
- развитие у студентов практических навыков конструктивного разрешения конфликта, эффективного поведения в конфликтных ситуациях и регулирования отношений с конфликтными личностями.

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	
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;	<i>Знать теоретические основы конфликтологии</i> <i>Уметь применять различные приемы и способы социализации личности и социального взаимодействия</i> <i>Владеть практическими навыками управления конфликтом, уметь моделировать развитие конфликтной ситуации и распознавать модели поведения ее участников, прогнозировать результаты межличностного взаимодействия</i>	Контрольные вопросы Тест
	УК-3.2 Имеет практический опыт участия в командной работе, в социальных проектах, в шефской или волонтерской деятельности, опыт распределения ролей в условиях командного	<i>Знать особенности проектной и командной деятельности</i> <i>Уметь грамотно планировать мероприятия в сфере социального проектирования, шефской и волонтерской деятельности</i> <i>Владеть навыками безконфликтного командного взаимодействия</i>	Контрольные вопросы Тест

	взаимодействия.		
ОПК-4 Способен отвечать на запросы и потребности общества и аудитории в профессиональной деятельности	ОПК-4.1. Соотносит социологические данные с запросами и потребностями общества и отдельных аудиторных групп	Знать основные социально значимые ценности общества и отдельных аудиторных групп Уметь осознавать и учитывать социокультурные различия в профессиональной деятельности Владеть навыками безконфликтного взаимодействия с отдельными аудиторными группами	Контрольные вопросы Контрольная работа
	ОПК-4.2. Использует основные инструменты поиска информации о текущих запросах и потребностях целевых аудиторий / групп общественности, учитывает основные характеристики целевой аудитории при создании текстов рекламы и связей с общественностью и (или) иных коммуникационных продуктов	Знать технологии управления конфликтами Уметь применять стратегии и тактики безконфликтного взаимодействия с отдельными личностями и общественными группами Владеть навыками управления конфликтами при создании текстов рекламы и связей с общественностью и (или) иных коммуникационных продуктов	Контрольные вопросы Контрольная работа

3. Структура и содержание дисциплины

3.1 Трудоемкость дисциплины

	очная форма обучения	очно-заочная форма обучения	заочная форма обучения
Общая трудоемкость	3 ЗЕТ		3 ЗЕТ
Часов по учебному плану	108		108
в том числе			
аудиторные занятия (контактная работа):	38		14
- занятия лекционного типа	16		4
- занятия семинарского типа	20		8
- КСРИФ	2		2
самостоятельная работа	34		85
Промежуточная аттестация – экзамен	36		9

3.2. Содержание дисциплины

Наименование и краткое содержание разделов и тем дисциплины	Всего (часы)			в том числе														
				Контактная работа (работа во взаимодействии с преподавателем), часы												Самостоятельная работа обучающегося, часы		
				из них														
	Очная	Очно-заочная	Заочная	Занятия лекционного типа			Занятия семинарского типа			Занятия лабораторного типа			Всего					
Очная				Очно-заочная	Заочная	Очная	Очно-заочная	Заочная	Очная	Очно-заочная	Заочная	Очная	Очно-заочная	Заочная	Очная	Очно-заочная	Заочная	
Тема 1. Конфликтология: предмет, история и значение в обществе	10	0	15	2			3		1				5	0	1	5		14
Тема 2. Социальные конфликты: природа, структура, динамика и их виды	12	0	16	3		1	3		1				6	0	2	6		14
Тема 3. Внутриличностные, межличностные и групповые конфликты: специфика и формы проявления	12	0	16	3		1	3		1				6	0	2	6		14
Тема 4. Организационные конфликты: особенности протекания	12	0	17	2		1	4		2				6	0	3	6		14
Тема 5. Поведение личности в межличностных, межгрупповых и внутригрупповых конфликтах в профессиональной среде.	11	0	16	3		1	3		1				6	0	2	5		14
Тема 6. Управление социальными	13	0	17	3			4		2				7	0	2	6		15

конфликтами: прогнозирование и предупреждение																	
Контроль самостоятельной работы	2		2									2		2			
Промежуточная аттестация – экзамен	36		9														
Итого	108	0	108	16	0	4	20	0	8	0	0	0	38	0	14	34	0 85

Текущий контроль успеваемости реализуется в рамках занятий семинарского типа.

Промежуточная аттестация проходит в традиционной форме (экзамен).

4. Учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы обучающихся

Самостоятельная работа является важнейшим элементом в системе обучения студента, поскольку способствует самоорганизации, развитию навыка управления временем и самостоятельного решения задач. Основными формами самостоятельной работы студентов являются: подготовка к семинарским занятиям, составление конспекта, подготовка к выступлению на семинаре, подготовка доклада, написание контрольной работы (эссе), подготовка к тестированию, подготовка к ролевой игре.

Подготовка к семинарским занятиям. Данный тип самостоятельной работы предполагает освоение той литературы, которая указана в планах семинарских занятий. Освоение литературы происходит согласно сформулированным к семинарским занятиям вопросам, которые являются своего рода ориентирами при отборе из прочитанного главного.

Составление конспекта. Конспект представляет собой сжатое изложение основных идей, изложенных в учебной литературе. Задачей, стоящей перед студентом при написании конспекта, является формулирование собственных идей на основе прочитанного. Цитирование уместно лишь тогда, когда нужно привести слова автора, например, когда дается определение, приводятся цифры или факты, предлагается аргументация положений. Объем конспекта – 6-7 страниц. Обязательны поля. Ключевые слова желательно подчеркивать маркером. Таким образом должен быть подготовлен каждый вопрос семинарского занятия.

Подготовка к выступлению на семинаре. Выступление должно быть по существу затронутых вопросов. При этом важно ссылаться на источники и литературу, из которых заимствовался материал. Желательно прокомментировать заимствованное из прочитанной литературы, раскрыть его сильные стороны. Ответ должен быть емким и не превышать пяти минут. В заключении важно обобщить сказанное, используя речевые клише.

Подготовка доклада. Выступление с докладом на семинаре – одна из форм, давно и успешно апробированных преподавательской практикой. Она позволяет одновременно решить целый комплекс задач: прежде всего она позволяет студенту основательно изучить интересующий его вопрос; затем предоставляет возможность изложить материал в компактном и доступном виде; далее – привести в текст полемическую заостренность; наконец, приобрести начальные навыки презентации.

Доклад должен быть рассчитан на 10 минут выступления. Он должен содержать в себе три основные части: *вступление, основная часть, заключение.* Во вступлении необходимо

обосновать важность и актуальность рассматриваемого вопроса. При этом нужно не забыть об ярких, запоминающихся примерах, фактах, цифрах, которые помогут заинтересовать публику, привлечь внимание слушателей. В основной части следует раскрыть тему доклада. Важным является сопровождение рассматриваемых положений своими комментариями. В заключении следует сделать краткие выводы.

Подготовка презентации. Доклад обучающегося может сопровождаться презентацией. Для подготовки презентации студенту необходимо выделить наиболее важные моменты сообщения и выстроить их в логической последовательности. Технически для подготовки презентации рекомендуется использовать программу Power Point. Особое внимание следует уделить принципам подготовки презентации: информационной наполненности слайдов, цветовому сопровождению материала и т.д. не стоит забывать о принципах публичного выступления и коммуникативных приемах.

Написание контрольной работы (эссе). Эссе – прозаическое сочинение небольшого объема и свободной композиции, выражающее индивидуальные впечатления и соображения по конкретному поводу или вопросу и заведомо не претендующее на определяющую или исчерпывающую трактовку предмета. Требования к оформлению работы. Общий объем самостоятельной работы – до 6 страниц рукописного текста. В правом верхнем углу листа следует указать свою фамилию, номер группы, дату написания работы. Далее в центре листа написать тему эссе.

Подготовка к тестированию. При подготовке к тестированию необходимо обратить внимание на термины, понятия, имена выдающихся мыслителей.

Тест предполагает проверку знаний, полученных в ходе изучения конкретной темы. Для подготовки к нему целесообразно перечитать конспекты лекций и семинарских занятий, освоить всю информацию, включенную в учебно-методические пособия и учебники по конкретной теме. Время на подготовку к тесту – 2-4 часа.

Контрольные вопросы и задания для проведения текущего контроля и промежуточной аттестации по итогам освоения дисциплины приведены в 5.2.

Для обеспечения самостоятельной работы обучающихся используется электронный курс «Конфликтология», созданный в системе электронного обучения ННГУ - <https://e-learning.unn.ru>.

Учебно-методические документы, регламентирующие самостоятельную работу

1. Положение о текущем контроле успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся при реализации образовательных программ высшего образования в ННГУ (Приказ от 29.12.2017 №630-ОД);

2. Положение о фонде оценочных средств, (Приказ от 10.06.2015 №247-ОД);

3. Положение об электронной информационно-образовательной среде ННГУ (Приказ от 20.11.2019 №601-ОД);

4. Положение о порядке организации и освоения факультативных и элективных дисциплин (модулей) в ННГУ (Приказ от 19.09.2017 № 427-ОД);

5. Методические рекомендации по организации самостоятельной работы студентов: учебно-метод. пособие/Е.И. Яковлева, А.В. Крымов, П.Ю. Иванов, Ю.В. Родионова, Е.В. Себина. – Нижний Новгород: Нижегородский госуниверситет, 2018. – 62 с.

5. Фонд оценочных средств для промежуточной аттестации по дисциплине (модулю), включающий:

5.1. Описание шкал оценивания результатов обучения по дисциплине

Уровень сформированности компетенций (индикатора достижения компетенций)	Шкала оценивания сформированности компетенций						
	плохо	неудовлетворительно	удовлетворительно	хорошо	очень хорошо	отлично	превосходно
	Не зачтено		зачтено				
<u>Знания</u>	Отсутствие знаний теоретического материала. Невозможность оценить полноту знаний вследствие отказа обучающегося от ответа	Уровень знаний ниже минимальных требований. Имели место грубые ошибки.	Минимально допустимый уровень знаний. Допущено много негрубых ошибок.	Уровень знаний в объеме, соответствующем программе подготовки. Допущено несколько негрубых ошибок	Уровень знаний в объеме, соответствующем программе подготовки. Допущено несколько незначительных ошибок	Уровень знаний в объеме, соответствующем программе подготовки, без ошибок.	Уровень 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 отдельными незначительными 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 владения материалом. 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 недочетов.	Продemonстрированы навыки при решении нестандартных задач без ошибок и недочетов.	Продemonстрирован творческий подход к решению нестандартных задач

Шкала оценки при промежуточной аттестации

Оценка		Уровень подготовки
зачтено	Превосходно	Все компетенции (части компетенций), на формирование которых направлена дисциплина, сформированы на уровне не ниже «превосходно»
	Отлично	Все компетенции (части компетенций), на формирование которых направлена дисциплина, сформированы на уровне не ниже «отлично», при этом хотя бы одна компетенция сформирована на уровне «отлично»
	Очень хорошо	Все компетенции (части компетенций), на формирование которых направлена дисциплина, сформированы на уровне не ниже «очень хорошо», при этом хотя бы одна компетенция сформирована на уровне «очень хорошо»
	Хорошо	Все компетенции (части компетенций), на формирование которых направлена дисциплина, сформированы на уровне не ниже «хорошо», при этом хотя бы одна компетенция сформирована на уровне «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», ни одна из компетенций не сформирована на уровне «плохо»
	Плохо	Хотя бы одна компетенция сформирована на уровне «плохо»

5.2 Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки результатов обучения.

5.2.1 Контрольные вопросы

Вопросы к экзамену

Вопросы	Код формируемой компетенции
1. Предмет конфликтологии	УК-3
2. Конфликт как социальный феномен общественной жизни	УК-3
3. Задачи конфликтологии в различных сферах человеческого взаимодействия	УК-3
4. Теоретические предпосылки возникновения конфликтологии	УК-3

5. Этапы развития конфликтологии	УК-3
6. Структура социального конфликта.	УК-3
7. Источники и причины возникновения социальных конфликтов.	УК-3
8. Динамическая модель конфликта.	УК-3
9. Функции социальных конфликтов.	УК-3
10. Проблема типологии конфликтов.	УК-3
11. Диагностика конфликтов.	УК-3
12. Причины и источники внутриличностных конфликтов и формы их проявления.	УК-3
13. Виды внутриличностных конфликтов.	УК-3
14. Основные способы разрешения внутриличностных конфликтов.	УК-3
15. Особенности межличностных конфликтов, их причины и динамика.	ОПК-4
16. Характеристика основных стилей поведения, их положительные и отрицательные стороны.	ОПК-4
17. Групповой процесс: особенности, динамика.	ОПК-4
18. Причины возникновения групповых конфликтов и их классификация.	ОПК-4
19. Групповые нормы, ценности и стереотипы поведения.	ОПК-4
20. Последствия и функции внутригруппового конфликта.	ОПК-4
21. Предупреждение межличностных и групповых конфликтов.	ОПК-4
22. Конфликты в организациях: особенности возникновения и протекания.	ОПК-4
23. Конфликты между руководителями и подчиненными, их предупреждение, регулирование.	ОПК-4
24. Трудовые конфликты и пути их разрешения.	ОПК-4
25. Особенности информационных конфликтов.	ОПК-4
26. Роль и задачи руководителя в регулировании конфликтных ситуаций.	ОПК-4
27. Субъективные аспекты конфликта в команде, типы участников конфликта, их психология.	ОПК-4
28. Переговоры как один из основных методов разрешения конфликта. Посредничество в переговорах.	ОПК-4

5.2.2. Типовые тестовые задания для оценки сформированности компетенции ПК-1

Тест.

1. Конфликтогены – это:

- а) слова, действия (или бездействия), которые могут привести к конфликту;
 - б) проявления конфликта;
 - в) причины конфликта, обусловленные социальным статусом личности;
 - г) состояния личности, которые наступают после разрешения конфликта.
2. Выберите вариант поведения (комбинация из 3 позиций) транзакции «Родителя»:
- а) требует, оценивает, проявляет беспомощность;
 - б) руководит, рассуждает, анализирует;
 - в) разговаривает на равных, проявляет чувства обиды, покровительствует;
 - г) работает с информацией, рассуждает, анализирует;
 - д) требует, осуждает, учит.
3. Выберите вариант поведения (комбинация из 3 позиций) в транзакции «Ребенка»:
- а) проявляет чувство обиды, подчиняется, шалит;
 - б) требует, рассуждает, анализирует;
 - в) осуждает, учит, покровительствует;
 - г) оценивает, проявляет беспомощность, проявляет чувство страха;
 - д) подчиняется, одобряет, уточняет ситуацию.
4. Выберите вариант поведения (комбинация из 3 позиций) в транзакции «Взрослого»:
- а) проявляет чувства вины, руководит, уточняет ситуацию;
 - б) работает с информацией, анализирует, разговаривает на равных;
 - в) требует, покровительствует, руководит;
 - г) работает с информацией, покровительствует, руководит;
 - д) уточняет ситуацию, работает с информацией, руководит
5. Современная конфликтология развивается как междисциплинарная наука во взаимодействии с:
- а) психологией;
 - б) социологией;
 - в) политологией;
 - г) правоведением;
 - д) культурологией.
6. Выберите все правильные ответы
- Современное отношение к конфликтам и практике работы с ними основывается на том, что:
- а) конфликт – одна из форм нормального человеческого взаимодействия;
 - б) конфликт не всегда и не обязательно приводит к разрушениям;
 - в) конфликт открывает дорогу инновациям;
 - г) конфликт может быть управляемым;
 - д) ничего из вышеперечисленного.
- Выберите все правильные ответы
7. Общенаучными принципами исследования конфликтов являются:
- а) принцип развития;
 - б) принцип всеобщей связи;
 - в) принцип объективности;
 - г) принцип единства теории, эксперимента и практики;
 - д) ничего из вышеперечисленного.
8. Выберите все правильные ответы
- Наиболее точное определение предмета конфликтологии:
- а) закономерности возникновения, развития и завершения конфликтов;
 - б) закономерности и механизмы возникновения, развития, завершения конфликтов, а также принципы и технологии управления ими;
 - в) сущность и эволюция конфликтов;
 - г) структура и функции конфликтов;
 - д) методы предотвращения конфликтов.

9. Назовите лишний тип конфликта в классификации по степени проявления:

- а) скрытый;
- б) открытый;
- в) ролевой;
- г) случайный;
- д) хронический.

10. Установление норм и процедур урегулирования и разрешения конфликта называется:

- а) легитимизация конфликта;
- б) редукция конфликта;
- в) институализация конфликта.

11. Стратегия поведения в конфликте (К. Томаса), к которой относится следующее поведение участников: действия, направленные на поиск решения за счет взаимных уступок, на выработку промежуточного решения, устраивающего обе стороны, при котором особо никто не выигрывает, но и не теряет, называется:

- а) уход;
- б) компромисс;
- в) сотрудничество;
- г) соперничество.

12. Стратегическая цель в переговорном процессе – уход от конфликта, уступка оппоненту относится к стратегии:

- а) проигрыш – выигрыш;
- б) выигрыш – проигрыш;
- в) проигрыш – проигрыш.

13. Ложное предубеждение, которое становится источником эмоциональной напряженности, непрерывного беспокойства, называется:

- а) недоразумение;
- б) предвзятость мнения;
- с) противоречие.

14. Конструктивное разрешение конфликта зависит от:

- а) адекватности его восприятия;
- б) открытости общения;
- в) атмосферы сотрудничества;
- г) использования силы.

15. Что из перечисленного ниже относится к манипуляции:

- а) когда информация, расходящаяся с желанием влияющей стороны, не оглашается;
- б) когда объекту влияния предоставляются все факты;
- в) когда объекту влияния предоставляется право выбора из «двух зол»;
- г) когда объекту влияния не предоставляется возможность свободного выбора.

5.2.3. Типовые задания/задачи для оценки сформированности компетенции ПК-7

Практическое задание 1 Решение конфликтологических задач.

Определите природу конфликта (тип А, Б, В) по Шейнову В.П. в следующей ситуации.
Задача 1.

Руководитель принял на работу неподготовленного работника, не согласовав это с заместителем, у которого тот в подчинении. Вскоре выясняется неспособность принятого работника выполнять свою работу. Заместитель представляет руководителю докладную записку об этом. Руководитель тут же рвет данную записку.

Задача 2.

При распределении премии начальник не выделил ее одному из подчиненных. Оснований для премирования не было. На вопрос подчиненного руководитель не смог объяснить причины, сказал только: «Это я вас учу».

Задача 3.

Беседуя с претендентом на вакантную должность, руководитель дает обещание в дальнейшем повысить его в должности. Вновь принятый с воодушевлением приступает к работе, проявляя высокую работоспособность и добросовестность. Руководство постоянно увеличивает нагрузку, не прибавляя зарплат и не повышая в должности. Спустя некоторое время работник начинает проявлять признаки недовольства... Назревает конфликт.

Задача 4.

Начальник сообщает подчиненному, что в следующем месяце отправляют его на курсы повышения квалификации. Подчиненный отказывается, ссылаясь на то, что до пенсии ему осталось полтора года.

Задача 5.

Работник, достигший пенсионного возраста, жалуется начальнику, что мастер выживает его с работы. Мастер клянется, что ни малейшего повода для этого не дает. Работник же продолжает жаловаться.

Задача 6.

Начальник участка дает задание рабочему. Тот отказывается, мотивируя свой отказ тем, что эта работа требует более высокого разряда и добавляя при этом, что ему уже пять лет не повышают разряд.

Задача 7.

На совещании один из подчиненных, не выдержав нажима руководителя, в полусутоливой форме обратил на этот нажим внимание. Руководитель не нашелся, что сказать, но после этого случая стал

Практическое задание 2 Стратегия поведения в конфликте.

Оцените свое поведение в проблемных (конфликтных) ситуациях взаимодействия в сфере личных (деловых) отношений. Определите, какую позицию, стратегию вы выбираете в конкретной ситуации. Попытайтесь изменить ее в конструктивную сторону

5.2.4. Темы курсовых работ, эссе, рефератов

Темы докладов и рефератов

1. Социально-психологическая основа конфликтологии.
2. Конфликтология как область социальной практики.
3. Взаимосвязь конфликтологии с другими науками.
4. Программа конфликтологического исследования.
5. Актуальность конфликтологических знаний в современном обществе.
6. Социальные конфликты в разных общественных структурах.
7. Социальные конфликты в меняющемся российском обществе.
8. Конфликты среди разных социальных слоев.
9. Неравенство в обществе как причина социальных конфликтов
10. Групповые особенности возникновения конфликтов в организации.
11. Конфликты при формировании коллективов.
12. Природа конфликта в организации.
13. Структурные методы разрешения конфликта.

14. Факторы, влияющие на возникновение конфликтов в группах.
15. Природа внутриличностных конфликтов.
16. Специфика внутриличностных конфликтов.
17. Самодиагностика внутриличностного конфликта.
18. Базовые психологические установки личности как причина внутриличностного конфликта.
19. Стратегии поведения людей в межличностных конфликтах.
20. Конфликтоустойчивость личности в процессе социального взаимодействия.
21. Использование вербальных конфликтологических методик в межличностных взаимодействиях.
22. Работа медиатора в управлении межличностным конфликтом.
23. Приёмы разрешения межличностных конфликтов.
24. Переговоры как основной способ реализации интегративной стратегии решения социальных конфликтов.

6. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины

а) Основная литература

1. Кибанов, А.Я. Конфликтология: Учебник [Электронный ресурс] / Кибанов А.Я., Ворожейкин И.Е., Захаров Д.К.; Под ред. Кибанов А.Я., - 2-е изд., перераб. и доп. - М.: НИЦ ИНФРА-М, 2022. - 301 с.: 60х90 1/16. - (Высшее образование: Бакалавриат) (Переплёт 7БЦ) ISBN 978-5-16-005724-8. Режим доступа: <https://znanium.com/catalog/document?id=346523>
2. Козырев, Г.И. Конфликтология : учебник [Электронный ресурс] / Г.И. Козырев. — М. : ИД «ФОРУМ» : ИНФРА-М, 2022. — 289 с. — (Высшее образование). Режим доступа: <https://znanium.com/catalog/document?id=359470>
3. Шарков, Ф. И. Общая конфликтология [Электронный ресурс] : Учебник для бакалавров / Ф. И. Шарков, В. И. Сперанский; под общ. ред. засл. деят. науки РФ Ф. И. Шаркова. — М.: Издательско-торговая корпорация «Дашков и К°», 2022. — 236 с. - ISBN 978-5-394-02402-3 - Режим доступа: <https://znanium.com/catalog/document?id=358221>

б) Дополнительная литература:

1. Козырев, Г.И. Основы конфликтологии: Учебник [Электронный ресурс] / Г.И. Козырев. - 2-е изд., перераб. и доп. - М.: ИД ФОРУМ: НИЦ ИНФРА-М, 2022. - 240 с.: 60х90 1/16. - (Профессиональное образование). (переплет) ISBN 978-5-8199-0430-5. Режим доступа: <https://znanium.com/catalog/document?id=356204>
2. Охременко, И. В. Конфликтология : учебное пособие для вузов / И. В. Охременко. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 154 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-05147-6. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/515063>
3. Леонов, Н. И. Конфликтология: общая и прикладная : учебник и практикум для вузов / Н. И. Леонов. — 4-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 395 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-09672-9. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/516451>

в) Программное обеспечение и ресурсы Интернет

1. Журнал Аналитика конфликта - Электронный ресурс [Электронный ресурс]. <http://www.conflictology.narod.ru/> — Загл. с экрана.
2. Центр конфликтологии Института социологии РАН - Электронный ресурс [Электронный ресурс]. <http://www.conflictolog.narod.ru/OldSite/Index.html> — Загл. с экрана

3. Фонд образовательных электронных ресурсов ННГУ Электронный ресурс [Электронный ресурс]. <http://www.unn.ru/books/resources.html> - Загл. с экрана.
4. Справочная правовая система Консультант-Плюс Электронный ресурс [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <http://www.consultant.ru/> — Загл. с экрана.
5. Информационно-правовой портал Гарант Электронный ресурс [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <http://www.garant.ru/> — Загл. с экрана.

7. Материально-техническое обеспечение дисциплины

Помещения представляют собой учебные аудитории для проведения учебных занятий, предусмотренных программой, оснащенные оборудованием и техническими средствами обучения: ученические столы и стулья, мелованная доска, набор учебно-наглядных пособий, рабочее место преподавателя: стол, стул, кафедра.

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

Специальные условия организации обучения по дисциплине для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья

Организация обучения по дисциплине инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья осуществляется с учетом особенностей психофизического развития, индивидуальных возможностей и состояния здоровья при наличии таких обучающихся путем создания специальных условий для получения образования.

Профессорско-преподавательский состав знакомится с психолого-физиологическими особенностями обучающихся инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья, индивидуальными программами реабилитации инвалидов (при наличии).

В соответствии с Методическими рекомендациями по организации образовательного процесса для обучения инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья в образовательных организациях высшего образования, в том числе оснащенности образовательного процесса, утв. Минобрнауки РФ 08.04.2014 АК-44/05вн при изучении дисциплины предполагается использование социально-активных и рефлексивных методов обучения, технологий социокультурной реабилитации с целью оказания помощи в установлении полноценных межличностных отношений с другими студентами, создании комфортного психологического климата в студенческой группе.

При освоении дисциплины используются различные сочетания видов учебной работы с методами и формами активизации познавательной деятельности обучающихся для достижения запланированных результатов обучения и формирования компетенций. Форма проведения промежуточной аттестации для обучающихся-инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья устанавливается с учетом индивидуальных психофизиологических особенностей. По личной просьбе обучающегося с ограниченными возможностями здоровья, изложенной в форме письменного заявления, по дисциплине предусматриваются:

- замена устного ответа на письменный ответ при сдаче зачета или экзамена;
- увеличение продолжительности времени на подготовку к ответу на зачете или экзамене;
- при подведении результатов промежуточной аттестации студентов выставляется максимальное количество баллов за посещаемость аудиторных занятий.

Программа составлена в соответствии с требованиями ОС ВО ННГУ 42.03.01 Реклама и связи с общественностью.

Программа одобрена Методической комиссией Дзержинского филиала ННГУ от 31.05.2023 года, протокол № 13.