

Министерство науки и высшего образования Российской Федерации
Федеральное государственное бюджетное образовательное
учреждение высшего образования
«Государственный институт русского языка им. А.С. Пушкина»
Филологический факультет
Кафедра общего и русского языкознания

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ
ЛИНГВОКОНФЛИКТОЛОГИЯ

Направление подготовки: 45.04.02 Лингвистика

Направленность (профиль): Цифровая гуманитаристика. Лингвистические исследования и практики

Квалификация выпускника: магистр

Форма обучения: очная

Москва

Разработчик (и):

П.А. Катышев, доктор филологических наук, профессор, профессор кафедры общего и русского языкознания ФГБОУ ВО «Государственный институт русского языка им. А.С. Пушкина»

1. Цель освоения дисциплины

Целью освоения дисциплины является формирование у обучающихся компетенций, обеспечивающих дальнейшее самостоятельное проведение лингвистического анализа устной, письменной и виртуальной коммуникации для ее дальнейшей оценки, научных исследований и реализации прикладных задач с точки зрения теоретико-методических основ лингвистической конфликтологии.

2. Место дисциплины в структуре ОПОП

В соответствии с учебным планом по направлению подготовки 45.04.02 – Лингвистика дисциплина «Лингвоконфликтология» относится к части, формируемой участниками образовательных отношений, дисциплинам по выбору Б1.В.ДВ.06 (Б1.В.ДВ.06.02).

3. Планируемые результаты обучения по дисциплине, соотнесенные с планируемыми результатами освоения ОПОП

В процессе изучения дисциплины формируются следующие компетенции:

Код и наименование компетенции	Код и наименование индикатора достижения компетенции (ИДК)	Результаты обучения по дисциплине		
		знать	уметь	владеть
ПК-1. Способен моделировать и прогнозировать потенциальные ситуации общения между представителями различных культур и социумов с целью преодоления коммуникативных помех и предотвращения конфликтных ситуаций.	ПК-1.3. Регулирует собственное поведение в соответствии с ситуацией общения, адаптируя его к особенностям разных культур и социумов.	технологии саморегуляции коммуникативно го поведения в соответствии с ситуацией общения	применять технологии саморегуляции коммуникативно го поведения, учитывая особенности ситуации общения	навыками саморегуляции коммуникативно го поведения, учитывающей особенности ситуации общения
ПК-2. Способен осуществлять лингвистический, лингвострановедческий и лингводидактический анализ и интерпретацию текстов различных стилей в синхронном и диахронном аспектах.	П К - 2 . 2 . Самостоятельно осуществляет лингвистический, лингвострановедческий и лингводидактический анализ и интерпретацию текстов различных стилей с целью преодоления коммуникативных помех и	основы лингвистической конфликтологии для анализа и оценки текстов устной, письменной и виртуальной коммуникации с целью преодоления коммуникативных помех и предотвращения	анализировать и оценивать тексты устной, письменной и виртуальной коммуникации с целью преодоления коммуникативных помех и предотвращения конфликтных ситуаций	навыками анализа и оценки текстов устной, письменной и виртуальной коммуникации с целью преодоления коммуникативных помех и предотвращения конфликтных ситуаций

	предотвращения конфликтных ситуаций.	конфликтных ситуаций		
--	--	-------------------------	--	--

4. Объем, структура и содержание дисциплины

4.1. Трудоемкость дисциплины

Вид учебной работы	очная форма обучения
	4 семестр
Общая трудоемкость по учебному плану (з.е.)	3 з.е.
Количество часов по учебному плану (час.)	108
Контактная работа (всего)	12
В том числе:	
Лекции	6
Практические занятия	6
Лабораторные работы	
Самостоятельная работа (всего)	94
Форма промежуточной аттестации – зачет	2

4.2. Структура и содержание дисциплины

Наименование и краткое содержание разделов дисциплины	Количество часов по учебному плану	Контактная работа (часы), из них			Самостоятельная работа	Форма промежуточной аттестации	Формы текущего контроля успеваемости
		Лекции	Практические занятия	Лабораторные работы			
	Очная форма	Очная форма	Очная форма	Очная форма	Очная форма	Очная форма	Очная форма
1. Лингвистическая конфликтология как дисциплина. Основные понятия курса (конфликт, спор, коммуникативный конфликт, конфликтная коммуникация, структура конфликта, текст как репрезентант конфликта)	34	2	2	–	30		УО
2. Конфликтное взаимодействие. Коммуникативная модель конфликта. Стратегии и тактики конфликтного речевого взаимодействия. Противостояние конфликтному взаимодействию	36	2	2	–	32		УО, К
3. Оптимизация конфликтного взаимодействия. Стратегии и тактики конструктивного взаимодействия. Техники ведения переговоров.	36	2	2	–	32		УО, К, Т, Р
Форма промежуточной аттестации – зачет	2					2	
Итого	108	6	6		94	2	

Примечание:

Условные обозначения форм контроля: УО – устный опрос/ Т– тест / К – кейс / Р– реферат

5. Образовательные технологии

При реализации дисциплины «Лингвоконфликтология» применяются следующие образовательные технологии:

- ~ интерактивное обучение (лекции и практические занятия);
- ~ технология развития критического мышления (дискуссия / критический анализ кейса / подготовка рефератов);
- ~ проектная технология (выступления с разобранными кейсами);
- ~ информационно-коммуникационные технологии (ДОТ);
- ~ кейс-технология;
- ~ работа с учебной и научной литературой;
- ~ опережающая самостоятельная работа;
- ~ тестирование.

Самостоятельная работа охватывает проработку обучающимися отдельных вопросов теоретического курса, выполнение домашних работ, включающих:

- ~ защиту разобранных кейсов;
- ~ выполнение кейсов;
- ~ составление реферата;
- ~ работу с учебной и научной литературой (с использованием электронных учебных изданий и прямых, интерактивных, социальных сервисов Интернет).

6. Учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы обучающихся

Учебная и учебно-методическая литература, учебно-методические и другие материалы, необходимые для изучения дисциплины:

6.1. Список учебной литературы

Основная литература:

1. Охременко, И. В. Конфликтология: Учебное пособие для вузов / И. В. Охременко. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва: Издательство Юрайт, 2024. — 154 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-05147-6. — Текст: электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/539640> (дата обращения: 06.12.2024).

Дополнительная литература:

1. Чернова, Г. Р. Конфликтология: Учебное пособие для вузов / Г. Р. Чернова, М. В. Сергеева, А. А. Беляева. — 3-е изд., перераб. и доп. — Москва: Издательство Юрайт, 2024. — 200 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-17752-7. — Текст: электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/533668> (дата обращения: 06.12.2024).

6.2. Словари и справочники:

1. Большая Российская энциклопедия. - <https://old.bigenc.ru/> (Электронная версия издания с открытым доступом в Интернет)

6.3. Периодические издания:

1. Russian Journal of Linguistics. - <https://www.iprbookshop.ru/32473.html>

6.4. Ресурсы информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»

Ресурсы сети Интернет, необходимые для изучения дисциплины:

Наименование	Ссылка на ресурс	Доступность (свободный доступ / ограниченный доступ)
--------------	------------------	--

Электронно-библиотечные системы		
ЭБС Юрайт	https://urait.ru	требуется регистрация
Профессиональные базы данных		
Портал «Образование на русском»	https://pushkininstitute.ru/	Свободный доступ
Электронная библиотека словарей русского языка	http://www.slovari.ru	Свободный доступ

6.5. Содержание самостоятельной работы

Раздел 1. Лингвистическая конфликтология как дисциплина	
<u>Вопросы для самостоятельной работы:</u> 1. Дайте определение, раскрывающее своеобразие лингвоконфликтологии как дисциплины. Каковы предмет и объект данной дисциплины? 2. В чем отличия в трактовке понятий «конфликт» и «спор»? 3. Раскройте многозначность термина «конфликт». 4. В чем состоит особенность коммуникативного конфликта? 5. Охарактеризуйте структуру конфликта. Какое место в ней занимает речь, текст, использование коммуникативно-семиотических средств, включая язык?	
<u>Задания для самостоятельной работы:</u> 1. Составить глоссарий, в котором определяются основные понятия курса, такие как конфликт, спор, коммуникативный конфликт, конфликтная коммуникация, структура конфликта и его компоненты, текст как репрезентант конфликта. 2. Осуществляется знакомство с темами рефератов, подбирается соответствующая литература.	
Раздел 2. Конфликтное взаимодействие	
<u>Вопросы для самостоятельной работы:</u> 1. Дайте определение понятию «взаимодействие». 2. Охарактеризуйте типичные причины конфликтов, приводящих к эскалации взаимодействия. 3. Охарактеризуйте этапы эскалации конфликтного взаимодействия. 4. Рассмотрите основные коммуникативные стратегии и приемы, стимулирующие эскалацию конфликтного взаимодействия. Соотнесите их со способами нейтрализации конфликтного поведения.	
<u>Задания для самостоятельной работы:</u> 1. Составить таблицу, в которой перечислены конфликтные приемы, которые используют оппоненты в конфликтном взаимодействии. Напротив каждого приема укажите способы нейтрализации конфликтогенов. 2. Разбор кейсов с точки зрения конфликтогенности разбираемого взаимодействия. 3. Составление рефератов.	
Раздел 3. Оптимизация конфликтного взаимодействия	
<u>Вопросы для самостоятельной работы:</u> 1. Что такое оптимизация? 2. Почему переговоры рассматриваются как способ оптимизации конфликтного взаимодействия? Какие меры, помимо переговоров, могут предприниматься сторонами для урегулирования конфликта? 3. Каковы характеристики конструктивных переговоров? 4. Каковы стратегии и приемы реализации конструктивных переговоров? 5. Какие модели эффективных переговоров Вам известны?	
<u>Задания для самостоятельной работы:</u> 1. Разбор кейсов с точки зрения оптимизации конфликтного взаимодействия. 2. Составить таблицу, отражающую стратегии и приемы ведения конструктивных переговоров. 3. Завершающий этап составления реферата. Подготовка их к защите. 4. <u>Выполнение тестовых заданий.</u>	

7. Оценочные средства для проведения текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся

Оценка качества учебных достижений обучающихся по дисциплине осуществляется в виде текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации.

7.1. Текущий контроль успеваемости

Текущий контроль успеваемости учитывает следующие виды текущей аттестации: выполнение обучающимся всех видов контрольных мероприятий, предусмотренных рабочей программой дисциплины, и самостоятельную работу обучающегося. Все формы текущего контроля и активность участия студентов в практических и (или) лабораторных занятиях, критерии их оценивания представлены в рабочей программе дисциплины, технологической карте и фонде оценочных материалов (Приложения 1-2).

7.1.1. Тематика и требования к структуре и содержанию докладов

Доклады не предусмотрены.

7.1.2. Тематика и требования к структуре и содержанию эссе

Эссе не предусмотрены.

7.1.3. Тематика и требования к структуре и содержанию рефератов

Примерная тематика рефератов:

1. Понятие конфликтной коммуникации в лингвистике.
2. Манипуляция как социальный дискурсивный феномен.
3. Фейки как феномен конфликтной коммуникации.
4. Обсценизмы как объект современной лингвистики.
5. Насилие в виртуальной среде: особенности дискурсивных практик.
6. Оскорбительные соционимы в интернет-дискурсе.
7. Речевое поведение антиваксеров как вариант конфликтной коммуникации.
8. Легитимация как социальный дискурсивный феномен.
9. Вовлечение как социальный дискурсивный феномен.
10. Феномен вежливости: теоретическое и прикладное моделирование.
11. Практики деинвективизации.
12. Идентичность как источник конфликтной коммуникации.
13. Язык и продвижение идеологий.
14. Феномен языка вражды.
15. Конфликтогенные компоненты текста.
16. Феномен конфликтного позиционирования в тексте.
17. Лингвоконфликтология и юридическая лингвистика: области взаимодействия.

Требования к структуре и содержанию реферата:

Предлагается выполнить реферирование обзорного типа. Реферат включает в себя:

- 1) титульный лист;
- 2) план работы с указанием страниц каждого пункта;

- 3) введение;
- 4) текстовое изложение материала с необходимыми ссылками на источники, использованные автором;
- 5) заключение;
- 6) список использованной литературы;
- 7) приложения, которые состоят из таблиц, диаграмм, графиков, рисунков, схем (необязательная часть).

Основная задача реферирующего – подготовить текст, в котором систематизирована информация из нескольких научных источников. Количество источников – от 2 до 10. Поиск источников должен отвечать следующим требованиям: источники не должны быть анонимными, они должны находиться на цифровых платформах типа Elibrary, Истина и т.д. либо браться в научных библиотеках.

Объем работы – не более 10 страниц; размер шрифта – 14; междустрочный интервал – 1,5; поля страницы – «обычные»; титульный лист оформляется стандартно в соответствии с требованиями вуза; список использованной литературы оформляется в соответствии с ГОСТ 7.0.5-2008; ссылки на источник приводятся в тексте в квадратных скобках с указанием автора, года издания и страницы: [Костомаров 2003:18].

Критерии оценки реферата

Критерии	Показатели
Соответствие жанру обзорного реферата	- наличие индексов жанра обзорного реферата
Соблюдение требований к оформлению	- насколько верно оформлены ссылки на используемую литературу, список литературы; - оценка грамотности и культуры изложения (в т.ч. орфографической, пунктуационной, стилистической культуры), владение терминологией; - соблюдение требований к оформлению и объему реферата
Качество реферируемых научных источников	- авторская атрибутированность; - наличие выходных данных, позволяющих найти реферируемую публикацию; - соответствие публикации тематике реферата;
Соответствие содержания реферата теме, полнота её раскрытия	- соответствие плана теме эссе; - соответствие содержания теме и плану эссе; - полнота и глубина раскрытия основных понятий проблемы; - умение работать с литературой, систематизировать и структурировать материал; - умение обобщать, сопоставлять различные точки зрения по рассматриваемому вопросу; - аргументировать основные положения и выводы.

Шкала оценивания реферата (в баллах):

– 10-8 баллов выставляется обучающемуся, если тема реферата полностью раскрыта, материал изложен логично и имеет самостоятельный характер, сделаны выводы и обобщения, отсутствуют фактические ошибки, список источников подобран правильно;

– 7-5 балла выставляется обучающемуся, если достаточно полно и убедительно раскрывается тема с незначительными отклонениями от нее,

логическое и последовательное изложение текста работы, обнаруживаются хорошие знания литературного материала, и других источников по теме реферата, умение делать выводы и обобщения, логическое и последовательное изложение текста работы, имеются единичные фактические неточности;

– 4-3 балла выставляется обучающемуся, если тема реферата в основном или частично раскрыта, дан верный, но односторонний или недостаточно полный ответ на тему, материал изложен непоследовательно, допущены отдельные ошибки в изложении фактического материала, обнаруживается недостаточное умение делать выводы и обобщения, список источников подобран правильно;

– 2-0 балл выставляется обучающемуся, если тема реферата не раскрыта или недостаточно раскрыта, материал изложен непоследовательно, без вывода и обобщений, наличие грубых речевых ошибок, список источников является неполным либо работа не представлена.

7.1.4. Требования к выполнению контрольных работ

Данный вид работ не предусмотрен.

7.1.5. Требования к выполнению тестов

Примерные тестовые задания:

1. Какая тактика предпочтительнее в начале переговоров?

А) Прежде всего четко и внятно изложить вашу точку зрения

Б) Прежде всего постараться понять точку зрения партнера

В) Настоять на том, чтобы обратили внимание на вашу точку зрения.

2. Какое предписание не имеет непосредственного отношения к основным правилам переговорной стратегии?

А) Настаивайте на соответствии результатов переговоров объективным основаниям

Б) Пользуйтесь жестами вежливости

В) Сосредоточивайтесь на интересах партнера.

3. Правильно завершите следующее высказывание: *«Жесткие переговоры отличает...»*:

А) скрытое достижение собственных целей с помощью одностороннего общения

Б) учет партнерами объективных оснований для изменения переговорной позиции

В) гибкость для успешного принятия решения.

4. Какая техника управления эмоциональным состоянием партнера используется в следующем фрагменте: 1: *«Слушайте, почему во время занятий вам постоянно звонят?! Создается ощущение вашей полной неорганизованности!»* 2: *«Вам важно, чтобы студент был полностью сосредоточен на содержании занятия?»* 1: *«Естественно?»*

А) Подчеркивание общности с партнером по переговорам

Б) Проявление интереса к проблемам партнера

В) Обсуждение интересов партнера как значимых для него деловых качеств.

5. Укажите неверный вариант окончания следующей фразы: *«Подчеркивая общность с партнером в целях, интересах, мнениях, личностных чертах, необходимо...»*:

- А) отмечать такое сходство, которое приятно партнеру
- Б) прежде всего отмечать такие черты, которые являются спорными
- В) иногда отмечать такое сходство, которые будет интересно партнеру.

6. Формулировка переговорного предложения с учетом различающихся интересов осуществляется с помощью техники:

- А) «вам важно»;
- Б) представления собственных интересов как таких, которые разделяются партнером, если он окажется на вашем месте»
- В) сохранения лица партнера.

7. Укажите правильное продолжение фразы: *«На переговорах представлять свои интересы надо...»*:

- А) ...как общие, поскольку и вы, и партнер – люди серьезные и ответственные
- Б) ...как единственно возможные
- В) ... как мотивированные большим властным ресурсом.

8. Объективные условия принятия решения – это:

- А) надежные основания + надежные условия
- Б) только надежные основания
- В) только надежные процедуры.

9. Выберите ложное утверждение. К тактикам гармонизации отношений относятся те, которые:

- А) обеспечивают адекватность восприятия
- Б) связаны с поиском объективных условий принятия решения
- В) контролируют эмоциональный фон.

10. Конфликт – форма ... сторон при разнонаправленных интересах и (или) противоречивых потребностях. Выберите нужное.

- А) общения
- Б) взаимодействия
- В) противодействия.

11. Инициаторы конфликта – это:

А) те участники конфликта, которые берут на себя инициативу в развязывании конфликта между другими лицами, группами или государствами

Б) группа лиц (или отдельное лицо), разрабатывающая(ее) общий план противоборства с оппонентом с целью разрешения противоречия в свою пользу

В) третья сторона в конфликте.

12. Выберите верное утверждение. Переговорная стратегия выхода из конфликта характеризуется:

- А) попыткой сторон установить больший контроль над ситуацией
- Б) стремлением сторон учитывать только свои интересы
- В) совместным поиском взаимовыгодного решения.

13. Повышению собственной репутации и социального статуса способствует:

- А) альтруистическое поведение

Б) конкурентное поведение

В) конфронтационное поведение.

14. Техника «... и если, то» используется для:

А) демонстрации собственных интересов

Б) установления интересов оппонента

В) формулировки предложения, учитывающего конфликт интересов.

15. Если одну сторону конфликта более интересует репутация, то другую сторону более интересует ... Закончите верно фразу, определяющую противонаправленность интересов каждой из сторон конфликта.

А) отдаленное будущее

Б) результат

В) прецедент.

16. В аргументе поддержка – это:

А) то, что обосновывается

Б) отсылка к надежному основанию предложения

В) то, что обеспечивает связь между тезисом и доводом.

Критерии оценки теста

Критерии	Показатели
Оформление теста	- соблюдение требований задания - обеспечение однозначного понимания выбора требуемого ответа

Шкала оценивания теста (в баллах):

Тест состоит из 8 вопросов.

- 5 баллов выставляется студенту, если он правильно ответил на 8-7 вопросов;

-4 балла – 6 вопросов

-3 балла – 5-4 вопросов

-2 балла – 3 вопроса

-1 балл – 2-1 вопрос/а

-0 баллов – правильных ответов нет.

7.1.6. Требования к подготовке кейса

Требования к структуре и содержанию кейса.

Правила проведения переговорных поединков.

В переговорных поединках участвуют:

– ведущий;

– 4 участника, отстаивающих собственные интересы;

– 2 арбитра.

Регламент

– представление арбитров и участников;

– ведущий объясняет правила и выдает участникам задание переговорного кейса (ситуации);

– у участников есть 10 минут на изучение ситуации и разработку стратегии переговоров;

– первый тур переговоров – 5 минут;

- двухминутный перерыв, в ходе которого переговорщики имеют возможность обдумать промежуточные результаты переговоров и скорректировать собственную стратегию;
- второй тур переговоров – 5 минут;
- жюри подводит итоги переговорного кейса и ставит каждому участнику баллы (1...10) по 2-м параметрам:

Критерии	Показатели
Достижение поставленной в кейсе цели	- поставленная в кейсе цель реализована полностью/не полностью; - цель претерпела изменение под влиянием конструктивных/деструктивных обстоятельств переговоров
Демонстрация переговорных навыков	- продемонстрированы навыки, обеспечивающие контроль за эмоциями, личной выгодой и коммуникативными барьерами общающихся; - продемонстрированы навыки учета интересов коммуникантов; - продемонстрированы навыки гибкости в разработке предмета переговоров; - продемонстрированы навыки обоснования предложения.

Шкала оценивания решения кейса (в баллах):

- 50 % и менее выполненного кейса от общего объема приравнивается к 0-3 балла;
- за 51-70 % выполненного кейса выставляется оценка 4-6 баллов;
- за 71-85 % выполненного кейса выставляется 7-8 баллов;
- за 86-100 % выполненного кейса выставляется 9-10 баллов.

Баллы накапливаются по итогам участия в кейсах.

Примеры заданий.

Ситуация 1. ЦЕНА ВЗАИМОВЫРУЧКИ

В середине очень загруженного дня руководителю дизайнерской фирмы позвонил один клиент, с которым сложились тёплые партнёрские отношения, и попросил выручить его. Из его слов стало ясно, что к ним должна прийти проверка, и надо срочно изменить в дизайне нескольких этикеток некоторые данные и распечатать их на принтере. Руководитель дизайнерской фирмы, подумав, что это займёт минут 20-30, пообещал, что позвонит своему дизайнеру и предупредит о срочной работе. На вопрос, сколько это будет стоить, руководитель сказал, что нисколько. Приехав в конце рабочего дня в контору, руководитель дизайнерской фирмы спросил у дизайнера, что он сделал сегодня за день, на что тот ответил, что только 20 минут назад закончил срочную работу, о которой руководитель его предупреждал. Выяснилось, что когда клиент приехал в контору, ему уже надо было переделать не «несколько», а целых 14 этикеток, при этом придирался к дизайну и все время вносил коррективы, так что все это заняло не 20-30 минут, а целый рабочий день. (Когда руководитель дизайнерской фирмы звонил своему работнику, он не сказал ни о количестве этикеток, которые надо переделать, ни о том, в какой мере надо учитывать все пожелания клиента, а сказал просто, что «надо помочь».)

РОЛИ И ИНТЕРЕСЫ:

Клиент — по возможности воспользоваться обещанием руководителя о бесплатном выполнении работы и не испортить при этом с ним отношения.

Руководитель — не испортить отношения со своим работником и каким-то образом получить деньги за прошедший рабочий день с клиента.

Дизайнер — не испортить отношения со своим руководителем, при этом выйти из ситуации невиновным.

Ситуация 2 **ВОЗВРАЩЕНИЕ ЗАМА**

После распада крупной фирмы два сотрудника организовали свою фирму, где получили равные доли (50/50). Один из них занял должность директора, другой — его заместителя. Директор сразу заявил о себе как лидер и хороший организатор. Сделки же, которые заключал его зам, иногда приносили прямые убытки, а иногда были источником проблем в деятельности предприятия. Тем не менее, фирма успешно пережила кризис 1998г. и, в общем, была безубыточна. Правда, зам всё чаще стал уходить в отпуск по состоянию здоровья. В это время выдвинулся инициативный начальник коммерческого отдела, который был протеже зама. В очередной «отпуск» зама начальник коммерческого отдела фактически исполнял обязанности зама, используя при этом атрибуты власти (персональная машина, кабинет зама и пр.). Более того, именно в этот период в деятельности фирмы произошёл прорыв — был взят крупный кредит на расширение деятельности, заключены новые выгодные контракты. Естественно, не без участия начальника коммерческого отдела. Его лидерские качества и коммерческие способности были оценены как коллективом, так и директором фирмы. Но вот возвращается зам из своего «отпуска» и пытается всё поставить на свои места. А заодно и всех. Ситуация накаляется и требует разрешения.

РОЛИ И ИНТЕРЕСЫ:

Директор — заинтересован в успешной деятельности предприятия, хочет сохранить всё, как было во время «отпуска» зама, но не желает ссориться с ним, т.к. это может повлечь распад фирмы.

Начальник коммерческого отдела — хочет реального признания его заслуг на фирме, продвижения по службе, не хочет работать под началом зама, в крайнем случае, готов покинуть фирму, поскольку «такой специалист» везде нужен.

Зам.директора — оставить всё, как было раньше, урезонить «выскочку» — начальника отдела, показав, «кто есть кто», но при этом не желает вступать в конфликт с директором.

Ситуация 3. **НЕПРИНЯТЫЙ ЗАКАЗ**

У Типографии подписан договор с Заказчиком на печать тиража упаковки для сыпучих продуктов в 10 000 штук на сумму 42000 руб. Всю работу ведет Агентство — размещает макет, курирует сроки и т.д. Агентство утвердило и подписало макет у Заказчика и передало его Типографии, за исключением фона (подложки), который представитель Агентства утвердил самостоятельно, выбрав цвет по раскладке. Тираж напечатан весь в указанные сроки. Заказчик тираж не принял, мотивируя тем, что цвет фона его совершенно не устраивает: он хотел цвет вареной сгущенки, а получился цвет <детской неожиданности>. Типография защищается: макет был подписан и утвержден, мы все сделали по правилам. Заказчик: я не знаю вашей кухни, меня не волнует, тираж не принимаю. Агентство: договор между Вами (Заказчик и Типография) разбирайтесь.

РОЛИ И ИНТЕРЕСЫ:

Типография — сохранить отношения с Заказчиком, выйти из этой ситуации с минимальными издержками.

Заказчик — получить заказ надлежащего качества без дополнительной оплаты.

Агентство — сохранить отношения с Заказчиком, не участвовать в <разборках>, устранившись.

7.2. Промежуточная аттестация

Промежуточная аттестация по дисциплине обеспечивает оценку степени полноты и качества освоения компетенций в соответствии с планируемыми результатами обучения по дисциплине.

7.2.1. Оценивание результатов освоения образовательной программы в части дисциплин (модулей), практик

Результаты освоения дисциплины оцениваются 1) по 4-балльной системе: отлично, хорошо, удовлетворительно, неудовлетворительно (экзамен, зачет с оценкой); 2) по шкале зачтено, не зачтено (зачет).

Текущий контроль, промежуточная аттестация осуществляются в соответствии с локальным нормативным актом Института.

Оценочные материалы для проведения промежуточной аттестации обучающихся приведены в Приложении 2 к рабочей программе дисциплины.

7.2.2. Примерные вопросы для подготовки к зачету:

1. Лингвистическая конфликтология как дисциплина.
2. Конфликт как форма поведения.
2. Феномен коммуникативного конфликта.
3. Конфликт и спор: к соотношению понятий.
4. Структура конфликта.
5. Стратегии и тактики конфликтного речевого взаимодействия (в обзоре).
6. Способы нейтрализации конфликтного речевого взаимодействия.
7. Возражения и техника работы с возражениями.
8. Коммуникативные уловки оппонента и общая техника конструктивной работы с ними.
9. Преднамеренный обман и приемы конструктивной работы с ним.
10. Эмоциональный прессинг и приемы конструктивной работы с ним.
11. Позиционное давление и приемы конструктивной работы с ним.
12. Коммуникативные техники снятия эмоционального накала.
13. Конструктивные переговоры как форма оптимального речевого взаимодействия.
14. Стратегии и тактики ведения конструктивных переговоров (в обзоре).
15. Особенности аргументации в конструктивных переговорах.
16. Метакоммуникативный контроль в конструктивных переговорах.

17. Оптимизация содержательной стороны переговоров: учет интересов сторон.

18. Оптимизация содержательной стороны переговоров: гибкость в принятии решения.

19. Стадии ведения переговоров.

7.2.3. Критерии и шкала результатов обучения по дисциплине

Критерии оценивания результатов обучения по дисциплине при проведении промежуточной аттестации:

Планируемые результаты обучения по дисциплине	Критерии оценивания результатов обучения по дисциплине			
	«неудовлетворительно»	«удовлетворительно»	«хорошо»	«отлично»
	«не зачтено»	«зачтено»		
Сформированность знаний (знать)	Уровень знаний ниже минимальных требований. Имели место грубые ошибки. Невозможно оценить полноту знаний вследствие отказа обучающегося от ответа.	Минимально допустимый уровень знаний. Допущено много негрубых ошибок.	Уровень знаний в объеме, соответствующем программе подготовки. Допущено несколько несущественных ошибок.	Уровень знаний в объеме, соответствующем программе подготовки, или в объеме, превышающем программу подготовки, продемонстрирован без ошибок и погрешностей.
Сформированность умений (уметь)	Отсутствие минимальных умений. При решении стандартных задач не продемонстрированы основные умения. Имели место грубые ошибки. Невозможно оценить наличие умений вследствие отказа обучающегося от ответа.	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, но некоторые 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 без недочетов.
Сформированность навыков (владеть)	При решении стандартных задач не продемонстрированы базовые навыки. Имели место грубые ошибки. Невозможно оценить наличие навыков вследствие отказа обучающегося от ответа.	Продemonстрированы минимальный набор навыков. Решены стандартные задачи с некоторыми недочетами.	Продemonстрированы базовые навыки. Решены стандартные задачи, но некоторые с недочетами.	Продemonстрировано всестороннее владение навыками. Задачи, в том числе нестандартные, решены без ошибок и недочетов.

8. Материально-техническое обеспечение дисциплины

Для реализации рабочей программы дисциплины имеются помещения для проведения занятий лекционного и семинарского типа, текущего контроля и промежуточной аттестации, а также помещения для самостоятельной работы. Помещения представляют собой учебные аудитории для проведения учебных занятий, оснащенные оборудованием и техническими средствами обучения, служащими для представления информации большой аудитории.

Помещение для проведения занятий лекционного типа укомплектовано: специализированной мебелью, компьютером, интерактивной доской, мультимедиа проектором, звуковой системой.

Помещение для проведения занятий семинарского типа, текущего контроля и промежуточной аттестации укомплектовано: специализированной мебелью, компьютером, интерактивной доской, мультимедиа проектором, звуковой системой.

Помещение для самостоятельной работы оснащено компьютерной техникой с возможностью подключения к сети «Интернет» и обеспечением доступа к электронной информационно-образовательной среде Института.

Институт обеспечен следующим необходимым комплектом лицензионного и свободно распространяемого программного обеспечения, в том числе отечественного производства:

1. Microsoft Windows 10,
2. Microsoft Office 2016 стандартная,
3. Big Blue Button.

