

САНКТ-ПЕТЕРБУРГСКОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ АВТОНОМНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ  
ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ

**САНКТ-ПЕТЕРБУРГСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ИНСТИТУТ  
ПСИХОЛОГИИ И СОЦИАЛЬНОЙ РАБОТЫ  
(СПбГИПСР)**

**КАФЕДРА ПРИКЛАДНОЙ СОЦИАЛЬНОЙ ПСИХОЛОГИИ И КОНФЛИКТОЛОГИИ**

**УТВЕРЖДАЮ**

Руководитель образовательной программы  
кандидат экономических наук,  
доцент кафедры прикладной социальной  
психологии и конфликтологии

\_\_\_\_\_ С.В.Сатикова

«30» апреля 2021 г

**Рабочая программа дисциплины  
МЕТОДОЛОГИЯ И МЕТОДЫ ИЗУЧЕНИЯ КОНФЛИКТОВ**

основной профессиональной образовательной программы  
«Психология конфликтного поведения»  
по направлению подготовки 37.03.02 Конфликтология

Разработчик: Сатикова С. В., канд.экон.наук

Согласовано: д.п.н., доцент, заведующий кафедрой Горбатов Дмитрий Сергеевич

Санкт-Петербург

2021

## РАЗДЕЛ 1. Учебно-методический раздел рабочей программы дисциплины

### 1.1. Аннотация рабочей программы дисциплины

#### МЕТОДОЛОГИЯ И МЕТОДЫ ИЗУЧЕНИЯ КОНФЛИКТОВ

**Цель изучения дисциплины:** освоение студентами методологии, принципов и технологий, методов изучения конфликтов, формирование навыков системного исследования конфликта, анализа структуры, динамики и факторов, влияющих на развитие конфликта для последующей эффективной работы с ним.

#### Задачи курса:

1. Рассмотреть методологические особенности изучения конфликтов.
2. Определить основные принципы, подходы, технологии, методы изучения конфликтов.
3. Освоить основы системного, ситуационного и других подходов к изучению конфликтов.
4. Сформировать навыки использования различных методов анализа конфликтов.
5. Выработать умения и навыки применения результатов анализа в практической работе с конфликтами.

#### Содержание дисциплины:

Методология, подходы и принципы изучения конфликтов.

Методы сбора информации как основа изучения конфликта.

Методы анализа и структурирования контекста в процессе изучения конфликтов

Применение графических методов в изучении конфликтов

Особенности применения методов изучения конфликта в работе конфликтолога

Трудности и ошибки выбора и применения методологии, подходов, методов изучения конфликтов

### 1.2. Цели и задачи обучения по дисциплине «Методология и методы изучения конфликтов»

#### Цель<sup>1</sup> :

освоение студентами методологии, принципов и технологий, методов изучения конфликтов, формирование навыков системного исследования конфликта, анализа структуры, динамики и факторов, влияющих на развитие конфликта для последующей эффективной работы с ним.

#### Задачи<sup>2</sup> :

1. Рассмотреть методологические особенности изучения конфликтов.
2. Определить основные принципы, подходы, технологии, методы изучения конфликтов.
3. Освоить основы системного, ситуационного и других подходов к изучению конфликтов.
4. Сформировать навыки использования различных методов анализа конфликтов.

---

<sup>1</sup> Цель – представление о результатах освоения дисциплины. Цель дисциплины должна быть соотнесена с результатом освоения ОП ВО (формируемыми компетенциями). Цель должна быть обозначена кратко, четко и иметь практическую направленность. Достижение цели должно быть проверяемым

<sup>2</sup> Формулировка задач должна быть связана со знаниями, умениями и навыками (владениями), также должны быть учтены виды деятельности, указанные в ОП ВО.

5. Выработать умения и навыки применения результатов анализа в практической работе с конфликтами.

### 1.3. Язык обучения

Язык обучения – русский.

### 1.4. Объем дисциплины в зачетных единицах с указанием количества академических часов, выделенных на контактную работу обучающихся с преподавателем по видам учебных занятий, самостоятельную работу, форму промежуточной аттестации

Форма обучения	Общий объем дисциплины			Объем в академических часах								Контроль
	в зач.ед.	в астрон. часах	в ака. дем. часах	Объем самостоятельной работы	Всего	Виды учебных занятий			Практическая подготовка	Контроль самостоятельной работы	Консультация к промежуточной аттестации (экзамен)	
						Всего учебных занятий	Занятия лекционного типа	Практические занятия				
Очная	5	135	180	43	110	104	44	60		4	2	27
Очно-заочная	5	135	180	79	74	68	24	44		4	2	27

\*Часы на практическую подготовку выделяются в тех дисциплинах, где она предусмотрена (в лекциях, практических занятиях, коллоквиумах, кейсах и прочее)

\*\*В случае реализации смешанного обучения рабочая программа дисциплины адаптируется преподавателем в части всех видов учебных занятий и промежуточной аттестации к использованию дистанционных образовательных технологий.

### 1.5. Планируемые результаты обучения по дисциплине, обеспечивающие достижение планируемых результатов освоения образовательной программы

Код компетенции наименование компетенции	Код, наименование и содержание индикатора достижения компетенции	Результаты обучения
ОПК-1. Способен осуществлять научное исследование на основе современной методологии изучения конфликтов, реализовывать научные программы в сфере профессиональной деятельности, применять методы	ИОПК-1.1. Использует знания современной методологии изучения конфликтов. Использует категориальный аппарат гуманитарных и социальных наук ИОПК-1.2. Применяет современные методы обоснования, планирования и организации конфликтологического исследования	<b>На уровне знаний:</b> -знает современную методологию изучения конфликтов. Использует категориальный аппарат гуманитарных и социальных наук - принципы и аксиомы применения методов современной конфликтологии; - систему методов работы с конфликтами, их возможности и ограничения

<p>сбора, анализа и интерпретации эмпирических данных в соответствии с поставленной задачей, оценивать достоверность эмпирических данных и обоснованность выводов исследований</p>	<p>ИОПК-1.3. Систематизирует результаты исследования в виде аналитических отчетов ИОПК-1.4. Применяет современные методы сбора, анализа и интерпретации эмпирических данных в соответствии с поставленной задачей; оценивает достоверность эмпирических данных и обоснованность выводов исследований.</p>	<p><b>На уровне умений:</b> - умеет систематизировать результаты исследования в виде аналитических отчетов - диагностировать тип и характер конфликта клиента; - использовать различные методы анализа конфликта; - определять наиболее эффективные направления работы с конфликтом клиента; <b>На уровне навыков:</b> - применяет современные методы сбора, анализа и интерпретации эмпирических данных в соответствии с поставленной задачей; оценивать достоверность эмпирических данных и обоснованность выводов исследований - владеет навыками определения «неразрешимости» конфликта и перехода к другим методам работы с ним.</p>
<p>ПК-1. Способен владеть и применять комплексы методов и методик, позволяющих собрать информацию о конфликте, определить тип конфликта, факторы и условия его возникновения, этап эскалации и направления дальнейшего сопровождения.</p>	<p>ИПК-1.1. Использует знания основных классификаций типов конфликтов; факторы и условия возникновения, этапы эскалации конфликта, методы проведения диагностики и анализа конфликта ИПК-1.2. Определяет тип конфликта и особенности развития конфликта. ИПК-1.3. Применяет комплексные подходы к диагностике конфликтов, использованию различных методов определения особенностей конфликта и поведения участников конфликта</p>	<p><b>На уровне знаний:</b> Знает методы проведения диагностики и анализа конфликта <b>На уровне умений:</b> Умеет определять тип конфликта и особенности развития конфликта. <b>На уровне навыков:</b> Владеет навыками применения комплексных подходов к диагностике конфликтов, использование различных методов определения особенностей конфликта и поведения участников конфликта</p>
<p>ПК-4. Способен проводить стандартные прикладные конфликтологические исследования</p>	<p>ИПК-4.1. Использует знания методологии прикладного конфликтологического исследования ИПК4.2. Применяет методологию междисциплинарного анализа конфликтов, различные способы сбора, обработки, анализа и интерпретации данных, полученных в ходе</p>	<p><b>На уровне знаний:</b> Знает методологию прикладного конфликтологического исследования <b>На уровне умений:</b> Умеет применять методологию междисциплинарного анализа конфликтов, различные способы сбора, обработки, анализа и интерпретации данных, полученных в ходе прикладного</p>

	прикладного конфликтологического исследования. ИПК-4.3. Применяет навыки получения, интерпретации, обобщения и представления данных исследовательской деятельности в сфере конфликтологии.	конфликтологического исследования. <b>На уровне навыков:</b> Владеет навыками получения, интерпретации, обобщения и представления данных исследовательской деятельности в сфере конфликтологии.
--	---	---

## РАЗДЕЛ 2. Структура и содержание дисциплины

### 2.1. Учебно-тематический план дисциплины

#### Очная форма обучения

Номер темы	Наименование темы	Объем дисциплины (модуля), час.					Форма текущего контроля и промежуточной аттестации
		Всего	Контактная работа обучающихся с преподавателем по видам учебных занятий			СР	
			Л	ПЗ	ПрП*		
Тема 1	Методология, подходы и принципы изучения конфликтов.	24	6	8		8	
Тема 2	Методы сбора информации как основа изучения конфликта.	25	8	10		7	
Тема 3	Методы анализа и структурирования контекста в процессе изучения конфликтов.	27	8	12		7	
Тема 4	Применение графических методов в изучении конфликтов	27	8	12	4	7	Решение кейсов
Тема 5	Особенности применения методов изучения конфликта в работе конфликтолога	25	8	10		7	
Тема 6	Трудности и ошибки выбора и применения методологии, подходов, методов изучения конфликтов	21	6	8		7	
	<b>Контроль самостоятельной работы</b>	<b>4</b>					
	<b>Консультация</b>	<b>2</b>					<b>Экзамен</b>
	<b>Контроль</b>	<b>27</b>					
	<b>ВСЕГО в академических часах</b>	<b>180</b>	<b>44</b>	<b>60</b>	<b>4</b>	<b>43</b>	

## Очно-заочная форма обучения

Номер темы	Наименование темы	Объем дисциплины (модуля), час.					Форма текущего контроля и промежуточной аттестации
		Всего	Контактная работа обучающихся с преподавателем по видам учебных занятий			СР	
			Л	ПЗ	ПрП*		
Тема 1	Методология, подходы и принципы изучения конфликтов.	22	2	6		14	
Тема 2	Методы сбора информации как основа изучения конфликта.	25	4	8		13	
Тема 3	Методы анализа и структурирования контекста в процессе изучения конфликтов.	27	6	8		13	
Тема 4	Применение графических методов в изучении конфликтов	27	6	8	4	13	Решение кейсов
Тема 5	Особенности применения методов изучения конфликта в работе конфликтолога	25	4	8		13	
Тема 6	Трудности и ошибки выбора и применения методологии, подходов, методов изучения конфликтов	21	2	6		13	
	<b>Контроль самостоятельной работы</b>	<b>4</b>					
	<b>Консультация</b>	<b>2</b>					<b>Экзамен</b>
	<b>Контроль</b>	<b>27</b>					
	<b>ВСЕГО в академических часах</b>	<b>180</b>	<b>24</b>	<b>44</b>	<b>4</b>	<b>79</b>	

Используемые термины:

Л – занятия лекционного типа (лекции и иные учебные занятия, предусматривающие преимущественную передачу учебной информации педагогическими работниками организации и (или) лицами, привлекаемыми организацией к реализации образовательных программ на иных условиях, обучающимся);

ПЗ – практические занятия (виды занятия семинарского типа за исключением лабораторных работ);

ПрП – практическая подготовка (работа обучающихся с педагогическими работниками организации и (или) лицами, привлекаемыми организацией к реализации практической

подготовки для решения практико-ориентированных заданий; часы входят в общий объем практических занятий). При наличии ПрП прописываются формы текущего контроля ПрП, а в п.2.5 дополнительно прилагаются методические материалы и типовые задания.

СР – самостоятельная работа, осуществляемая без участия педагогических работников организации и (или) лиц, привлекаемых организацией к реализации образовательных программ на иных условиях.

Форма текущего контроля и промежуточной аттестации – формы текущего контроля указываются разработчиком для каждой темы, промежуточная аттестация – из учебного плана.

КСР - контроль самостоятельной работы - входит в общую контактную работу с преподавателем.

Консультация – проводится перед промежуточной аттестацией в форме экзамена.

### **Образовательные технологии**

Учебный процесс при преподавании курса основывается на использовании традиционных, инновационных и информационных образовательных технологий. Традиционные образовательные технологии представлены лекциями и семинарскими (практическими) занятиями. Инновационные образовательные технологии используются в виде широкого применения активных и интерактивных форм проведения занятий. Информационные образовательные технологии реализуются путем активизации самостоятельной работы студентов в информационной образовательной среде.

## **2.2. Краткое содержание тем (разделов) дисциплины**

### ***Тема 1. Методология, подходы и принципы изучения конфликтов.***

Методология, подходы и принципы изучения конфликтов. Методы изучения конфликтов: задачи, виды и формы, возможности и ограничения. Роль сбора информации и анализа в работе с конфликтами. Необходимость конфликтологического анализа при подготовке примирительных процедур. Качественные подходы и методы исследования конфликтов: исторический анализ, сравнительный анализ, системный и ситуационный анализ. Статистические (количественные) методы в изучении конфликтов: возможности и ограничения.

### ***Тема 2. Методы сбора информации как основа изучения конфликта.***

Методы сбора информации. Социологические (наблюдение, опросные методы, анализ документов) и психодиагностические методы сбора информации. Специфика их применения при изучении конфликтов. Требования к информации для аналитики. Источники информации для анализа конфликта. Методы оценки и группировки информации для изучения конфликтов.

### ***Тема 3. Методы анализа и структурирования контекста в процессе изучения конфликтов.***

Практические методы и формы изучения конфликтов. Приемы получения и структурирования информации из контекста: вербальные письменные и устные; табличные формы работы с информацией при анализе конфликта. Временные последовательности при изучении конфликта.

#### ***Тема 4. Применение графических методов в изучении конфликтов.***

Возможности визуализаций при работе с конфликтом. Графические формы анализа конфликта. Карты конфликта. «Поля, круги и луковицы» интересов. Методы анализа корневых причин. Оценка и анализ ситуации, сил влияния на стороны конфликта. Работа со сторонами через графические методы. Сочетание различных методов при изучении конфликта.

#### ***Тема 5. Особенности применения методов изучения конфликта в работе конфликтолога***

Методы сбора информации и анализа конфликта при изучении конфликтного потенциала людей, групп, организаций. Особенности сбора и представления информации при прогнозировании и диагностике конфликта. Использование графических методов анализа при работе со сторонами конфликта (консультирование, подготовка к переговорам, медиации и т.д.).

#### ***Тема 6. Трудности и ошибки выбора и применения методологии, подходов, методов изучения конфликтов***

Ошибки изучения конфликтов: ошибка предвзятости, ошибка интерпретации, ошибка повода, ошибка лучших намерений, ошибка контраста, ошибка потерянных данных и другие. Причины ошибки при изучении конфликта. Методы профилактики, обнаружения и устранения ошибок.

### **2.3. Описание занятий семинарского типа**

#### ***Семинарское занятие №1.***

Тема 1. Методология, подходы и принципы изучения конфликтов.

**Цель:** рассмотреть методологические принципы и подходы к изучению конфликтов, систему методов изучения и анализа конфликтов.

**Понятийный аппарат:** методология, принципы изучения, методы, методики, исследование, анализ.

#### **Вопросы для обсуждения:**

1. Задачи изучения конфликтов.
2. Общеметодологические подходы к конфликтам:
  - системный анализ конфликтов и его виды,
  - структурный анализ конфликтов и его виды,
  - историко-генетический анализ конфликтов,
  - ситуационный анализ конфликтов,



- междисциплинарные подходы к анализу конфликтов.
- 3. Практико-ориентированные подходы к изучению и анализу конфликтов.
- 4. Методы изучения конфликтов: виды и формы.
- 5. Статистические (количественные) методы в изучении конфликтов: возможности и ограничения.
- 6. Роль сбора информации и анализа в работе с конфликтами.
- 7. Особенности выбора методов для прикладного конфликтологического исследования.
- 8. Необходимость конфликтологического анализа при подготовке примирительных процедур.

### ***Семинарское занятие №2.***

Тема 2. Методы сбора информации как основа изучения конфликта.

**Цель:** обсудить основные подходы и методы к получению информации о конфликте, специфику их применения.

**Понятийный аппарат:** исследование, анализ, информация, наблюдение, опрос, интервью, анкетирование, анализ документов, контент-анализ

#### **Вопросы для обсуждения:**

1. Понятие информации в научном и прикладном исследовании
2. Основные требования к информации для аналитики.
3. Источники информации для анализа конфликта.
4. Методы сбора информации при изучении конфликтов
5. Социологические методы и особенности их применения конфликтологом:
  - наблюдение,
  - опросные методы,
  - методы анализа документов
6. Психодиагностические методы сбора информации о конфликте и особенности их применения конфликтологом
7. Методы оценки и группировки информации для изучения конфликтов.
8. Влияние выбора методов получения информации на дальнейшую работу с конфликтом.

### ***Семинарское занятие №3***

Тема 3. Методы анализа и структурирования контекста в процессе изучения конфликтов.

**Цель:** освоить основные приемы и методы получения и структурирования информации из контекста

**Понятийный аппарат:** вербальные формы, динамика конфликта, эскалация, временные шкалы, структура конфликта, инцидент, моделирование, индикаторы.

**Вопросы для обсуждения:**

1. Практические методы и формы изучения конфликтов
2. Вербальные формы изучения конфликтов:
  - вербальные письменные и устные;
  - табличные формы работы с информацией при анализе конфликта
  - структурирование вербальной информации при анализе конфликта
3. Динамика конфликта: основные этапы эскалации и завершения конфликта.
4. Методы анализа динамики конфликта
5. Временные последовательности при изучении конфликта.
6. Влияние динамики на структуру конфликта.
7. Исторический анализ конфликта и изменений его контекста.
8. Анализ инцидентов: формирование шкал интенсивности, выявление индикаторов, сравнение восприятия и ожиданий сторон.
9. Моделирование при изучении конфликта.
10. Сочетание различных методов при изучении конфликта.

**Семинарское занятие №4**

Тема 4. Применение графических методов в изучении конфликтов

**Цель:** рассмотреть возможности визуализаций при работе с конфликтом

**Понятийный аппарат:** визуализация, карта конфликта, «луковица интересов», диаграмма Исикавы, дерево причин, матрица

**Вопросы для обсуждения:**

1. Возможности визуализаций при работе с конфликтом
2. Графические формы анализа конфликта:
  - Карты конфликта (структурная, контекстная, коммуникативная)
  - «Поля, круги и луковицы» интересов
3. Методы анализа корневых причин.
4. Графические формы оценки и анализа ситуации, сил влияния на стороны конфликта.
5. Сочетание различных методов при изучении конфликта.
6. Работа со сторонами через графические методы.

**Семинарское занятие №5**

Тема 5. Особенности применения методов изучения конфликта в работе конфликтолога

**Цель:** обсудить специфику применения методов изучения конфликта при различных аспектах работы конфликтолога

**Понятийный аппарат:** конфликтный потенциал, прогнозирование, диагностика, конфликтоген, сторона конфликта, консультирование, медиация

**Вопросы для обсуждения:**

1. Применение методов сбора информации и анализа при изучении конфликтного потенциала людей, групп, организаций
2. Применение методов изучения конфликта
  - при прогнозировании конфликтов
  - при диагностике конфликта
  - при определении конфликтогенов
3. Применение методов изучения конфликта при работе со сторонами конфликта:
  - В ходе консультирования,
  - При подготовке к переговорам, медиации и т.д..

**Семинарское занятие №6.**

Тема 6. Трудности и ошибки выбора и применения методологии, подходов, методов изучения конфликтов

**Цель:** проанализировать причины и виды ошибок в изучении конфликтов, сформировать навыки профилактики, определения и коррекции ошибок при анализе конфликта.

**Понятийный аппарат:** ошибка, профилактика, коррекция, реалистичность, экологичность, мониторинг, супервизия

**Вопросы для обсуждения:**

1. Основные виды ошибок изучения конфликтов:
  - ошибка предвзятости,
  - ошибка интерпретации,
  - ошибка повода,
  - ошибка лучших намерений,
  - ошибка контраста,
  - ошибка потерянных данных
  - другие виды ошибок.
2. Причины ошибок при изучении конфликта: личностные, информационные, оценочные и другие.

3. Методы профилактики и устранения ошибок: принципы проверки на реалистичность, экологическая проверка, проверка интересов и намерений, проверка динамики конфликта и соответствия индикаторов этапу развития конфликта.
4. Методы определения (диагностики) ошибок при изучении конфликта: мониторинг процесса работы с конфликтом; использование шкал, карт и диаграмм для выявления ошибок анализа конфликтов.
5. Методы коррекции ошибок при изучении конфликта: смена инструмента исследования, использование дополнительных методов и технологий, сопоставление данных, получение экспертной оценки, супервизия и т.д.

## **2.5. Практическая подготовка обучающихся**

### **Практическая подготовка обучающихся может проходить**

#### **2.5.1. В рамках практических занятий с преподавателем**

По теме 4 «Применение графических методов в изучении конфликтов» проводится практическое занятие в форме изучения конфликтных ситуаций и применения к каждой ситуации различных графических методов анализа. Примеры конфликтных ситуаций:

##### **1. СИТУАЦИЯ «СТАТЬЯ»**

Руководитель одной из организаций, желая сделать дополнительную рекламу своей фирме, дал интервью журналисту местной газеты.

После выхода статьи выяснилось, что журналист значительно исказил слова руководителя и текст можно прочесть двусмысленно. Получалось, что руководитель и вся фирма не слишком-то заботятся об экологии, хотя дело было наоборот. И снижение цен на продукцию достигнутое фирмой с помощью серьезной рационализации производства казалось случайным, временным и даже можно было решить, что фирма избавляется от некачественного продукта.

Когда руководитель прочитал статью, он понял, что этот материал может нанести существенный вред репутации фирмы. Руководитель позвонил в газету и высказал свое недовольство журналисту. Тот предложил перезвонить завтра и договориться о встрече для обсуждения претензий. Но на другой день журналиста на месте не оказалось (его срочно отправили на задание), и на следующий тоже.

Раздраженный руководитель фирмы смог дозвониться до журналиста только на третий день. В ходе разговора выяснилось, что журналист не был готов признать свои ошибки и срочно встречаться с руководителем. Тогда руководитель высказал ему свои претензии и свое

нелестное мнение о таких журналистах в довольно резкой форме. Журналист ответил грубостью на резкость. Тогда руководитель прекратил разговор с ним и позвонил редактору газеты с жалобой на его подчиненного.

## 2. СИТУАЦИЯ «СОВЛАДЕЛЬЦЫ»

Четыре года назад три человека создали три предприятия, являясь в каждом из них соучредителями. Каждый приятелей стал директором одного из предприятий. Через три года два из трех предприятий по разным причинам стали банкротами. Их бывшие директора, являясь соучредителями третьего предприятия, регулярно получают дивиденды с вложенных ранее сумм от функционирующей и процветающей фирмы.

Однако нарастает недовольство от того, что третий приятель не позволяет им вмешиваться в руководство своим предприятием. Принимает решения сам. Как соучредители они все имеют право на принятие управленческих решений. Давление на директора процветающего предприятия растет, отношения ухудшаются. Основные зоны расхождения: распределение прибыли; подходы к ведению дела в целом; кадровые вопросы.

Отношения между совладельцами ухудшаются, при этом, с одной стороны, все заинтересованы в процветании фирмы, с другой стороны, нарастают обида и недоверие друг к другу со всех сторон.

## 3. СИТУАЦИЯ «ПЛОЩАДКА»

На площадке небольшого жилого дома три квартиры: в одной живет старушка, две другие занимают две относительно молодых семьи. Хозяйство в каждой из них ведут молодые женщины, примерно ровесницы. (Разница – год с небольшим). У одной муж - «простой рабочий», а у другой - «новый русский» (предприниматель). Обе женщины когда-то были знакомы во время учебы в школе, а сейчас здороваются при встречах. Каждая находит в другой множество недостатков (надменность, недоброжелательство, отсутствие вкуса и т.п.).

Площадка закрыта дверью, и соседи по очереди раз в неделю убирают ее. Одна неделя – одна квартира. Конкретный день не оговаривается, но чаще всего убирают по четвергам.

Однажды богатая соседка не убрала площадку в привычный для всех четверг.

При встрече на следующий день, «бедная» соседка высказала ей много неприятных слов. На что «богатая» заявила, что вообще больше не будет убирать площадку. «Бедная» сделала то же самое. Старушка-соседка пригрозила обратиться в милицию, чтобы они либо «нашли управу на этих нерях», либо сняли дверь с площадки. Ни одна из молодых соседок снимать дверь не хочет, но и договориться пока не могут.

## 4. СИТУАЦИЯ «БИФШТЕКС»

Муж приходит вечером с работы и, переодевшись, проходит на кухню, где жена готовит на ужин бифштекс. Увидев приготовляемое, муж возмутился и раздраженно заявил, что он терпеть не может бифштексов, никогда их не любил, и то, что жена готовит их так часто уже стоит у него поперек горла.

Жена удивлена и обижена. Она помнит, что пару лет назад слышала, как муж говорил племяннику, который плохо ел мясо, что есть бифштекс необходимо, чтобы стать сильным и умным. После этого жена решила, что муж любит именно бифштекс, и стала часто его готовить, сама не слишком любя есть это блюдо. И вот такая новость.

После нескольких минут эмоций и обид супруги все-таки выяснили, что муж поучал племянника по просьбе его матери, своей сестры. А сам время от времени ел бифштекс, т.к. думал, что его очень любит жена и не хотел ее огорчать. Но сегодня его терпению пришел конец.

## 5. СИТУАЦИЯ «В МАГАЗИНЕ»

Девушка в отделе верхней одежды выбирает плащ.

Продавец в этот момент разговаривает по телефону.

Плащ висит высоко, и без помощи продавца его не снять. Продавец, хотя и видит заинтересованность девушки, но разговор по телефону не прерывает. Через 2 минуты девушка не выдерживает и говорит:

- Не могли бы вы снять плащ?

Продавец с негодованием откладывает трубку и говорит:

- Девушка, этот фасон вам не подойдет, а цвет Вам не к лицу!

- Но я хочу померить, снимите, пожалуйста.

- Я еще раз повторяю. При вашей фигуре он будет вас полнить, и вы его все равно не купите.

И продавец возвращается к прерванному телефонному разговору. Девушка возмущена таким обслуживанием и идет в администрацию магазина.

### **2.5.2.В рамках запланированных встреч с приглашенными представителями организаций**

В рамках обучения по дисциплине «Методология и методы изучения конфликтов» возможно приглашение сторонних специалистов, имеющих богатый, успешный и передовой опыт проведения прикладных исследований и анализа различного вида конфликтов. Ориентировочно, в число таких представителей могут войти специалисты школьных служб примирения и медиации, служб управления персоналом, руководители и лидеры

миротворческих общественных организаций, движений, объединений, консультанты по работе с семейными и организационными конфликтами и др.

## **2.6. Особенности освоения дисциплины инвалидами и лицами с ограниченными возможностями здоровья**

Обучение студентов с ограниченными возможностями здоровья при необходимости осуществляется на основе адаптированной рабочей программы с использованием специальных методов обучения и дидактических материалов, составленных с учетом особенностей психофизического развития, индивидуальных возможностей и состояния здоровья таких обучающихся (обучающегося).

В целях освоения учебной программы дисциплины инвалидами и лицами с ограниченными возможностями здоровья обеспечивается:

1) для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья по зрению:

- размещение в доступных для обучающихся, являющихся слепыми или слабовидящими, местах и в адаптированной форме справочной информации о расписании учебных занятий;
- присутствие ассистента, оказывающего обучающемуся необходимую помощь;
- выпуск альтернативных форматов методических материалов (крупный шрифт или аудиофайлы);

2) для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья по слуху:

- надлежащими звуковыми средствами воспроизведение информации;

3) для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья, имеющих нарушения опорно-двигательного аппарата:

- возможность беспрепятственного доступа обучающихся в учебные помещения, туалетные комнаты и другие помещения института, а также пребывание в указанных помещениях.

Получение образования обучающимися с ограниченными возможностями здоровья может быть организовано как совместно с другими обучающимися, так и в отдельных группах или в отдельных организациях.

Перечень учебно-методического обеспечения самостоятельной работы обучающихся по дисциплине.

Учебно-методические материалы для самостоятельной работы обучающихся из числа инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья предоставляются в формах, адаптированных к ограничениям их здоровья и восприятия информации:

<b>Категории студентов</b>	<b>Формы</b>
С нарушением слуха	- в печатной форме; - в форме электронного документа

С нарушением зрения	- в печатной форме увеличенным шрифтом; - в форме электронного документа; - в форме аудиофайла
С нарушением опорно-двигательного аппарата	- в печатной форме; - в форме электронного документа; - в форме аудиофайла

Данный перечень может быть конкретизирован в зависимости от контингента обучающихся. Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине.

Перечень фондов оценочных средств, соотнесённых с планируемыми результатами освоения образовательной программы.

Для студентов с ограниченными возможностями здоровья предусмотрены следующие оценочные средства:

<b>Категории студентов</b>	<b>Виды оценочных средств</b>	<b>Формы контроля и оценки результатов обучения</b>
С нарушением слуха	Тест	преимущественно письменная проверка
С нарушением зрения	собеседование	преимущественно устная проверка (индивидуально)
С нарушением опорно-двигательного аппарата	Решение дистанционных тестов, контрольные вопросы	-

Студентам с ограниченными возможностями здоровья увеличивается время на подготовку ответов к экзамену, разрешается готовить ответы с использованием дистанционных образовательных технологий.

Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующие этапы формирования компетенций.

При проведении процедуры оценивания результатов обучения инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья предусматривается использование технических средств, необходимых им в связи с их индивидуальными особенностями. Процедура оценивания результатов обучения инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья по дисциплине предусматривает предоставление информации в формах, адаптированных к ограничениям их здоровья и восприятия информации:

Для лиц с нарушениями зрения:

- в печатной форме увеличенным шрифтом;
- в форме электронного документа;
- в форме аудиофайла.

Для лиц с нарушениями слуха:

- в печатной форме;



- в форме электронного документа.

Для лиц с нарушениями слуха:

- в печатной форме увеличенным шрифтом;
- в форме электронного документа;
- в форме аудиофайла.

Данный перечень может быть конкретизирован в зависимости от контингента обучающихся.

При проведении процедуры оценивания результатов обучения инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья по дисциплине (модулю) обеспечивается выполнение следующих дополнительных требований в зависимости от индивидуальных особенностей обучающихся:

- инструкция по порядку проведения процедуры оценивания предоставляется в доступной форме (устно, в письменной форме);
- доступная форма предоставления заданий оценочных средств (в печатной форме, в печатной форме увеличенным шрифтом, в форме электронного документа, задания зачитываются ассистентом);
- доступная форма предоставления ответов на задания (письменно на бумаге, набор ответов на компьютере, с использованием услуг ассистента, устно).

При необходимости для обучающихся с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов процедура оценивания результатов обучения по дисциплине (модулю) может проводиться в несколько этапов.

Проведение процедуры оценивания результатов обучения инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья допускается с использованием дистанционных образовательных технологий.

Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины. Для освоения дисциплины инвалидами и лицами с ограниченными возможностями здоровья предоставляются основная и дополнительная учебная литература в виде электронного документа в фонде библиотеки и / или в электронно-библиотечных системах.

Описание материально-технической базы, необходимой для осуществления образовательного процесса по дисциплине Освоение дисциплины инвалидами и лицами с ограниченными возможностями здоровья осуществляется с использованием средств обучения общего и специального назначения:

- лекционная аудитория – мультимедийное оборудование (для студентов с нарушениями слуха);
- учебная аудитория для практических занятий (семинаров) мультимедийное оборудование, (для студентов с нарушениями слуха).

## **2.6. Методические указания для студентов по освоению дисциплины**

Основными принципами изучения данной дисциплины являются:

- принцип развивающего и воспитывающего обучения;
- принцип культуро-природосообразности;
- принцип научности и связи теории с практикой;
- принцип систематичности;
- принцип наглядности;
- принцип доступности;
- принцип положительной мотивации и благоприятного климата обучения.

Методическое обеспечение дисциплины осуществляется за счёт использования современных учебников (учебных комплексов, справочной литературы, словарей, интернет-сайтов специальных зданий и организаций) и учебных пособий, касающихся проблематики изучаемой дисциплины (методов урегулирования и разрешения конфликтов).

## **2.7. Материально-техническая база, необходимая для осуществления образовательного процесса по дисциплине**

Учебная аудитория, оборудованная мультимедийным оборудованием и аудио системой с возможностью демонстрации интерактивных пособий и учебных фильмов – проектор, компьютер с выходом в интернет, проекционный экран, аудиоусилитель, 4 колонки.

## **РАЗДЕЛ 3. Требования к самостоятельной работе студентов в рамках освоения дисциплины**

Самостоятельная работа обучающихся в рамках дисциплины «Методология и методы изучения конфликтов» является одним из базовых компонентом обучения, приобретения общекультурных и профессиональных компетенций, предусмотренных компетентностно-ориентированным учебным планом и рабочей программой дисциплины. В процессе самостоятельной работы обучающиеся проявляют свои творческие качества, поднимаются на более высокий уровень профессионализации.

При изучении дисциплины используются следующие формы самостоятельной работы:

- работа с книгой;
- работа со словарями;
- конспектирование;
- тезирование;
- аннотирование;
- рецензирование;

- составление этического кейса и его анализ;
- решение «кейс-методов».

### **Оформление самостоятельной работы:**

Титульный лист.

Образец титульного листа определяется Положением об аттестации учебной работы студентов института, и опубликован на сайте [www.psysocwork.ru](http://www.psysocwork.ru) раздел «Учебный процесс» / «самостоятельная работа».

Устанавливаются следующие требования к оформлению самостоятельной работы:

- параметры страницы (210x297 мм) А4;
- интервал полуторный;
- шрифт 12, Times New Roman;
- поля страницы: левое – 2 см, правое – 1,5 см, верхнее – 2 см, нижнее – 2 см.
- все страницы должны иметь сквозную нумерацию арабскими цифрами в верхнем правом углу.

**3.1. Задания для самостоятельной работы по каждой теме (разделу) учебно-тематического плана** (общее количество часов отведенных на выполнение самостоятельной работы для очной формы обучения – 72 часа, для очно-заочной формы обучения – 108 часов).

#### ***Тема 1. Методология, подходы и принципы изучения конфликтов.***

##### ***Задания:***

1. Записать основные методологические принципы и подходы изучения конфликтов
2. Перечислить применяемые подходы изучения конфликтов и связанные с ними методы.
3. Записать методы изучения конфликтов: задачи, виды и формы, возможности и ограничения (в виде таблицы).
4. Определить роль анализа в работе с конфликтами.
5. Обосновать необходимость конфликтологического анализа при подготовке примирительных процедур (4-5 тезисов).
6. Составить конспект о применении статистических (количественные) методы в изучении конфликтов: возможности и ограничения.

#### ***Тема 2. Методы сбора информации как основа изучения конфликта.***

##### ***Задания:***

1. Сформулировать требования к информации для аналитики (4-6 требований, обоснованно).
2. Перечислить (составить схему) источников информации для анализа конфликта.
3. Рассмотреть особенности основных видов наблюдения.
4. Записать 5-6 индикаторов (параметров) для наблюдения за конфликтным поведением (в школе, семье, организации – на ваш выбор)
5. Сформулировать, в чем отличия анкеты от интервью (4-5 отличий) и в каких случаях лучше применять каждый из методов.
6. Разработать список вопросов для анкеты или интервью по проблематике Вашей НПП (10-12 вопросов без учета паспорттики)
7. Записать основные методы анализа документов, их преимущества и ограничения.

### ***Тема 3. Методы анализа и структурирования контекста в процессе изучения конфликтов.***

#### ***Задания:***

1. Записать (с примерами) основные формы изучения конфликтов: вербальные письменные и устные; табличные формы работы с информацией при анализе конфликта.
2. На конкретном примере составить одну из временных последовательностей изучения конфликта.
3. Законспектировать возможности моделирования при изучении конфликта.

### ***Тема 4. Применение графических методов в изучении конфликтов.***

#### ***Задания:***

1. Перечислить основные графические формы анализа конфликта.
2. На конкретном примере составить структурную и контекстную карты конфликта
3. Выбрать две других графические формы анализа конфликта («луковицу», «треугольник», «дерево причин» и т.п.) и применить их на том же примере. Сравнить результаты и сделать выводы о возможностях использования.
4. Сформулировать свое мнение о сочетании различных методов при изучении и работе с конфликтом.

### ***Тема 5. Особенности применения методов изучения конфликта в работе конфликтолога***

#### ***Задания:***

1. Записать определения конфликтного потенциала (человека, группы, организации – на Ваш выбор)

2. Предложить методы сбора информации и анализа конфликта при изучении конфликтного потенциала выбранного объекта
3. Описать методы, которые можно применять при прогнозировании и диагностике конфликта. Обосновать свой выбор.
4. Сформировать возможности и ограничения применения вербальных и графических методов при конфликтологическом консультировании.
5. Сформировать возможности и ограничения применения вербальных и графических методов в переговорах по урегулированию конфликта, в медиации.

### ***Тема 6. Трудности и ошибки выбора и применения методологии, подходов, методов изучения конфликтов***

#### ***Задания:***

1. Составить таблицу сравнительных характеристик и источников ошибок изучения конфликтов: ошибка предвзятости, ошибка интерпретации, ошибка повода, ошибка лучших намерений, ошибка контраста, ошибка потерянных данных и другие.
2. Записать основные причины ошибки при изучении конфликта и обосновать их влияние.
3. Предложить для каждой ошибки методы профилактики, обнаружения и устранения ошибок (обосновать).

#### **3.2. Критерии оценки результатов выполнения самостоятельной работы**

Оценка самостоятельной работы осуществляется в соответствии с Положением об аттестации учебной работы студентов института в рамках балльно-рейтинговой системы оценки учебной работы студентов.

Баллы БРС присваиваются следующим образом:

**30 баллов** – самостоятельная работа выполнена в срок, в полном объеме, все работы достойны **отличной оценки**;

**25 баллов** – самостоятельная работа выполнена с некоторыми нарушениями сроков подачи материала, в полном объеме, все работы в среднем достойны **хорошей оценки**;

**20 баллов** – самостоятельная работа выполнена с некоторыми нарушениями сроков подачи материала, в неполном объеме (менее 90% заданий), все работы в среднем достойны **хорошей оценки**;

**10 баллов** – самостоятельная работа выполнена с нарушением сроков, в неполном объеме (менее 75% заданий), все работы в среднем достойны **удовлетворительной оценки**.

**0 баллов** – самостоятельная работа не предоставлена или выполнена с грубейшими нарушениями, все работы в среднем достойны **неудовлетворительной оценки**.

## **РАЗДЕЛ 4. Фонд оценочных средств**

### **4.1. Материалы, обеспечивающие методическое сопровождение оценки качества знаний по дисциплине на различных этапах ее освоения**

К основным формам контроля, определяющим процедуры оценивания знаний, умений, навыков, характеризующих этапы формирования компетенций по дисциплине «Методология и методы изучения конфликтов» относится рубежный контроль, промежуточная аттестация в форме экзамена по дисциплине.

Критериями и показателями оценивания компетенций на различных этапах формирования компетенций являются:

- знание терминов, понятий, категорий, концепций и теорий по дисциплине;
- понимание связей между теорией и практикой;
- сформированность аналитических способностей в процессе изучения дисциплины;
- знание специальной литературы по дисциплине.

Шкала оценивания компетенций на различных этапах их формирования включает следующие критерии:

- полное соответствие;
- частичное соответствие;
- несоответствие.

#### **Шкала оценивания<sup>3</sup>**

Уровень знаний, аттестуемых на экзамене, оценивается по пятибалльной системе с оценками «отлично», «хорошо», «удовлетворительно», «неудовлетворительно».

#### **ОТЛИЧНО (5 баллов)**

Обучающийся показывает отличный уровень теоретических знаний: имеет системное представление о методологии, основных принципах, технологиях, методах изучения конфликтов; а также о возможностях и ограничениях применения основных подходов, методов и технологий анализа конфликта. Знает последовательность изучения конфликтов и применимость различных подходов и методов на тех или иных этапах изучения. Умеет применять методы диагностики и анализа конфликта; определять тип конфликта и особенности развития конфликта; выбирать наиболее эффективные направления работы с конфликтом клиента. Обладает навыками обоснования применения конкретных подходов, технологий и методов изучения конфликтов. Способен применять основные подходы, технологии и методы изучения конфликтов для разных видов конфликтов; представлять результаты применения подходов, технологий и методов изучения конфликтов в описательной, графической и других формах.

---

<sup>3</sup> Критерии оценивания могут уточняться и дополняться в соответствии со спецификой дисциплины, установленных форм контроля, применяемых технологий обучения и оценивания

Полностью владеет понятийным аппаратом дисциплины, развернуто аргументирует выдвигаемые положения, приводит убедительные примеры. Демонстрирует знание специальной литературы в рамках учебной программы и дополнительных источников информации. На вопросы отвечает четко, логично, уверенно, по существу.

Предлагает многоплановое решение профессионально-ориентированной задачи (кейса), с использованием 3-4 методов изучения конфликта.

#### **ХОРОШО (4 балла)**

Обучающийся показывает хороший уровень теоретических знаний: имеет представление о методологии, основных принципах, технологии, методах изучения конфликтов; а также о некоторых возможностях и ограничениях применения основных подходов, методов и технологий анализа конфликта. Знает основные методы изучения и работы с конфликтами, их возможностях и ограничениях, с небольшими неточностями знает последовательность изучения конфликтов и применимость различных подходов и методов на тех или иных этапах. Умеет применять большинство методов проведения диагностики и анализа конфликта; определять тип конфликта и особенности развития конфликта. Способен применять основные подходы, технологии и методы изучения конфликтов для многих видов конфликтов; представлять результаты применения подходов, технологий и методов изучения конфликтов в описательной, графической и других формах. В основном владеет понятийным аппаратом дисциплины, аргументирует выдвигаемые положения.

При ответе допускает незначительные ошибки, неточности по критериям, которые не искажают сути ответа. В целом содержательно отвечает на дополнительные вопросы. При этом примеры, иллюстрирующие теоретическую часть ответа, приводит не вполне развернуто и обоснованно.

Решение профессионально-ориентированной задачи (кейса) с незначительными ошибками и неточностями, с использованием 2-3 методов изучения конфликта.

#### **УДОВЛЕТВОРИТЕЛЬНО (3 балла)**

Обучающийся показывает поверхностное владение теоретическими знаниями о методологии, основных принципах, технологии, методах изучения конфликтов, имеет не полное представление о возможностях и ограничениях применения основных подходов, методов и технологий анализа конфликта, последовательности изучения конфликтов. Умеет применять отдельные методы диагностики и анализа конфликта. Недостаточно обосновывает применение конкретных подходов, технологий и методов изучения конфликтов.

Слабо владеет понятийным аппаратом дисциплины. Не может представить результаты применения методов изучения конфликтов в нескольких формах. Продемонстрированные базовые знания частичные, отрывочные, бессистемные, теоретические и практические аспекты проблемы не связаны. В основном не может ответить на дополнительные вопросы и привести адекватные примеры.

Решение профессионально-ориентированной задачи (кейса) содержит существенные ошибки и неточности, предлагаемые методы не вполне соответствуют задаче.

#### **НЕУДОВЛЕТВОРИТЕЛЬНО (2 балла)**

Обучающийся показывает низкий уровень компетентности, не знает профессиональных понятий, категорий, концепций, подходов, методологии, основных принципов, технологий, методов изучения конфликтов. Ответ содержит ряд серьезных ошибок и неточностей, выводы поверхностны или неверны. Не может привести примеры из реальной практики. Неуверенно и логически непоследовательно излагает материал. Неправильно отвечает на дополнительные вопросы или затрудняется с ответом. Профессионально-ориентированная задача (кейс) не решена или содержит грубые ошибки.

#### 4.2. Перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения дисциплины

Номер темы	Название темы	Код изучаемой компетенции
Тема 1	Методология, подходы и принципы изучения конфликтов.	ОПК-1, ПК-1, ПК-4
Тема 2	Методы сбора информации как основа изучения конфликта.	ОПК-1, ПК-1, ПК-4
Тема 3	Методы анализа и структурирования контекста в процессе изучения конфликтов.	ОПК-1, ПК-1, ПК-4
Тема 4	Применение графических методов в изучении конфликтов	ОПК-1, ПК-1, ПК-4
Тема 5	Особенности применения методов изучения конфликта в работе конфликтолога	ОПК-1, ПК-1, ПК-4
Тема 6	Трудности и ошибки выбора и применения методологии, подходов, методов изучения конфликтов	ОПК-1, ПК-1, ПК-4

#### 4.3. Описание форм аттестации текущего контроля успеваемости (рубежного контроля) и итогового контроля знаний по дисциплине (промежуточной аттестации по дисциплине)

Основными документом регламентирующими порядок организации и проведения текущего контроля успеваемости, промежуточной и итоговой аттестации студентов, обучающихся в СПбГИПСР, являются: Устав СПбГИПСР, Положение об аттестации учебной работы студентов института.

По дисциплине «Методология и методы изучения конфликтов» проводятся текущий и рубежный контроль успеваемости, а также промежуточная аттестация знаний.

**Текущий контроль** проводится в конце каждого практического занятия: активность участия в обсуждении вопросов и наличие обработанных протоколов по методикам с написанными заключениями.

Текущий контроль успеваемости проводится в течение семестра в часы, отведенные для изучения дисциплины, и может осуществляться в следующих формах:

- устного ответа;
- письменного ответа.

Обязательным требованием для объективной оценки уровня знаний и участия студента в учебных мероприятиях, предусмотренных рабочей программой является посещаемость учебных занятий в объеме 75% от общего числа занятий.



Рубежный контроль успеваемости проводится либо в середине курса, либо на последних занятиях данного курса (по усмотрению преподавателя).

Сроки рубежного контроля определяются графиком учебного процесса компетентностно-ориентированного учебного плана.

**Промежуточная аттестация** по дисциплине.

Рейтинговая оценка знаний складывается из следующих компонентов:

- посещаемости занятий и активности на них;
- результатов рубежного контроля;
- результатов аттестации самостоятельной работы.

Промежуточная аттестация по дисциплине проводится в виде экзамена.

Каждый студент в результате жеребьевки получает два теоретических вопросов, которые должен раскрыть письменно и представить устно. А также практическое задание, связанное с выбором метода, применимого в конкретной ситуации, требующей анализа конфликта.

#### **4.4. Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения дисциплины**

**Примерные вопросы к экзамену:**

1. Методология изучения конфликта: основные задачи, специфика, принципы.
2. Принципы и подходы к изучению конфликтов.
3. Методы изучения конфликтов: задачи, виды и формы, возможности и ограничения.
4. Роль анализа в работе с конфликтами.
5. Необходимость конфликтологического анализа при подготовке интервенции в конфликт.
6. Необходимость конфликтологического анализа в консультировании.
7. Необходимость конфликтологического анализа при подготовке примирительных процедур.
8. Требования к информации для аналитики конфликта.
9. Источники информации для анализа конфликта.
10. Техники коррекции и учета информационных искажений.
11. Методы оценки и группировки информации для изучения конфликтов.
12. Статистические (количественные) методы в изучении конфликтов
13. Методы сбора информации при изучении конфликтов
14. Особенности метода наблюдения при изучении конфликтов
15. Требования к опросным методам при изучении конфликтов.
16. Специфика конфликтологического интервью.
17. Анкетирование при изучении конфликтов
18. Качественные методы исследования конфликтов.
19. Исторический анализ как метод исследования конфликтов.
20. Сравнительный анализ как метод исследования конфликтов.
21. Системный анализ как метод исследования конфликтов.
22. Ситуационный анализ как метод исследования конфликтов.

23. Анализ целей и интересов сторон как метод исследования конфликтов.
24. Анализ ценностей как метод исследования конфликтов.
25. Поведенческий анализ как метод исследования конфликтов.
26. Анализ динамики конфликта как метод исследования конфликтов.
27. Анализ инцидентов как метод исследования конфликтов.
28. Временные последовательности при изучении конфликта.
29. Графические формы анализа конфликта.
30. Карты конфликта как графические формы анализа конфликта.
31. Диаграммы как графические формы анализа конфликта.
32. Диаграммы-«луковицы» и особенности их построения при изучении конфликтов
33. Методы изучения корневых причин в анализе конфликта
34. Особенности применения «дерева конфликта» и диаграммы Исикавы
35. Сочетание различных методов при изучении конфликта.
36. Требования к формулировке результата изучения конфликта.
37. Проверка результатов анализа: необходимость, возможности и ограничения.
38. Проверка результатов анализа: основные методы.
39. Использование результатов анализа в работе с конфликтами.
40. Ошибки изучения конфликтов: виды и особенности.
41. Причины ошибки при изучении конфликта
42. Методы профилактики ошибок при изучении конфликта.
43. Методы обнаружения (диагностики) ошибок при изучении конфликта.
44. Методы устранения (коррекции) ошибок при изучении конфликта.

### **Пример профессионально-ориентированной задачи (кейса)**

На площадке небольшого жилого дома три квартиры: в одной живет энергичная пенсионерка, две другие занимают относительно молодые семьи.

Хозяйство в каждой из них ведут молодые женщины, примерно ровесницы (1,5 года разницы). У одной муж - «простой рабочий», а у другой - «предприниматель». Обе женщины когда-то были знакомы во время учебы в школе. Сейчас они только здороваются при встречах. Каждая находит в другой множество недостатков (надменность, недоброжелательство, отсутствие вкуса и т.п.).

Площадка закрыта железной дверью и соседи по очереди раз в неделю убирают ее. Четкого графика уборки нет.

Однажды жена предпринимателя не убрала площадку в привычный день, хотя до конца недели ее дежурства еще было пару дней.

При встрече на следующий день, жена рабочего высказала ей много неприятных слов. На что «богатая» жена предпринимателя заявила, что вообще больше не будет убирать площадку. «Бедная» жена рабочего сделала то же самое. Две недели площадку не убирали.

Пожилая соседка пригрозила обратиться в полицию, чтобы они либо «нашли управу на этих нерях», либо сняли дверь с площадки. Ни одна из молодых соседок снимать дверь не хочет, но и договориться пока не могут.

### ***Варианты заданий по ситуации:***

- Определите тип и характер конфликта.
- Какими методами можно собрать информацию об особенностях этого конфликта? Обоснуйте.
- Нарисуйте структурную и контекстную карты конфликта.
- Предложите варианты событийного ряда для каждого из оппонентов.
- Создайте матрицу непонимания.
- Определите, в чем заключаются интересы сторон, их позиции и иллюзии. (Можно нарисовать «луковицу» конфликта для каждой из сторон)
- Предложите варианты работы с конфликтом.

## **Типовые задания в форме теста для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья**

### **Пример типового задания в форме теста**

Примеры тестовых заданий (правильный ответ только один):

1. Под конфликтом понимают
  - а) любое столкновение, противоречие между людьми или группами людей из-за расхождения в точках зрения, мнениях, убеждениях;
  - б) предельное обострение противоречия, вершину развития цикла асимметрии сторон с участием субъектов;
  - в) процесс возникновения, развития, кульминации и разрешения противоречия во внутренней (психологической) или внешней (социально-психологической, социальной) реальности человека либо группы людей;
  - г) ссору, драку, обиду, недопонимание и другие негативные явления, происходящие во взаимоотношениях людей.
  
2. Деятельность по определению сущности и особенностей конфликта на основе его исследования – это
  - а) профилактика конфликта;
  - б) фасилитация конфликта;
  - в) диагностика конфликта;
  - г) стимулирование конфликта.
  
3. Методы изучения конфликта делятся на
  - а) количественные и статистические;
  - б) анализа и синтеза;
  - в) качественные и количественные;
  - г) умственные и физические.
  
4. Карта конфликта – это
  - а) графический метод представления информации о проблеме и интересах оппонентов;;
  - б) форма служебной информации для консультанта, определяющая правых и виноватых;
  - в) отражает уровень образования, возраст, пол, статус и другие характеристики сторон;
  - г) методы оценки ресурсов и силы оппонентов, чтобы выбрать правильный метод работы с ними.\

## РАЗДЕЛ 5. Глоссарий

**АНАЛИЗ КОНФЛИКТА** – практический процесс исследования и понимания реальности конфликта с множества точек зрения. Цель анализа конфликта – глубокое понимание ситуации для последующих изменений, выработки стратегии развития или урегулирования.

**АНКЕТНЫЙ ОПРОС** (англ. *survey, survey research*) — 1 из 2 основных видов опросных методов (2-й — интервью), применяемый для получения эмпирической информации, касающейся объективных или субъективных фактов (знаний, мнений, оценок, поведения).

**АНКЕТНЫЙ ОПРОС** – такая разновидность метода опроса, при котором общение между исследователем и респондентом опосредуется анкетой.

**АНКЕТА** — разновидность вопросника, используемого для сбора сведений от респондентов при письменном опросе. Анкета представляет собой документ, имеющий относительно массовый тираж и содержащий совокупность вопросов, сформулированных и связанных между собой по определенным правилам.

**ДИНАМИКА КОНФЛИКТА** - процесс развертывания конфликта от предконфликтной ситуации через инцидент к кризису, а затем завершению.

**ДИСКУРС** - от позднелат. *discursus* — рассуждение, довод – в общем смысле — речь, процессы языковой деятельности и предполагающие их системы понятий.

**ДОКУМЕНТ** в широком смысле – специально созданный человеком предмет, предназначенный для передачи или хранения информации. В *повседневной жизни* понятие «документ» фигурирует в своем *узком значении* – как официальная бумага. Такой документ должен обладать видимыми признаками официального статуса: печатями, штампами организации и т.д.

**ЗАВЕРШЕНИЕ КОНФЛИКТА** – управляемое или естественное прекращение развития конфликта по различным причинам. Может быть конструктивным (разрешение, урегулирование), нейтральным (прекращение по объективным причинам) или деструктивным (затухание, принуждение).

**ИНТЕРВЬЮ** – проводимая по определенному плану беседа, предполагающая прямой контакт интервьюера с респондентом, причем запись ответов производится либо механически, либо интервьюером.

**ИНТЕРЕСЫ СТОРОНЫ КОНФЛИКТА** - это принципы, ценности или системы убеждений стороны, которые необходимо удовлетворить, если противоречие предполагается разрешить справедливо, практично, наилучшим образом и надолго. Это то, что побуждает стороны вступать в конфликтные отношения.

**ИНЦИДЕНТ** – это определенное взаимодействие между оппонентами, действия оппонентов, направленные на достижения их целей.

**ИНФОРМАЦИЯ** - значимые, осмысленные данные, изменяющие понимание вопроса, отношение к нему и/или поведение получателя. Информация используется консультантами для понимания, контроля и интерпретации событий, связанных с конфликтом.

**КАРТОГРАФИЯ КОНФЛИКТА** – все виды графического отображения сторон конфликта, их связей, интересов и других особенностей, позволяющие провести анализ одного или нескольких аспектов конфликта: его структуры, отношений прямых и косвенных участников, их реальных интересов и т.п.

**КАРТОГРАФИЯ КОНФЛИКТА** контекстная - один из методов определения причин конфликтного поведения.

**КАРТОГРАФИЯ КОНФЛИКТА** структурная – графическое представление всех участников конфликта, их значимости и структуры их отношений.

**КОММУНИКАЦИЯ** -

- процесс обмена информацией между двумя и более людьми, в течение и/или в результате которого информация может изменяться, теряться, создаваться и т.п., что влияет на понимание, отношение к чему-либо и поведение людей, может оказывать мотивирующий или демотивирующий и конфликтогенный эффект.

- смысловой, содержательный аспект человеческого взаимодействия. Предполагает взаимодействие источника информации (коммуникатора) и приемника (реципиента) по определенному каналу коммуникации с целью передачи информационного сообщения. Часто используется как не вполне точный синоним делового (профессионального) общения.

**КОНСЕНСУС** – это основная цель конструктивных переговоров, добровольное соглашение между всеми сторонами по обсуждаемой проблеме, при котором, однако, отдельные участники (или группы участников внутри команды) проявляют различную степень удовлетворенности и приверженности к соглашению. Консенсус не означает полного единодушия.

**КОНСУЛЬТИРОВАНИЕ КОНФЛИКТОЛОГИЧЕСКОЕ** – особая форма работы конфликтолога, направленная на совместный с клиентом (клиентами) анализ возникшей у него (у них) спорной ситуации и поиск устраивающей клиента формы разрешения или урегулирования конфликта. Может включать в себя: информирование клиента, диагностику конфликта, обучение клиента эффективным формам поведения в конфликте, работу с мотивацией и системой ценностей клиента (смена приоритетов), подготовку к переговорам или медиации и другие формы деятельности.

**КОНТЕНТ-АНАЛИЗ** (англ. content analysis; от content – содержание; формализованный количественный метод анализа документов)

- перевод в количественные показатели массовой текстовой или фонетической информации с последующей статистической ее обработкой.
- это анализ формы и содержания текстов и информационных источников: их обработка, оценка и интерпретация. Он позволяет исследовать объекты, явления, процессы и свойства социальной реальности, которые представлены в этих текстах.

**КОНФЛИКТ** – процесс возникновения, развития, кульминации и завершения противоречия во внутренней (психологической) или внешней (социально-психологической, социальной) реальности человека либо группы людей.

**МАНИПУЛЯЦИЯ** – преднамеренное и скрытое побуждение другого человека к переживанию определенных состояний, принятию решений и выполнению действий, необходимых для достижения инициатором его целей.

**МЕДИАЦИЯ** - одна из возможных процедур по урегулированию конфликта, особая форма переговоров, включающая участие третьего лица (стороны) нейтрального по отношению к участникам конфликта и независимого от них. Задача этого нейтрального третьего лица (стороны) помочь конфликтующим самостоятельно найти взаимоприемлемое соглашение по урегулированию спорных вопросов и достигнуть его, т.е. медиатор не дает советов и рекомендаций, а занимается максимально эффективной организацией процесса переговоров.

**МЕТОДОЛОГИЯ**

- учение о методах (инструментах, способах) познания.
- теория, изучающая способы проведения исследований

- наука о методах познания. Методология определяет, с помощью каких научных способов (методов) наука изучает свой предмет.
- это система (комплекс, взаимосвязанная совокупность) принципов и подходов исследовательской деятельности, на которые опирается исследователь в ходе получения и разработки знаний в рамках конкретной дисциплины

## МЕТОД

- в широком смысле – способ познания явлений природы и общественной жизни с целью построения и обоснования системы знаний. Метод
- в узком смысле – определенный путь, способ, прием решений задачи теоретического, практического, познавательного, управленческого, житейского характера.
- научный метод (от греч. *methodos*) — это упорядоченный способ познания, исследования явлений природы и общественной жизни, приводящий к истине.

**МЕТОДЫ** — инструменты, приемы исследования, применяемые наукой.

**МЕТОДИКА** – совокупность методов, приемов, способов, инструментов, применяемых по отношению к объекту исследования, порядок их применения и интерпретации полученных с их помощью результатов.

**НАБЛЮДЕНИЕ** – это целенаправленное, организованное восприятие и регистрация поведения исследуемого объекта, целенаправленный сбор сведений о фактах поведения и деятельности человека в различных естественных условиях.

**НАУЧНЫЙ АНАЛИЗ КОНФЛИКТОВ** можно определить как систему логически последовательных методологических, теоретических, методических и организационно-технических процедур, связанных между собой единой целью: получить достоверные данные об изучаемом явлении для последующего их использования в практике урегулирования конфликтов.

**ПРИКЛАДНЫЕ КОНФЛИКТОЛОГИЧЕСКИЕ ИССЛЕДОВАНИЯ** – это исследования ориентированные на решение конкретных задач, где научный подход используется для получения и анализа данных, а в дальнейшем полученные выводы применяются для решения практических задач.

**ПРОГНОЗИРОВАНИЕ КОНФЛИКТА** — предвидение возможности конфликта и его возможного будущего. Прогноз — это представление о будущем конфликте с определенной вероятностью указания места и времени его возникновения. Они могут быть краткосрочными, среднесрочными и долгосрочными.

**ПРОФИЛАКТИКА КОНФЛИКТОВ** — это такая организация жизнедеятельности людей, которая исключает или сводит к минимуму вероятность возникновения конфликтов между ними.

**ПРОЦЕДУРА** – последовательность всех операций, общая система действий и способов организации исследования.

**РИСК** - возможность наступления обстоятельств, приносящих ущерб. Образ действий в неясной, неопределенной обстановке, при обстоятельствах, предполагающих успех, но допускающих и возможность неудачи. Именно соотношение между вероятностью успеха и вероятностью неуспеха и представляет собой степень риска.

**СИЛА\СЛАБОСТЬ** стороны – возможности стороны влиять на ход и завершение конфликта, на поведение других участников конфликта. Обычно выделяют психологическую или внутреннюю

силу, силу статуса, социального положения, силу материальной обеспеченности и т.д. Сила стороны может быть реальной или воображаемой. Осознание стороной своей силы и слабости партнера может усилить неконструктивные стратегии поведения.

**СИСТЕМНЫЙ ПОХОД**, в основе которого лежит рассмотрение объектов в виде систем, ориентирует

- на раскрытие конфликта как целостного явления,
- на поиск в нем всех основных многообразных типов связей и сведение их в единую теоретическую картину, максимально разносторонне и глубоко отражающую реальные конфликты.

**СИСТЕМНО-СТРУКТУРНЫЙ АНАЛИЗ** - вид системного анализа конфликта, в соответствии с которым конфликт рассматривается как определенное множество элементов, взаимосвязь которых обуславливает целостное свойство конфликта. системно-структурный подход часто называют структурно-функциональным. Структурно-функциональный анализ (подход) акцентируется на равновесии, стабильности системы, а конфликты рассматривает лишь как временное явление, выполняющее определенные задачи ее развития и функционирования, иногда - как дисфункцию системы.

**СИСТЕМНО-ФУНКЦИОНАЛЬНЫЙ АНАЛИЗ** - вид системного анализа конфликтов, состоящий в выявлении характера и способов воздействия одних элементов конфликта на другие, а также его возможного влияния на конфликты других уровней, в целом на социальную среду. Он отличается от структурно-функционального анализа конфликтов, прежде всего, тем, что нацелен на изучение конфликта не как объекта, а как *процесса* (в динамике)

**СИСТЕМНО-ГЕНЕТИЧЕСКИЙ АНАЛИЗ** состоит в выявлении влияния на конфликт ранее происходивших событий, вскрытии связи и обусловленности конфликтов элементами макро- и микросреды, субъективного мира личности, индивидуальных особенностей группы или организации.

**СИСТЕМНО-ИНФОРМАЦИОННЫЙ** - вид системного анализа конфликта, заключающийся в выявлении закономерностей информационного обмена между основными структурными элементами конфликта, динамики когнитивных процессов в психике оппонентов. (Информационно-коммуникативная схема конфликта)

**СИТУАЦИОННЫЙ АНАЛИЗ КОНФЛИКТОВ** - в качестве единицы исследования использует конфликтную ситуацию - наименьшую целостную неделимую часть конфликта, обладающую всеми его основными свойствами.

**СИТУАЦИЯ** - это целостная часть деятельности, за определенное время развития которой решается одна из задач деятельности.

**СТРАТЕГИЯ РАЗРЕШЕНИЯ КОНФЛИКТА** – общий подход к поведению в конфликте и варианту его завершения.

**ТЕХНОЛОГИИ РАЗРЕШЕНИЯ КОНФЛИКТОВ** – набор стандартизированных приемов и методов, позволяющих относительно быстро и эффективно разрешать определенные типы конфликтов.

**УПРАВЛЕНИЕ КОНФЛИКТАМИ** - целенаправленное воздействие по устранению либо минимизации причин, породивших конфликт, коррекции поведения участников конфликта, поддержанию необходимого уровня конфликтности, не выходящего за контролируемые пределы

**УРЕГУЛИРОВАНИЕ КОНФЛИКТА** – регламентация поведения и отношений конфликтующих сторон при сохранении конфликтной ситуации, направлено на ослабление и ограничение конфликта, обеспечение его развития в сторону конструктивного разрешения. Используется

при невозможности прекратить или разрешить конфликт. Предполагает переговоры и соглашения, определяющие действия сторон.

**УСЛОВИЯ ВОЗНИКНОВЕНИЯ КОНФЛИКТОВ** – сочетание трех закономерных феноменов, приводящих к возникновению конфликта и определяющих его специфику. К условиям возникновения конфликтов относятся: наличие оппонентов, существование предконфликтной ситуации и инцидент. Условия формируются под воздействием факторов возникновения конфликтов.

**ФАКТОРЫ ВОЗНИКНОВЕНИЯ КОНФЛИКТОВ** - те общие предпосылки (события, действия или бездействие людей, а также независимые от них обстоятельства), которые приводят к формированию условий конфликта. В классификации У.Линкольна пять основных факторов возникновения конфликтов: информационные, структурные, ценностные, отношений и поведения.

**ЭСКАЛАЦИЯ КОНФЛИКТА** – деструктивное развертывание конфликта, когда противоречие углубляется, отношение между сторонами ухудшаются, формируется взаимное неприятие сторон, затем ведутся разрушительные действия друг против друга. На поздних стадиях эскалации конструктивное завершение конфликта невозможно.

#### Приложение 1 к рабочей программе дисциплины

### РАЗДЕЛ 6. Информационное обеспечение дисциплины

#### 6.1. Перечень рекомендуемой литературы, необходимой для освоения дисциплины.

№	Наименование издания	Тема 1	Тема 2	Тема 3	Тема 3	Тема 5	Тема 6
<b>Основная литература</b>							
1	Анцупов А.Я. Конфликтология: учебник / А.Я. Анцупов, А.И. Шипилов. – Электрон. текстовые дан. – СПб.: Питер, 2020. – 560 с. – (ЭБС «ibooks.ru»). – URL: <a href="https://ibooks.ru/reading.php?productid=344637">https://ibooks.ru/reading.php?productid=344637</a> (дата обращения: 28.03.2021).			+	+	+	+
2	Емельянов, С. М. Конфликтология : учебник и практикум для вузов / С. М. Емельянов. — 4-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2021. — 322 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-06003-4. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <a href="https://urait.ru/bcode/472365">https://urait.ru/bcode/472365</a> (дата обращения: 28.03.2021).	+	+	+	+	+	
3	Леонов, Н. И. Психология конфликта: методы изучения конфликтов и конфликтного поведения : учебник для вузов / Н. И. Леонов. — 3-е изд., перераб. и доп. — Москва :		+	+	+		



	Издательство Юрайт, 2021. — 264 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-12570-2. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <a href="https://urait.ru/bcode/474356">https://urait.ru/bcode/474356</a> (дата обращения: 28.03.2021).						+	+
4	Новопашина, Л. А. Конфликт-менеджмент. Практикум : учебное пособие для вузов / Л. А. Новопашина, Б. И. Хасан, Т. И. Юстус. — Москва : Издательство Юрайт, 2021. — 202 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-14448-2. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <a href="https://urait.ru/bcode/477646">https://urait.ru/bcode/477646</a> (дата обращения: 28.03.2021)	+	+	+	+			
<b>Дополнительная литература</b>								
1	Афанасьев, В. В. Методология и методы научного исследования : учебное пособие для вузов / В. В. Афанасьев, О. В. Грибкова, Л. И. Уколова. — Москва : Издательство Юрайт, 2021. — 154 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-02890-4. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <a href="https://urait.ru/bcode/472343">https://urait.ru/bcode/472343</a> (дата обращения: 28.03.2021).	+					+	
2	Кашапов, М. М. Основы конфликтологии : учебное пособие для вузов / М. М. Кашапов. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2021. — 116 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-07564-9. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <a href="https://urait.ru/bcode/473112">https://urait.ru/bcode/473112</a> (дата обращения: 28.03.2021).			+	+	+		
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, 2021. — 395 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-09672-9. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <a href="https://urait.ru/bcode/474358">https://urait.ru/bcode/474358</a> (дата обращения: 28.03.2021).			+			+	+
4	Соломатина, Е. Н. Социология конфликта : учебное пособие для вузов / Е. Н. Соломатина. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2021. — 192 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-07729-2. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <a href="https://urait.ru/bcode/469865">https://urait.ru/bcode/469865</a> (дата обращения: 28.03.2021).			+			+	+
5	Чернова, Г. Р. Конфликтология : учебное пособие для вузов / Г. Р. Чернова, М. В. Сергеева, А. А. Беляева. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2021. — 203 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-08423-8. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <a href="https://urait.ru/bcode/474662">https://urait.ru/bcode/474662</a> (дата обращения: 28.03.2021).	+	+	+			+	

## 6.2. Перечень ресурсов информационно-коммуникационной сети Интернет, используемых при освоении дисциплины

1. Психология [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://psychologiya.com.ua>
2. CONFLICTOLOGIST [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://conflictologist.org/main/central.htm>
3. ПСИ-ФАКТОР [Электронный ресурс]: центр по научной и практической психологии. – Режим доступа: <http://psyfactor.org>
4. Медиация и практическая конфликтология [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <http://www.conflictology.spb.ru/>, свободный. – Загл. с экрана

## 6.3. Перечень программного обеспечения, профессиональных баз данных и информационных справочных систем, необходимых для изучения дисциплины

В рамках дисциплины используется следующее лицензионное программное обеспечение (MS OFFICE – Word, Excel, PowerPoint) и обучающие платформы (1-С: Электронное обучение. Корпоративный университет, MS Teams).

В учебном процессе используются следующие информационные базы данных и справочные системы:

Гарант-Образование: информационно-правовое обеспечение: [сайт]. – Москва. – Обновляется в течение суток. – URL: <http://study.garant.ru/> (дата обращения: 28.04.2021). – Режим доступа: для авториз. пользователей.

Электронная библиотека СПбГИПСР // Библиотека СПбГИПСР: [сайт]. – Санкт-Петербург, [2014] – URL: [http://lib.gipsr.ru:8087/jirbis2/index.php?option=com\\_irbis&view=irbis&Itemid=456](http://lib.gipsr.ru:8087/jirbis2/index.php?option=com_irbis&view=irbis&Itemid=456) (дата обращения: 28.04.2021). – Режим доступа: для авториз. пользователей.

Электронный каталог // Библиотека СПбГИПСР: [сайт]. – Санкт-Петербург, [2014] – URL: [http://lib.gipsr.ru:8087/jirbis2/index.php?option=com\\_irbis&view=irbis&Itemid=435](http://lib.gipsr.ru:8087/jirbis2/index.php?option=com_irbis&view=irbis&Itemid=435) (дата обращения: 28.04.2021).

ЮРАЙТ: образовательная платформа: [сайт]. – Москва, 2013 – URL: <https://urait.ru/> (дата обращения: 28.04.2021). – Режим доступа: для авториз. пользователей.

East View: information services: [сайт]. – [Москва], [1989] – URL: <https://dlib.eastview.com/browse/udb/12> (дата обращения: 28.04.2021). – Режим доступа: для авториз. пользователей.

ibooks.ru: электронно-библиотечная система: [сайт]. – Санкт-Петербург, 2010 – URL: <https://ibooks.ru> (дата обращения: 28.04.2021). – Режим доступа: для авториз. пользователей.

Заведующая библиотекой

\_\_\_\_\_ Г.Л. Горохова  
(подпись, расшифровка)