

**МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ**

**ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ
ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
«ВОРОНЕЖСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ТЕХНИЧЕСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ»**

КАФЕДРА «СВЯЗИ С ОБЩЕСТВЕННОСТЬЮ»

**МЕТОДИЧЕСКИЕ МАТЕРИАЛЫ
ПО ДИСЦИПЛИНЕ**

«Конфликтология и переговорный процесс»

Направление подготовки: 42.03.01 Реклама и связи с общественностью

Направленность (профиль): Реклама и связи с общественностью

Автор

Е.В.Швец

Воронеж – 2021

Введение

Цели дисциплины

дать представление о конфликтологии как науке, о существующих в мире научных и практических подходах по решению международных проблем, связанных с урегулированием конфликтных и кризисных ситуаций путем переговоров и посреднических процедур;

показать роль специалиста по связям с общественностью в управлении кризисными ситуациями.

развитие коммуникативной культуры, умений организационной, фасилитаторской, медиационной деятельности будущего специалиста социальной работы

освоение технологического процесса переговоров в социальной сфере, формирование навыков эффективного взаимодействия с оппонентами, ориентированного на совместный поиск решения проблемы с целью достижения максимального удовлетворения интересов обеих сторон.

Задачи освоения дисциплины

научить студентов анализировать современные конфликты и понимать природу их возникновения;

научить студентов применять теоретические знания к анализу конкретных конфликтов и в практической деятельности по связям с общественностью;

научить студентов оценивать целесообразность и эффективность использования различных переговорных и посреднических процедур.

познакомить с основными принципами и правилами риторики и теории аргументации, позволяющими убедительно представить свою позицию на переговорах.

познакомить с основными принципами подготовки к переговорам: показать правила формирования переговорного досье, раскрыть основные

принципы разработки переговорной концепции, правила определения стратегии и тактики переговоров, формирования повестки дня, выбора времени, места и состава делегации.

дать представление об основных этапах проведения переговоров, раскрыть основные тактические приемы, используемые во время переговоров, показать значение информационного сопровождения переговоров, роль новых информационных технологий для усиления переговорной позиции.

раскрыть роль и значение национального стиля в процессе межкультурных коммуникаций, показать основные различия между национальными стилями западных и восточных участников переговоров

I Методические рекомендации к самостоятельной работе студентов

Самостоятельная работа – это планируемая работа студентов, которую они выполняют по заданию и при методическом руководстве преподавателя, но без его прямого участия. Самостоятельная работа нацелена на повышение уровня теоретического и практического освоения студентами данного курса.

Самостоятельная работа необходима не только для освоения дисциплины «Конфликтология и переговорный процесс», но и для формирования навыков самостоятельной работы как в учебной, так и профессиональной деятельности. Каждый студент учится самостоятельному решению проблем, нахождению оригинальных творческих решений.

Самостоятельная работа обучающихся включает в себя выполнение различного рода заданий (изучение учебной и научной литературы, текстов лекций, систематизацию прочитанного материала, решение стандартных и нестандартных задач т.п.), которые ориентированы на более глубокое усвоение материала изучаемой дисциплины «Конфликтология и переговорный процесс». Самостоятельная работа по данной дисциплине может осуществляться в различных формах (например, подготовка докладов/рефератов, выполнение творческих заданий, публикация тезисов, научных статей, подготовка презентаций, кейсов и др.). Виды заданий для внеаудиторной самостоятельной работы, их содержание и характер могут иметь вариативный и дифференцированный характер, учитывать индивидуальные особенности студента. Самостоятельная работа может

осуществляться индивидуально или группами студентов online и на занятиях в зависимости от цели, объема, конкретной тематики самостоятельной работы, уровня сложности.

Самостоятельная работа выполняется на основе изучения литературы (коллективных произведений, монографий, статей и др.), в которых предметом специального рассмотрения является тема самостоятельной работы, а также с использованием предложенной преподавателем методической литературы. Подбор литературы следует начинать с ознакомления с предметным, систематическим каталогами и ресурсами электронной библиотеки ВГТУ. Подбор литературы завершается составлением сводного списка литературы, подлежащей изучению. Самостоятельная подготовка может вестись с использованием списка основной и дополнительной литературы.

При выполнении самостоятельной работы студент должен пройти следующие этапы: определение цели самостоятельной работы; конкретизацию проблемной или практической задачи; планирование (самостоятельно или с помощью преподавателя) самостоятельной работы по решению задачи; реализацию программы выполнения самостоятельной работы.

Самостоятельная работа по дисциплине «Конфликтология и переговорный процесс» выполняется в виде:

1. Деловая игра – совместная деятельность группы обучающихся под управлением преподавателя с целью решения учебных и профессионально ориентированных задач путем игрового моделирования реальной проблемной ситуации. Позволяет оценивать умение анализировать и решать типичные профессиональные задачи. При подготовке к деловой игре рекомендуется изучить литературу, продумать план выступления, распределить роли.
2. Кейс-задачи по отдельным темам практических занятий. Кейс-задача – проблемное задание, в котором обучающемуся предлагают осмыслить реальную профессионально-ориентированную ситуацию, необходимую для решения данной проблемы. Рекомендуется для оценки знаний, умений и владений, а также отдельных дисциплинарных компетенций студентов.
3. Написание реферата – одна из форм обучения, направленная на организацию и повышение уровня самостоятельной работы

студентов, целью которой является расширение научного кругозора студентов, ознакомление с методологией научного поиска.

Основные задачи студента при написании реферата:

- с максимальной полнотой использовать литературу по выбранной теме (как рекомендуемую, так и самостоятельно подобранную) для правильного понимания авторской позиции;
- верно (без искажения смысла) передать авторскую позицию в своей работе;
- уяснить для себя и изложить причины своего согласия (несогласия) с тем или иным автором по данной проблеме.

Требования к содержанию:

- материал, использованный в реферате, должен относиться строго к выбранной теме;
- необходимо изложить основные аспекты проблемы не только грамотно, но и в соответствии с той или иной логикой (хронологической, тематической, событийной и др.)
- при изложении следует сгруппировать идеи разных авторов по общности точек зрения или по научным школам;
- реферат должен заканчиваться подведением итогов проведенной исследовательской работы: содержать краткий анализ-обоснование преимуществ той точки зрения по рассматриваемому вопросу, с которой Вы солидарны.

Темы рефератов содержатся в программе курса.

Руководители должны регулярно проводить консультации. Очень важной является первая консультация, когда студентов знакомят с методикой работы, подбором литературы и составлением плана.

Контроль над самостоятельной работой студента осуществляется преподавателем во время консультаций и практических занятий с помощью тестирования, собеседования, защиты индивидуального задания, публичного доклада, реферата.

Вопросы для обсуждения:

1. Функции конфликта.
2. Периоды и этапы конфликта.
3. Динамика различных видов конфликтов.

4. Динамика различных видов конфликтов.
5. Конфликт как тип трудной ситуации.
6. Зависимость конфликтов от конфликтогенов.
7. Эффективные стратегии поведения в конфликтах.
8. Альтернатива переговорам.
9. Неприязненно настроенные партнёры.
10. Стратегии переговоров.

Примерные темы реферата:

1. Переговорный процесс как форма и способ обеспечения взаимодействия сторон.
2. Психология сопровождения переговоров в работах отечественных и зарубежных авторов.
3. Особенности ведения телефонных переговоров.
4. Переговоры с потенциальными самоубийцами.
5. Интересы сторон в переговорном процессе.
6. Стадии и фазы переговоров в трактовке различных авторов.
7. Особенности ведения переговоров в работах Роя Левицкого.
8. «Полевой анализ» Курта Левина.
9. Организационная часть переговорного процесса.
10. Нелегальные источники информации.
11. Процесс планирования переговоров.
12. Информационная подготовка к переговорам.
13. Различные типы стратегии участия в переговорах.
14. Неожиданности, разногласия и тупики в проблемах.
15. Приемы манипулятивного воздействия на переговорах.
16. Невербальное общение в ходе переговоров.
17. Этические подходы к принятию решений.
18. Влияние культурных различий на переговоры.

Деловая игра «Ведение политических переговоров»

Игра направлена на развитие навыков работы в команде, когда личные интересы пересекаются с глобальными и нужно сделать выбор, позволяющий оптимизировать ситуацию.

Методические рекомендации по организации контактной работы студента с преподавателем при освоении дисциплины «Конфликтология и переговорный процесс».

Общие положения

Методические рекомендации по организации форм контактной работы студента с преподавателем содержат описание методов и средств использования электронной информационно-обучающей среды при реализации учебных занятий по освоению дисциплины «Конфликтология и переговорный процесс» направления бакалавриата 42.03.01 Реклама и связи с общественностью.

Под контактной работой студентов с преподавателями в электронной информационно-образовательной среде (далее – контактная работа в ЭИОС) понимается образовательная деятельность, основанная на взаимодействии обучающихся с педагогическими работниками в ЭИОС, организованном с помощью средств ЭО и ДОТ в целях достижения образовательных результатов. Контактная работа в ЭИОС может происходить с использованием исключительно активных методов обучения при синхронном или асинхронном формате взаимодействия обучающихся с педагогическими работниками в ЭИОС.

С целью прохождения обучающимися образовательных программ в полном объеме каждый преподаватель дисциплины (модуля) самостоятельно определяет формы обучения по каждой дисциплине (модулю): скайп-конференции, онлайн-курсы, презентации, вебинары, общение через мессенджеры, электронную почту, социальные сети. Ответственный за организацию технического сопровождения перехода на реализацию образовательных программ с применением исключительно ДОТ создает в облачном хранилище (Google-диск, Яндекс-диск и др.) систему контроля выдачи заданий обучающимся.

В рамках этой работы при освоении курса по дисциплине «Конфликтология и переговорный процесс» проводятся видеолекции, вебинары по организации самостоятельной работы студентов на основе учебно-методических комплексов, вебинары по сложным темам курса, вебинары практической направленности, тематические, проблемные, задачные и консультационные форумы, форумы по организации самостоятельной работы студентов, образовательные вебквесты, индивидуальные и групповые видеоконсультации и др.

Промежуточная, итоговая, государственная итоговая аттестация обучающихся с использованием дистанционных образовательных технологий осуществляется через автоматизированное тестирование, выполнение письменных работ, проведение устных экзаменов, зачетов, собеседований, формирование и оценивание портфелей обучающихся, проведение учебных вебконференций и др.

Основой учебно-методического обеспечения контактной работы обучающихся с преподавателем является учебно-методический комплекс по дисциплине «Конфликтология и переговорный процесс», размещенный в электронной информационно-образовательной среде университета и включающий комплект электронных образовательных ресурсов, обеспечивающих все виды работы в соответствии с программой учебного предмета «Конфликтология и переговорный процесс».

Организация контактной работы при реализации учебных занятий по дисциплине «Конфликтология и переговорный процесс» в ЭИОС

Организация контактной работы при реализации учебных занятий по дисциплине «Конфликтология и переговорный процесс» в ЭИОС (иначе – онлайн-занятий) может осуществляться при непосредственном включении в образовательную деятельность элементов систем и сервисов ЭИОС, позволяющих установить синхронное либо асинхронное взаимодействие между обучающимися и педагогическими работниками. Организация образовательной деятельности в ЭИОС ВГТУ в форме контактной работы возможна за счет использования элементов таких систем и сервисов

Электронная информационно-образовательная среда ВГТУ - <http://eios.vorstu.ru/>, которая позволяет организовать образовательный процесс посредством использования информационно-образовательных технологий и сервисов ЭИОС; обеспечить доступ обучающихся и преподавателей к информационно-справочным и информационным образовательным ресурсам ЭИОС университета посредством использования информационно-коммуникационных технологий и сервисов ЭИОС, а также обеспечить эффективные коммуникации и взаимодействие всех участников образовательного процесса.

Информационная система «Единое окно доступа к образовательным ресурсам» <http://window.edu.ru/>

[Электронные библиотечные системы и научная библиотека ВГТУ.](#)

«Студенческий чат ВГТУ» – web приложение для взаимодействия преподавателей и студентов, элементы которого предполагают возможность обратной связи со стороны преподавателя в виде комментария или оценки работы обучающегося и могут быть использованы для организации всех видов учебных занятий, в частности по дисциплине «Конфликтология и переговорный процесс».

При организации в ЭИОС лекций, разъяснительной части практических занятий, консультаций по дисциплине «Конфликтология и переговорный процесс» активно используется сервис видеоконференций в системе Zoom для проведения:

- лекций;
- практических занятий;
- семинаров по организации самостоятельной работы студентов;
- консультации по сложным темам курса и др.

При осуществлении контактной работы применяются и иные формы взаимодействия со студентами. Эффективным инструментом контактной работы при освоении дисциплины «Конфликтология и переговорный процесс» являются корпоративные группы кафедры «Связи с общественностью» в социальной сети ВКонтакте для размещения актуального обучающего контента:

«Profi comunica» <https://vk.com/club1933500754;>

Студенческая лаборатория «PR прямого действия. Мастерская профессионалов» - [https://vk.com/club31511967.](https://vk.com/club31511967)

Для организации консультаций по дисциплине «Конфликтология и переговорный процесс» используется сервис «Чат» и «Беседа» ВКонтакте группы кафедры «Связи с общественностью» https://vk.com/pr_vgasu.

При организации контактной работы в ЭИОС в рамках одного учебного занятия по одной теме дисциплины «Конфликтология и переговорный процесс» возможно использование нескольких элементов контактной работы.

При использовании комбинации ресурсов дистанционного обучения для студентов размещается актуальная информация о регламенте изучения всего курса дисциплины «Конфликтология и переговорный процесс» (или отдельной темы) для обеспечения их связи в учебной работе студента посредством гиперссылок и поясняющего текста.

При использовании комбинации элементов также возможно использование элементов и ресурсов ЭИОС, не предполагающих взаимодействия между обучающимися и педагогическими работниками для организации вводной части занятия, актуализации пройденного учебного материала, обеспечения дополнительной образовательной активности и т.д. – в качестве вспомогательных элементов и ресурсов при их сочетании с элементами контактной работы используется, например, электронная почта преподавателя.

Примечание: сокращения, определения и ссылки.

ДОТ – дистанционные образовательные технологии. ЭИОС – Электронная информационно-образовательная среда университета - <http://eios.vorstu.ru/>.

«Студенческий чат ВГТУ» – web-приложение для взаимодействия преподавателей и студентов.

«Profi comunica» <https://vk.com/club1933500754>; Студенческая лаборатория «PR прямого действия. Мастерская профессионалов» <https://vk.com/club31511967> – корпоративные группы в социальной сети ВКонтакте для студентов и преподавателей для размещения актуального обучающего контента.

Перечень учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины

1. Конфликтология [Электронный ресурс] : учебник / В.В. Юдин; Ж.Б. Скрипкина; В.П. Ратников; Э.В. Островский; И.К. Батулин; В.Ф. Голубь; ред. В.П. Ратников. - Конфликтология ; 2020-10-10. - Москва : ЮНИТИ-ДАНА, 2017. - 543 с. - ISBN 978-5-238-02174-4. URL: <http://www.iprbookshop.ru/71180.html>
2. Метлякова, Л.А. Конфликтология [Электронный ресурс] : учебно-методическое пособие / Л.А. Метлякова. - Пермь : Пермский государственный гуманитарно-педагогический университет, 2016. - 210 с. - ISBN 978-5-85218-812-0. URL: <http://www.iprbookshop.ru/70630.html>
3. Клачкова, О. А. Конфликтология [Электронный ресурс] : Практикум / О. А. Клачкова. - Саратов : Ай Пи Ар Медиа, 2019. - 136 с. - ISBN 978-5-4497-0127-5. URL: <http://www.iprbookshop.ru/85814.html>
4. Суворова, А. В. Психология конфликта [Электронный ресурс] : Учебное пособие / А. В. Суворова, С. В. Нищитенко. - Ставрополь : Северо-Кавказский федеральный университет, 2018. - 105 с. - ISBN 2227-8397. URL: <http://www.iprbookshop.ru/83205.html>
5. Резник, С. Мастер переговоров. Игра по твоим правилам [Электронный ресурс] / С. Резник, Д. Гришин. - Мастер переговоров. Игра по твоим правилам ; 2021-02-03. - Москва : РИПОЛ классик, 2016. - 272 с. - Лицензия до 03.02.2021. - ISBN 978-5-386-09351-8. URL: <http://www.iprbookshop.ru/73157.html>
- 6.78-2020 Организация контактной работы преподавателей и студентов: методические рекомендации для студентов направления 42.03.01. «Реклама и связи с общественностью» всех форм обучения / ФГБОУ ВО «Воронеж. гос. тех. ун-т», каф. связи с общественностью; сост.: Н. Н. Скрипникова, Е. С. Чеснокова. - Воронеж : Воронежский государственный технический университет, 2020. - 12 с. Методические рекомендации подготовлены в электронном виде и содержатся в файле Н.Н. Скрипникова, Е.С. Чеснокова_Методические рекомендации по контактной работе.pdf.
- 7.76-2020 Организация самостоятельной работы студентов: методические рекомендации для студентов направления 42.03.01. «Реклама и связи с общественностью» всех форм обучения / ФГБОУ ВО «Воронеж. гос. тех. ун-т», каф. связи с общественностью; сост.: Н. Н. Скрипникова, Е. С. Чеснокова. - Воронеж : Воронежский государственный технический университет, 2020. - 24 с. Методические рекомендации подготовлены в электронном виде и содержатся в файле Н.Н. Скрипникова, Е.С. Чеснокова Метод. рек. по самост. работе студ..pdf.