

НЕГОСУДАРСТВЕННОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ
ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
«ВОСТОЧНО - СИБИРСКИЙ ИНСТИТУТ ЭКОНОМИКИ И
МЕНЕДЖМЕНТА»
(НОУ ВО «ВСИЭМ»)

УТВЕРЖДЕНО
протоколом Ученого советом
(№ 10-21 от «28» июня 2021 г.)
Председатель Ученого совета
Ректор _____ Л.Н. Цой



РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

Б1.В.ДВ.01.01 Конфликтология

Направление подготовки	38.03.02 Менеджмент
Направленность (профиль)	Менеджмент организации
Квалификация выпускника	Бакалавр
Форма обучения	Очно-заочная, заочная

Якутск, 2021

Рабочая программа дисциплины (модуля) «Конфликтология», включая оценочные материалы

1. Требования к результатам обучения по дисциплине (модулю)

1.1. Перечень компетенций, формируемых дисциплиной (модулем) в процессе освоения образовательной программы

Группа компетенций	Категория компетенций	Коды и содержание компетенций
Универсальные	Разработка и реализация проектов	УК-2. Способен определять круг задач в рамках поставленной цели и выбирать оптимальные способы их решения, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений
	Командная работа и лидерство	УК-3. Способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде
Общепрофессиональные	-	-
Профессиональные	-	ПК-3 Способен руководить выполнением типовых задач тактического планирования производства

1.2. Компетенции и индикаторы их достижения, формируемых дисциплиной (модулем) в процессе освоения образовательной программы

Код компетенции	Код индикатора компетенции	Содержание индикатора компетенции
УК-2	УК-2.4	Реализует внутреннее и внешнее взаимодействия, предупреждает и разрешает конфликты
УК-3	УК-3.1	Выстраивает социальный диалог с учетом основных закономерностей межперсонального взаимодействия
УК-3	УК-3.2	Предвидит и умеет предупреждать конфликты в процессе социального взаимодействия
ПК-3	ПК-3.1	Организует работу по тактическому планированию деятельности структурных подразделений организации

1.3. Результаты обучения по дисциплине (модулю)

Цель изучения дисциплины (модуля) – формирование у будущих бакалавров теоретических и практических знаний, умений и навыков в области теории мотивации, лидерства и власти, конфликтологии (способах разрешения конфликтных ситуаций в различных сферах) для решения стратегических и управленческих задач в профессиональной деятельности.

В результате изучения дисциплины (модуля) обучающийся должен

знать:

- теорию конфликтологии;
- понятие социального конфликта и пути выявления его участников;
- функции и последствия социального конфликта;
- виды конфликтов и пути их предупреждения;
- закономерности межперсонального взаимодействия;

уметь:

- проводить диагностику конфликтов;
- разрешать конфликтные ситуации;
- предупреждать конфликты;
- выстраивать социальный диалог;

владеть:

- моделями управления конфликтами;
- навыками предупреждения и разрешения конфликтов;
- навыками внутреннего и внешнего взаимодействия;
- навыками устранения причин и мотивов конфликтного поведения.

2. Объем, структура и содержание дисциплины (модуля)**2.1. Объем дисциплины (модуля)**

<i>Виды учебной работы</i>	<i>Формы обучения</i>		
	<i>Очная</i>	<i>Очно-заочная</i>	<i>Заочная</i>
Общая трудоемкость: зачетные единицы/часы	3/108		
Контактная работа:	-	26	8
Занятия лекционного типа	-	10	4
Занятия семинарского типа	-	16	4
Консультации	-	0	0
Промежуточная аттестация: зачет	-	0	9
Самостоятельная работа (СР)	-	82	91

Примечания: зачет, зачет с оценкой по очной форме обучения проводится в рамках занятий семинарского типа. В учебном плане часы не выделены.

2.2. Темы (разделы) дисциплины (модуля) с указанием отведенного на них количества часов по формам образовательной деятельности*Очно-заочная форма обучения*

№ п/п	Наименование тем (разделов)	Виды учебной работы (в часах)						СР
		Контактная работа						
		Занятия лекционного типа		Занятия семинарского типа				
		Л	Иные	ПЗ	С	ЛР	Иные	
1.	Предмет и задачи конфликтологии	1	-	-	1	-	-	2
2.	Становление и развитие конфликтологии как науки	1	-	-	1	-	-	11
3.	Конфликт как социальный феномен	1	-	-	2	-	-	10
4.	Анализ и диагностика конфликта	1	-	-	2	-	-	11
5.	Способы предупреждения и модели разрешения конфликтов	1	-	-	2	-	-	11
6.	Внутриличностные конфликты	1	-	-	2	-	-	10
7.	Межличностные конфликты	1	-	-	2	-	-	10
8.	Конфликты в семье	1	-	-	1	-	-	2
9.	Конфликты в организациях	1			1			9
10.	Массовые конфликты	1			2			6

Заочная форма обучения

№ п/п	Наименование тем (разделов)	Виды учебной работы (в часах)							СР
		Контактная работа							
		Занятия лекционного типа		Занятия семинарского типа					
		Л	Иные	ПЗ	С	ЛР	Иные		
1.	Предмет и задачи конфликтологии	1						9	
2.	Становление и развитие конфликтологии как науки							9	
3.	Конфликт как социальный феномен	1						9	
4.	Анализ и диагностика конфликта	1						9	
5.	Способы предупреждения и модели разрешения конфликтов	1						5	
6.	Внутриличностные конфликты				1			10	
7.	Межличностные конфликты				1			10	
8.	Конфликты в семье				1			10	
9.	Конфликты в организациях				1			10	
10.	Массовые конфликты							10	

Примечания:

Л – лекции, ПЗ – практические занятия, С – семинары, ЛР – лабораторные работы, СР – самостоятельная работа.

2.3. Содержание дисциплины (модуля), структурированное по темам (разделам) и видам работ

№ п/п	Содержание лекционного курса	
	Наименование тем (разделов)	Содержание лекционного курса
1.	Предмет и задачи конфликтологии	Конфликтология как наука о социальных конфликтах. Уровни конфликтологического знания, его связь с другими социальными науками.
2.	Становление и развитие конфликтологии как науки	Зарубежная конфликтология XIX – XX вв. Отечественная конфликтология об управлении конфликтами
3.	Конфликт как социальный феномен	Определение социального конфликта Выявление участников и их ролей в социальном конфликте. Определение объекта и предмета конфликта. Причины и типология социального конфликта. Стадии конфликта. Модели поведения конфликтующих в социальном конфликте.
4.	Анализ и диагностика конфликта	Анализ ситуации конфликта: динамика конфликта, его движущих сил. Выяснение участников конфликта, их ролей в конфликте и социальных статусов; степени соответствия цели и интересам; причин и повода конфликта. Диагностика социального конфликта. Карта социального конфликта. Определение сторон и объекта, видов и функций социального конфликта. Способы управления социальным конфликтом. Этапы развития социального конфликта.
5.	Способы предупреждения и модели разрешения конфликтов	Предупреждение социального конфликта. Изменение позиций участников. Влияние прогнозирования конфликта на конфликтное поведение участников. Недопущение конфликта. Устранение причин и мотивов конфликтного поведения. Стимулирование конфликта. Понятие «модель решения конфликта». Зависимость выбора модели решения конфликта от его диагноза. Взаимосвязь моделей разрешения конфликтов со стратегией и тактикой поведения конфликтёров и посредников конфликта: «силовая модель», компромисс, интегративная модель, консенсус. Исходы конфликта: примирение, выигрыш одной из сторон, обоюдный выигрыш, перерастание одного конфликта в другой, затухание конфликта.
6.	Внутриличностные конфликты	Социальная сущность внутриличностного конфликта. Специфика и многообразие причин внутриличностных конфликтов. Принципы самооценки, самоуважения и самоутверждения. Методика самоанализа и правила самооценки. Симптомы и следствия внутриличностных конфликтов. Профилактика деструктивных конфликтов личности. Стратегия и тактика преодоления внутриличностного конфликта. Конфликтные типы личностей. Типы как причина внутриличностных конфликтов. Специфика посредничества во внутриличностном конфликте.
7.	Межличностные конфликты	Сущность и специфика управления межличностными конфликтами. Причины межличностных конфликтов: психологическая несовместимость людей. Методики определения несовместимости. Межличностный конфликт как результат несоблюдения дистанции в процессе общения. Типология межличностных конфликтов: конфликты на

		невербальном уровне; конфликты на вербальном уровне. Особенности диагностики межличностного конфликта. Карта межличностного конфликта. Способы управления межличностными конфликтами. Формула неконфликтного поведения.
8.	Конфликты в семье	Кризис современной традиционной семьи и функции семейных конфликтов. Понятие семейного конфликта. Специфика и типология семейных конфликтов: конфликт «отцов и детей»; супружеский конфликт. Способы разрешения семейных конфликтов и их особенности в зависимости от типов конфликтов.
9.	Конфликты в организациях	Организационные конфликты: сущность, содержание, типология. Причины современных конфликтов в организации. Внутриорганизационные факторы конфликтности. Традиционные причины конфликтов. Деятельность руководителя по диагностике и разрешению организационных конфликтов. Оптимальная технология разрешения организационного конфликта.
10.	Массовые конфликты	Специфика массовых конфликтов, их количественные и качественные характеристики. Классификация массовых конфликтов: по конфликтующим субъектам; по содержанию и характеру проблем, породивших конфликт. Формы массовых конфликтов: политические, экологические, межнациональные конфликты. Степень изученности массовых конфликтов. Политические конфликты. Особенности их возникновения и развития. Субъекты конфликта и их мотивы. Экологические конфликты. Специфика их изучения. Межнациональные конфликты. Причины, порождающие межэтнические конфликты.

Содержание занятий семинарского типа

№ п/п	Наименование тем (разделов)	Тип	Содержание занятий семинарского типа
1.	Предмет и задачи конфликтологии	С	Теория конфликтологии.
2.	Становление и развитие конфликтологии как науки	С	История и эволюция конфликтологии.
3.	Конфликт как социальный феномен	С	Причины и типология социального конфликта. Стадии конфликта. Модели поведения конфликтующих в социальном конфликте.
4.	Анализ и диагностика конфликта	С	Способы управления социальным конфликтом. Этапы развития социального конфликта. Диагностика социального конфликта.
5.	Способы предупреждения и модели разрешения конфликтов	С	Устранение причин и мотивов конфликтного поведения.
6.	Внутриличностные конфликты	С	Стратегия и тактика преодоления внутриличностного конфликта. Конфликтные типы личностей
7.	Межличностные конфликты	С	Типология межличностных конфликтов: конфликты на невербальном уровне; конфликты на вербальном уровне.
8.	Конфликты в семье	С	Способы разрешения семейных конфликтов и их особенности в зависимости от типов конфликтов.
9.	Конфликты в организациях	С	Оптимальная технология разрешения организационного конфликта.
10.	Массовые конфликты	С	Субъекты массового конфликта и их мотивы.

Содержание самостоятельной работы

№ п/п	Наименование тем (разделов)	Содержание самостоятельной работы
-------	-----------------------------	-----------------------------------

1.	Предмет и задачи конфликтологии	Подготовка к семинарскому занятию. Подходы к определению конфликта. Структура конфликта.
2.	Становление и развитие конфликтологии как науки	Подготовка к семинарскому занятию. Развитие теоретической, прикладной, эмпирической конфликтологии в XX- начале XXI века.
3.	Конфликт как социальный феномен	Подготовка к семинарскому занятию. Функции и последствия социального конфликта.
4.	Анализ и диагностика конфликта	Подготовка к семинарскому занятию. Сущность конфликтологического посредничества. Формы посредничества и его особенности в деятельности менеджера: консультативное посредничество; арбитраж как форма посредничества; переговоры и посредничество.
5.	Способы предупреждения и модели разрешения конфликтов	Подготовка к семинарскому занятию. Переговоры в конфликте: стратегии и концепции переговоров. Деловая беседа: правила, процедуры, фазы.
6.	Внутриличностные конфликты	Подготовка к семинарскому занятию. Механизмы психологической защиты при общении с конфликтными людьми.
7.	Межличностные конфликты	Подготовка к семинарскому занятию. Роль комплиментов в общении. Правила их построения и произнесения. Эмпатия как чувство и конфликтологическая методика
8.	Конфликты в семье	Подготовка к семинарскому занятию. Роль социальных служб в разрешении семейных конфликтов.
9.	Конфликты в организациях	Подготовка к семинарскому занятию. Внедрение законов нормального функционирования организации и прогрессивного развития её. Опыт и задачи изучения и разрешения организационных конфликтов.
10.	Массовые конфликты	Подготовка к семинарскому занятию. Профилактика межнациональных конфликтов. Организация переговорных процессов для управления массовыми конфликтами.

3. Оценочные материалы для проведения текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине (модулю)

По дисциплине (модулю) предусмотрены следующие виды контроля качества освоения:

- текущий контроль успеваемости;
- промежуточная аттестация обучающихся по дисциплине (модулю).

3.1. Оценочные материалы для проведения текущей аттестации по дисциплине (модулю)

№ п/п	Контролируемые темы (разделы)	Наименование оценочного средства
1.	Предмет и задачи конфликтологии	Устный опрос, эссе, тест
2.	Становление и развитие конфликтологии как науки	Устный опрос, эссе, тест,
3.	Конфликт как социальный феномен	Устный опрос, эссе, тест, кейсы
4.	Анализ и диагностика конфликта	Устный опрос, эссе, тест
5.	Способы предупреждения и модели разрешения конфликтов	Устный опрос, эссе, тест
6.	Внутриличностные конфликты	Устный опрос, эссе, тест, кейсы
7.	Межличностные конфликты	Устный опрос, эссе, тест
8.	Конфликты в семье	Устный опрос, эссе, тест, кейсы
9.	Конфликты в организациях	Устный опрос, эссе, тест, кейсы
10.	Массовые конфликты	Устный опрос, эссе, тест

3.1.1 Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности в процессе текущего контроля успеваемости

Устный опрос

№ п/п	Контролируемые темы (разделы)	Вопросы к опросу
1.	Предмет и задачи конфликтологии	Предмет теории конфликтологии Понятие конфликта Виды конфликтов Задачи конфликтологии
2.	Становление и развитие конфликтологии как науки	Развитие зарубежной конфликтология XIX – XX вв. 2. Эволюция отечественной конфликтологии об управлении конфликтами.
3.	Конфликт как социальный феномен	Дать определение социального конфликта 2. Выявить участников и их ролей в социальном конфликте. 3. Определить объект и предмет конфликта. 4. Обозначить причины и типология социального конфликта. 5. Рассмотреть стадии конфликта и модели поведения конфликтующих в социальном конфликте.
4.	Анализ и диагностика конфликта	Назвать инструменты анализа ситуации конфликта: динамика конфликта, его движущих сил.2. Показать умения выяснения участников конфликта, их ролей в конфликте и социальных статусов; степени соответствия цели и интересам; причин и повода конфликта. 2. Провести диагностику социального конфликта. 3. Составить карту социального конфликта. 4.Определить стороны и объект, виды и функции социального конфликта. 5. Назвать способы управления социальным конфликтом. 6. Рассмотреть этапы развития социального конфликта. 7. Рассмотреть формы посредничества и его особенности в деятельности менеджера: консультативное посредничество; арбитраж как форма посредничества; переговоры и посредничество.
5.	Способы предупреждения и модели разрешения конфликтов	Варианты предупреждения социального конфликта. 2. Как устранить причины и мотивы конфликтного поведения. 3. Когда необходимо стимулировать конфликт.4.Дать понятие «модель решения конфликта». 5. Обосновать зависимость выбора модели решения конфликта от его диагноза. Определить взаимосвязь моделей разрешения конфликтов со стратегией и тактикой поведения конфликтёров и посредников конфликта: «силовая модель», компромисс, интегративная модель, консенсус. Рассмотреть исходы конфликта: примирение, выигрыш одной из сторон, обоюдный выигрыш, перерастание одного конфликта в другой, затухание конфликта. Рассмотреть посредничество в конфликтах.
6.	Внутриличностные конфликты	1.Определить социальную сущность внутриличностного конфликта. 2. Выявить специфику и многообразие причин внутриличностных конфликтов. 3. Рассмотреть принципы самооценки, самоуважения и самоутверждения. 4. Презентовать методику самоанализа и правила самооценки. 5. Определить симптомы и следствия внутриличностных конфликтов. 6. Провести профилактику деструктивных конфликтов личности. 7. Определить стратегию и тактику преодоления внутриличностного конфликта.8. Рассмотреть конфликтные типы личностей. 9. Выделить специфику посредничества во внутриличностном конфликте. 10.

		Рассмотреть механизмы психологической защиты при общении с конфликтными людьми.
7.	Межличностные конфликты	1. Рассмотреть сущность и определить специфику управления межличностными конфликтами. 2. Выявить причины межличностных конфликтов: психологическая несовместимость людей. 3. Представить методики определения несовместимости. 4. Рассмотреть межличностный конфликт как результат несоблюдения дистанции в процессе общения. 5. Показать типологию межличностных конфликтов: конфликты на невербальном уровне; конфликты на вербальном уровне. 6. Выявить особенности диагностики межличностного конфликта. Карта межличностного конфликта. 7. Показать способы управления межличностными конфликтами, формулу неконфликтного поведения. 8. Определить роль комплиментов в общении, правила их построения и произнесения. 9. Рассмотреть эмпатию как чувство и конфликтологическую методику.
8.	Конфликты в семье	Обсудить кризис современной традиционной семьи и функции семейных конфликтов. 2. Дать понятие семейного конфликта. 3. Определить специфику и типологию семейных конфликтов: конфликт «отцов и детей»; супружеский конфликт. 4. Рассмотреть способы разрешения семейных конфликтов и их особенности в зависимости от типов конфликтов. 5. Определить роль социальных служб в разрешении семейных конфликтов.
9.	Конфликты в организациях	Рассмотреть организационные конфликты: сущность, содержание, типология. 2. Определить причины современных конфликтов в организации. 3. Назвать и обосновать внутриорганизационные факторы конфликтности. 4. Определить традиционные причины конфликтов. 5. Рассмотреть деятельность руководителя по диагностике и разрешению организационных конфликтов. 6. Представить оптимальную технологию разрешения организационного конфликта. 7. Обсудить внедрение законов нормального функционирования организации и прогрессивного развития её. 8. Обсудить опыт и задачи изучения и разрешения организационных конфликтов.
10.	Массовые конфликты	Определить специфику массовых конфликтов, их количественные и качественные характеристики. Рассмотреть классификацию массовых конфликтов: по конфликтующим субъектам; по содержанию и характеру проблем, породивших конфликт. 3. Обсудить профилактику межнациональных конфликтов. 4. Охарактеризовать организацию переговорных процессов для управления массовыми конфликтами.

Творческое задание в виде эссе

1. В форме краткого эссе (4—5 страниц) объясните, почему человек, имеющий опыт руководства малой группой, как правило, в состоянии руководить крупным коллективом (к примеру, командир взвода способен командовать батальоном).
2. В форме краткого эссе (4—5 страниц) раскройте сущность огуруппленного мышления и поясните данный феномен несколькими примерами.

3. Самостоятельно или в группах по 3—7 человек подготовьте презентации (не менее 10—12 слайдов), раскрывающие принципиальные различия в подходах К. Маркса и Р. Дарендорфа к межгрупповым конфликтам.
4. В форме краткого эссе (4—5 страниц) объясните причины повышенного числа разводов в современной России.
5. В форме краткого эссе (4—5 страниц) прокомментируйте рост феминистических настроений в мире. Сопоставьте аргументы за и против указанных тенденций.
6. В форме краткого эссе (4—5 страниц) опишите модель благополучной семьи.
7. В форме краткого эссе (4—5 страниц) объясните, почему этнополитические и этноконфессиональные конфликты относятся к числу наиболее острых.
8. В форме краткого эссе (4—5 страниц) прокомментируйте мысль С. Хантингтона о том, что геополитические конфликты XXI в. будут проходить по контурам цивилизаций (Север — Юг, Восток — Запад и т.д.).
9. Самостоятельно или в группах по 3—7 человек подготовьте презентации (не менее 10—12 слайдов), описывающие процессы «этнического ренессанса», проходящего с середины 1950-х гг. по настоящее время, и охарактеризуйте его причины.
10. Опишите в форме краткого эссе (4—5 страниц) основные межэтнические и межконфессиональные конфликты на постсоветском пространстве, а также причины, их вызвавшие.

Кейсы (ситуации и задачи с заданными условиями)

Тема (раздел) 3. Конфликт как социальный феномен

Кейс 1. Стэнфордский тюремный эксперимент

В 1971 г. американский психолог Ф. Зимбардо провел социальный эксперимент, целью которого было изучение реакции человека на ограничение свободы, на условия тюремной жизни, а также на влияние навязанной социальной роли на поведение. Из 76 добровольцев исследователями было отобрано 24, которые были признаны наиболее психологически устойчивыми. Все участники были мужчинами, учащимися в колледжах, преимущественно белыми, принадлежали к среднему классу. Группу поделили случайным образом (подбрасыванием монеты) на «заключенных» и «охранников» и поселили на две недели в условную «тюрьму». Между группами «заключенных» и «охранников» не было никакой объективной разницы в физических данных.

«Охранникам» выдали деревянные дубинки и униформы цвета хаки военного образца, которые они сами выбрали в магазине. Им также дали зеркальные солнечные очки, за которыми не было видно глаз. В отличие от «заключенных» они должны были работать по сменам и возвращаться «домой» в выходные, хотя впоследствии многие участвовали в неоплаченных сверхурочных дежурствах.

«Заключенные» должны были одеваться только в нарочно плохо подобранные халаты без нижнего белья и резиновые шлепанцы. Зимбардо утверждал, что такая одежда заставит их принять «непривычную осанку тела» и они станут испытывать дискомфорт, что будет способствовать дезориентации. «Заключенных» называли только по пришитым на униформу номерам вместо имен. Вдобавок они носили маленькую цепочку на своих лодыжках как постоянное напоминание о своем заключении и угнетенности.

За день до эксперимента «охранники» посетили короткое установочное заседание. Однако им не дали никаких указаний, кроме напоминания о недопустимости какого-либо физического насилия. Им сказали, что их обязанность состоит в том, чтобы совершать обход тюрьмы, который они могут совершать так, как захотят.

Филипп Зимбардо, инструктивная речь перед «охранниками»:

Создайте у заключенных чувство тоски, чувство страха, ощущение произвола, того, что их жизнь полностью контролируется нами, системой, вами, мной и у них нет никакого личного пространства... Мы будем разными способами отнимать их индивидуальность. Все это в совокупности создаст у них чувство бессилия. Значит, в этой ситуации у нас будет вся власть, а у них — никакой.

Эксперимент, однако, быстро вышел из-под контроля. «Заключенные» начали подвергаться садистскому и оскорбительному обращению со стороны «охранников», и к концу первого дня у многих из них наблюдалось сильное эмоциональное расстройство.

После сравнительно спокойного первого дня на второй день вспыхнул бунт. «Охранники» добровольно вышли на сверхурочную работу и без руководства со стороны исследователей подавляли мятеж, нападая на «заключенных» с огнетушителями. После этого инцидента «охранники» пытались разделять «заключенных» и сглаживать их друг с другом. Выбрав «хороший» и «плохой» корпусы, они заставляли «заключенных» думать, что в их рядах есть информаторы. Такие меры возымели значительный эффект, и в дальнейшем возмущений крупного масштаба не происходило. Согласно консультантам Зимбардо, бывшим заключенным, эта тактика была подобна той, что используется в американских тюрьмах.

Подсчеты «заключенных», изначально задуманные, чтобы помочь им привыкнуть к идентификационным номерам, превратились в часовые испытания, в ходе которых «охранники» изводили «заключенных» и подвергали их физическим наказаниям, в частности заставляли подолгу совершать физические упражнения. Тюрьма быстро стала грязной и мрачной. Право помыться превратилось в привилегию, в которой могли отказать и часто отказывали. Некоторых «заключенных» заставляли чистить туалеты голыми руками. Из «плохой» камеры убрали матрасы, и заключенным пришлось спать на непокрытом бетонном полу. В наказание часто отказывали в еде.

Сам Зимбардо говорил о своей растущей погруженности в эксперимент, которым он руководил и в котором активно участвовал. На четвертый день, услышав о заговоре «заключенных» с целью побега, он попытался перенести эксперимент в настоящий неиспользуемый тюремный корпус в местной полиции, как в более надежный. Полицейский департамент ему отказал, ссылаясь на соображения безопасности, и, по словам самого Зимбардо, он был зол и раздосадован из-за отсутствия сотрудничества между его и полицейской системой исполнения наказаний.

В ходе эксперимента несколько «охранников» все больше и больше превращались в садистов, особенно они лютовали ночью, когда им казалось, что видеокамеры выключены. Экспериментаторы утверждали, что примерно каждый третий «охранник» показывает настоящие садистские наклонности. Многие «охранники» расстроились, когда эксперимент был прерван раньше времени.

Впоследствии «заключенным» предложили «под честное слово» выйти из тюрьмы, если они откажутся от оплаты; большинство согласилось. Зимбардо использовал этот факт, чтобы показать, насколько сильно участники вжились в роль.

Зимбардо решил прекратить эксперимент раньше времени. Одна из аспиранток, не знакомая прежде с экспериментом, выразила протест против устрашающих условий тюрьмы после того, как пришла туда провести беседы. Зимбардо отмечает, что из всех 50 свидетелей эксперимента только она поставила вопрос об этичности исследования. Хотя эксперимент был рассчитан на две недели, через шесть дней он был прекращен.

Задание

1. С чем связана столь резкая перемена в поведении группы «охранников»?
2. Чем обусловлены проявления агрессивности и садизма «охранников»?

3. Возможно ли продолжение общения между «заклученными» и «охранниками» после завершения эксперимента?

4. Как в психологии называется феномен, проявившийся в ходе описанного эксперимента? Охарактеризуйте механизм его возникновения.

5. Мог ли Ф. Зимбардо не допустить подобного всплеска жестокости?

Тема (раздел) 6. Внутриличностные конфликты

Кейс 2. Огруппленное мышление

Рассмотрим две ситуации, описывающие поведение экипажей авиалайнеров в экстремальных условиях.

Рейс Air Florida из Национального аэропорта Вашингтона

Датчики, в которых образовался лед, сигнализировали о превышении скорости, и капитан корабля снизил подачу топлива в двигатель набравшего высоту лайнера.

Показания «черного ящика»:

Первый пилот: Эй, ты это зря!

Капитан: Все нормально. 80 (*показывает на спидометр*).

Первый пилот: По-моему, нет. Впрочем, может, ты и прав.

Капитан: 120.

Первый пилот: Не знаю.

* * *

Капитан ошибся, а пассивность первого пилота привела к тому, что самолет, не набрав высоты, врезался в мост через реку Потомак. В живых остались лишь пять человек.

Рейс Денвер-Чикаго United Airlines DC-10

Экипаж, прошедший подготовку по программе управления ресурсами экипажа, столкнулся в полете с выходом из строя главного двигателя, рулевого управления и элеронов, без которых невозможно маневрирование самолета. За те 34 минуты, которые оставались у экипажа до аварийной посадки вблизи взлетно-посадочной полосы города Су-Сити, экипаж должен был решить, как установить контроль над машиной, оценить грозившую опасность, выбрать место для посадки и подготовить к ней команду и пассажиров. Поминутный анализ переговоров, которые велись в кабине, выявил активное взаимодействие членов экипажа: 31 реплика в минуту (в самый критический момент обсуждения реплики подавались со скоростью одна в секунду). За время, остававшееся до аварийной посадки, экипаж нашел среди пассажиров еще одного, четвертого, пилота, определил основные направления работы; все члены команды постоянно держали друг друга в курсе происходящих событий и принятых каждым из них решений. Младшие члены команды свободно высказывали свои предложения, и капитан, отдавая распоряжения, учитывал и их. Все члены экипажа эмоционально поддерживали друг друга, что помогло им справиться с сильнейшим стрессом и спасти 185 из 296 человек, находившихся на борту.

Задание

1. Сравните две предложенные ситуации и охарактеризуйте причины катастрофы в первом случае и причины, по которым во второй ситуации удалось избежать столь крупных жертв.

2. Почему во втором случае феномен огруппленного мышления не проявился столь фатальным образом?

3. Кто в большей степени виновен в первом эпизоде — командир экипажа или первый пилот?

Тема (раздел) 8. Конфликты в семье

Кейс 3. Семейный конфликт: «мама выходит замуж»

Ирина Б. — одинокая женщина с ребенком. В феврале 2015 г. она познакомилась с Андреем В. Отношения развивались благополучно, и к маю того же года пара приняла решение жить

вместе. Проблемы начались из-за отношений Андрея с сыном Ирины — Николаем Б. Этот 14-летний подросток остро переживает изменения в семье и не желает принимать нового «отца», особенно его наставления.

Андрей В.:

Я понимаю, что пришел в новую семью с уже устоявшимися отношениями, и Коле надо привыкнуть к тому, что теперь мы живем втроем. Со своей стороны я пытаюсь найти с парнем общий язык, искренне интересуюсь его жизнью, но Николай этого не хочет принимать. Надеюсь, со временем это пройдет — нам с ним делить нечего.

Николай Б.:

Мы с мамой прекрасно жили вдвоем, а Андрей пришел на все готовое. Он может быть каким угодно крутым бизнесменом, эффективным менеджером, но мне нет дела до его крутизны, и он не смеет меня учить! Стоит мне прийти домой, как начинаются бесконечные расспросы о моих делах, о том, с кем я общаюсь, ненужные советы и поучения.. . Он пытается играть роль моего друга, но дело в том, что мне не нужны такие друзья. Пусть живет сам по себе, а я буду сам по себе.

Задание

1. Квалифицируйте данный конфликт с точки зрения типологии, причин возникновения и динамики.
2. Какова должна быть оптимальная модель поведения Ирины Б. в данной ситуации?
3. Спрогнозируйте дальнейшее развитие событий.

Кейс 4. «Развод по-чехословацки»: причины и последствия

«Бархатный развод» — мирный и официально узаконенный распад союзного государства Чехословакии. Он произошел 1 января 1993 г. вслед за так называемой *бархатной революцией*, в ходе которой социалистический режим и плановую экономику сменили капитализм и рыночная экономика. *Бархатным* он был назван по причине своей бескровности.

В Чехословакии именно этнические, а не чисто экономические причины привели к распаду государства (точнее, конфликт национальных элит, а не населения, согласно опросу). Межэтнические проблемы (в несравненно меньших масштабах, чем в СССР) дестабилизировали экономическую ситуацию в стране и привели к распаду государства. Межэтнические трения в республике существовали всегда, поскольку настоящая автономия многочисленным меньшинствам так и не была предоставлена. Поначалу (до 1945 г.) они проходили по линии «славяне (чехи, словаки, русины) — неславяне» (в первую очередь в эту группу входили судетские немцы в Чехии и венгры в Южной Словакии). Однако после депортации немцев и значительной эмиграции венгров по окончании Второй мировой войны основные противоречия сместились в другую плоскость — между относительно однородной Чехией и более бедной Словакией. В более развитой Чехии ВВП на душу населения на 20% превосходил аналогичный показатель в Словакии. Тогда же чешские политики начали высказывать мнение, что Чехия обременена Словакией, куда уходят, как в прорыв, налоговые поступления. В свою очередь, словацкие политики были раздражены тем, что находятся в унижительном положении в союзном государстве.

Накануне подписания соглашений о разделении республики, в сентябре 1992 г. был проведен опрос населения Чехословакии об отношении к разделу страны. В Словакии за разделение страны было 37%, против — 63, в Чехии было за — 36, против — 64%.

По мере дестабилизации обстановки в стране встал вопрос о национальном самоопределении составляющих Чехословакию республик. Поначалу было найдено чисто формальное компромиссное решение — писать официальное название страны как Чехо-

Словакия (полностью — Чешская и Словацкая Федеративная Республика, ЧСФР), которое действовало в 1990-1992 гг.

В целом, несмотря на явственную смену политико-экономического курса страны, большинство населения (как чехи, так и словаки) было не готово к национальному самоопределению, что подтвердили результаты опроса, проведенного в то время. Тем не менее судьба страны оказалась в руках политиков, которые распорядились иначе. Отдельные жители приграничных областей с обеих сторон новой границы негативно относились к разделу страны.

Словацкий парламент 17 июля 1992 г. принял декларацию о независимости. Чехословацкий президент Вацлав Гавел, который выступал против разделения, ушел в отставку. 25 ноября Федеральное собрание приняло закон о разделении страны с 1 января 1993 г.

Задание

1. Квалифицируйте данный конфликт с точки зрения типологии, причин возникновения и динамики.
2. Какие факторы позволили разрешить сложившуюся ситуацию мирно?
3. Может ли данный прецедент служить основой для взаимоприемлемого разрешения подобных конфликтов? Аргументируйте свою точку зрения.

Тема (раздел) 9. Конфликты в организациях

Кейс 5.

У крупного поставщика стройматериалов возникли проблемы с закупками: в отделе снабжения налицо конфликтная ситуация, а его начальник недостаточно квалифицирован. Проблема в том, что слабый руководитель одновременно является ценным специалистом, и терять его компания не хочет.

Задание:

Разрешите конфликтную ситуацию, таким образом, чтобы в компании остались и Максимова, и Руденко, а также повысилась эффективность работы отдела снабжения.

Обоснуйте свое решение.

Информация о компании.

Компания ЗАО «Стройпоставки» работает на рынке Урало-Сибирского региона более 5 лет. Сфера деятельности - продажа строительных и отделочных материалов. Конкуренция в этой области очень высока. Рынок Екатеринбурга и Свердловской области в основном делят три фирмы с аналогичной ассортиментной линейкой. Имеются и конкуренты помельче, которые специализируются на отдельных группах стройматериалов - обычно их политика более агрессивна. Сейчас ЗАО «Стройпоставки» занимает около 30% рынка. В начале 2003 г. предприятие перестало выполнять плановые показатели по объему продаж (91% за квартал) и доходу (89% за квартал). От сотрудников отдела сбыта стали поступать жалобы: то на складе нет ходового товара, то заказ не доставили в срок, да и отпускные цены на товар, по их мнению, были высокими. «Снабженцы сидят и ничего не делают, - говорили сбытовики. - Им наплевать на наши планы по объемам продаж». После проведенного анализа выяснилось, что действительно часто нарушаются сроки поставок (до 2-х недель), коэффициент оборачиваемости товара значительно превышает нормативы. По некоторым ассортиментным группам отпускные цены выше цен конкурентов на 5-7%.

Причина - высокие закупочные

цены. Также стало понятно, что руководитель отдела в большей степени проявляет себя в роли снабженца, нежели в роли менеджера, а система оплаты труда в подразделении никак не «завязана» на плановые показатели по объемам продаж.

Ситуация в отделе

Руководитель отдела снабжения - Игорь Максимов - на вопросы генерального директора отвечал следующее: «Мои ребята работают неплохо. Следить за каждым я не собираюсь - они взрослые люди. Я свои позиции привожу практически в срок и по конкурентным ценам. Если хотите, напишу заявление об увольнении».

Максимов - самый опытный снабженец «Стройпоставок». Уволив его, компания не сможет работать эффективно, поскольку на нем держатся наиболее ходовые группы товара, а его работа во многом завязана на личных контактах с поставщиками. Назначение на должность было вынужденным: Игорь собирался уволиться. И в то время, и сегодня его управленческие навыки недостаточны для успешного руководства отделом. Игорь - очень коммуникабельный и обаятельный человек, незаменимый при форс-мажоре. Он эмоциональный лидер, готовый броситься на амбразуру, если это в интересах предприятия. Специалисты отдела с большим уважением относятся к Максиму как к снабженцу, но прячут глаза, когда их просят дать оценку его деятельности как руководителя. Чтобы сдвинуть ситуацию с мертвой точки, руководство компании поручило директору по персоналу начать поиск кандидата на должность начальника отдела снабжения либо нового проектного отдела, чья деятельность будет также включать поставку продукции.

Через пару месяцев нашли грамотного специалиста по логистике - Юлию Руденко. Ее решили назначить зам. начальника отдела снабжения на испытательный срок. «Дальше будет видно», - сказал генеральный директор. Юлия, в отличие от Игоря, обладает более структурированным мышлением и способна заниматься плановой работой, опираясь на экономический анализ деятельности отдела. Вместе эти руководители хорошо дополняли друг друга. Подразделение стало работать более результативно.

Но постепенно в их отношениях стала нарастать напряженность, что сразу же отразилось на показателях отдела. Максимов чувствовал, что Юлия более компетентна в вопросах логистики и экономики. Он опасался, что в ближайшее время она может сместить его с должности руководителя. Поэтому Игорь стал давать Руденко поручения, которые в большей степени относились к обязанностям снабженца, нежели заместителя. Он также тормозил нововведения, которые предлагала Юлия. В свою очередь, Юлия, зная, что она более грамотно подходит к вопросам поставок, стремилась расширить свои полномочия и начала озвучивать свои идеи напрямую генеральному директору. Однако она не обладала таким авторитетом у сотрудников фирмы, как Игорь, не могла «зажечь и повести за собой», да и в области строительных материалов была менее компетентна.

Директор по персоналу проводил переговоры и с Руденко, и с Максимовым. Указывая на успешность их совместной работы, настаивал на распределении зон ответственности и разграничении полномочий. Но справиться с этой проблемой самостоятельно ему не удалось. Руководство же активных действий не предпринимало, надеясь, что ситуация постепенно разрешится сама собой. Тем временем начался раскол внутри отдела.

Работники стали манипулировать информацией, передавая ее то руководителю, то заму. При этом сбытовики все так же жаловались на качество работы снабженцев.

Дополнительная информация для решения:

Численность персонала компании - 200 человек.

В структуру входят следующие подразделения: отдел продаж, снабжения, транспортный отдел, склад, финансово-бухгалтерская группа, отдел персонала и маркетолог.

Численность отдела снабжения - 6 человек.

Стиль управления в компании - демократический; ценятся совместные решения, принятые командой управленцев.

Возраст руководителей
Генеральный директор - 50 лет.
Директор по персоналу - 33 года.
Руководитель отдела снабжения - 30 лет.
Заместитель руководителя отдела снабжения – 28 лет.

Тест

1. Конфликтология как самостоятельное направление в социологии выделилась:

- а) в конце 50-х г. XIX века;
- б) в конце 50-х г. XX века;**
- в) в начале XVII века.

2. В группу методов управления конфликтами входят (исключите лишнее):

- а) структурные методы;
- б) метод картографии;
- в) опрос.**

3. Кому принадлежит фраза: «Не делай другим того, чего не желаешь себе, и тогда в государстве и в семье не будут чувствовать вражды»:

- а) Конфуцию;**
- б) Гераклиту;
- в) Платону.

4. Динамика конфликта находит свое отражение в двух понятиях (исключить лишнее):

- а) этапы конфликта;
- б) фазы конфликта;
- в) содержание конфликта.**

5. На какой фазе конфликта возможности разрешения конфликта самые высокие:

- а) начальной фазе;**
- б) фазе подъема;
- в) пике конфликта;
- г) фазе спада.

6. Конфликт в переводе с латинского означает:

- а) соглашение;
- б) столкновение;**
- в) существование.

7. Конфликт как особый тип социального взаимодействия рассматривается в:

- а) психологии;
- б) социологии;**
- в) педагогике.

8. Ситуация скрытого или открытого противостояния двух или более сторон-участниц называется:

- а) конфликтными отношениями;
- б) конфликтной ситуацией;**
- в) инцидентом.

9. Конфликт равен:

- а) конфликтная ситуация + инцидент;**
- б) конфликтные отношения + конфликтная ситуация;
- в) конфликтные отношения + инцидент.

10. По степени вовлеченности людей в конфликты выделяют конфликты (исключите лишнее):

- а) межличностные;
- б) межгрупповые;
- в) классовые;
- г) межгосударственные;
- д) межнациональные;
- е) **внутриличностные.**

11. Особым типом конфликта, целью которого является получение выгоды, прибыли или доступа к дефицитным благам называется:

- а) конфронтация;
- б) соперничество;
- в) **конкуренция.**

12. Основными моделями поведения личности в конфликте являются (исключите лишнее):

- а) конструктивная модель;
- б) деструктивная;
- в) конформистская;
- г) **нонконформистская.**

13. Какому типу конфликтной личности принадлежат следующие характеристики: неустойчив в оценках и мнениях, обладает легкой внушаемостью, внутренне противоречив, непоследовательность поведения, недостаточно хорошо видит перспективу, зависит от мнения окружающих, не обладает достаточной силой воли, излишне стремится к компромиссу:

- а) ригидному;
- б) сверхточному;
- в) **«бесконфликтному».**

14. Одной из основных и эффективных форм участия третьего лица в разрешении конфликтов является:

- а) **переговорный процесс;**
- б) сотрудничество;
- в) компромисс.

15. Профессиональный посредник называется:

- а) суггестором;
- б) **медиатором;**
- в) коллегой.

16. Классически выделяют три варианта посредничества (исключить лишнее):

- а) дизъюнктивный;
- б) конъюнктивный;
- в) **субъективный;**
- г) смешанный.

17. Вид психологического воздействия, искусное исполнение которого ведет к скрытому возбуждению у другого человека намерений, не совпадающих с его актуально существующими желаниями, называется:

- а) **манипуляцией;**
- б) суггестией;
- в) гипнозом.

18. К какой тактике относится прием «закрытая дверь»:

- а) ультимативной тактике;
- б) **тактике выжимания уступок;**

в) тактике лавирования.

19. Столкновение противоположно направленных целей, интересов, позиций, явлений или взглядов оппонентов или субъектов взаимодействия, называется:

а) конфликтом;

б) конкуренцией;

в) соревнованием.

20. Конфликты, способствующие принятию обоснованных решений и развитию взаимодействий, называются:

а) конструктивными;

б) деструктивными;

в) реалистическими.

21. Возникновение конфликтологии как относительно самостоятельной теории связано с работами:

а) К. Маркса и Ф. Энгельса;

б) П. Сорокина, Г. Зиммеля, З. Фрейда;

в) Р. Дарендорфа, Л. Козера, М. Дойча, М. Шерифа;

г) В. Линкольна, Л. Томпсона, Д. Скотта;

д) Р. Фишера, У. Юри, К. Томаса.

22. Методику ПОИР (Постепенных и обоюдных инициатив по разрядке напряженности) разработал:

а) Ч. Освуд;

б) В. Линкольн;

в) Л. Томпсон;

г) Р. Фишер;

д) Ш. и Г. Боуэр.

23. Первый международный центр разрешения конфликтов был создан:

а) в 1972 г. в США;

б) в 1986 г. в Австралии;

в) в 1989 г. в Германии;

г) в 1985 г. Швейцарии;

д) в 1992 г. в России.

24. В России центр по разрешению конфликтов был создан:

а) в Москве в 1992 г.;

б) в Санкт-Петербурге в 1993 г.;

в) в Сочи в 1995 г.;

г) во Владивостоке в 1993 г.;

д) в Твери в 1998 г.

25. Какой из приведенных методов относится к группе методов управления конфликтами:

а) социологический метод;

б) метод тестирования;

в) метод картографии;

г) метод наблюдения;

д) метод эксперимента.

26. Необходимыми и достаточными условиями возникновения конфликта между субъектами социального взаимодействия являются:

а) наличие у них противоположных суждений или мотивов и желание хотя бы одного из них одержать победу над другим;

б) наличие у них противоположно направленных мотивов или суждений, а также состояние противоборства между ними;

в) наличие у них противоположных позиций и активные действия обеих сторон по достижению своих позиций;

г) наличие у них противоположно направленных мотивов и открытые заявления о своих требованиях;

д) наличие противоположных интересов у каждого из них и отсутствие возможностей по их реализации.

27. Конфликтная ситуация — это:

а) случайные столкновения интересов субъектов социального взаимодействия;

б) накопившиеся противоречия, связанные с деятельностью субъектов социального взаимодействия, которые создают почву для противоборства между ними;

в) процесс противоборства между субъектами социального взаимодействия, направленный на выяснение отношений;

г) причина конфликта;

д) этап развития конфликта.

28. Причина конфликта – это:

а) противоположные мотивы субъектов социального взаимодействия;

б) стечение обстоятельств, которые проявляют конфликт;

в) явления, события, факты, ситуации, которые предшествуют конфликту и при определенных условиях деятельности субъектов социального взаимодействия вызывают его;

г) накопившиеся противоречия, связанные с деятельностью субъектов социального взаимодействия, которые создают почву для реального противоборства между ними;

д) то, из-за чего возникает конфликт.

29. Конфликтогены – это:

а) слова, действия (или бездействия), которые могут привести к конфликту;

б) проявления конфликта;

в) причины конфликта, обусловленные социальным статусом личности;

г) состояния личности, которые наступают после разрешения конфликта;

д) поведенческие реакции личности в конфликте.

30. К какому типу конфликтогенов относятся следующие действия: «Приказание, угроза, замечание, критика, обвинение, насмешка»:

а) снисходительное отношение;

б) негативное отношение;

в) менторские отношения;

г) нарушение этики;

д) нечестность и неискренность.

31. Управление конфликтами — это:

а) целенаправленное воздействие на процесс его динамики;

б) целенаправленное, обусловленное объективными законами воздействие на процесс его динамики в интересах развития или разрушения той социальной системы, к которой имеет отношение данный конфликт;

в) целенаправленное воздействие на конфликтующих в интересах снижения уровня напряженности между ними;

г) целенаправленное, обусловленное объективными законами воздействие на процесс формирования адекватного образа конфликтной ситуации у конфликтующих в интересах снижения уровня напряженности между ними;

д) целенаправленное воздействие на мотивы конфликтующих.

32. Содержание управления конфликтами включает:

- а) прогнозирование, предупреждение (стимулирование), регулирование, разрешение;
- б) прогнозирование, предупреждение (стимулирование), разрешение;
- в) прогнозирование, регулирование, разрешение;
- г) прогнозирование, анализ, предупреждение, разрешение;
- д) анализ конфликтной ситуации, прогнозирование, предупреждение, разрешение.

33. Предпосылками разрешения конфликта являются:

- а) достаточная зрелость конфликта, потребность субъектов конфликта в его разрешении, наличие необходимых ресурсов и средств для разрешения конфликта;
- б) достаточная зрелость конфликта, высокий авторитет одной из конфликтующих сторон;
- в) наличие необходимых ресурсов и средств для разрешения конфликта, потребность субъектов конфликта в его разрешении, коллективная форма деятельности;
- г) высокий авторитет одной из конфликтующих сторон, коллективная форма деятельности, лидерство в группе.

34. Основными моделями поведения личности в конфликте являются:

- а) конструктивная, рациональная, деструктивная;
- б) компромисс, борьба, сотрудничество;
- в) рациональная, иррациональная, конформистская;
- г) конструктивная, деструктивная, конформистская;
- д) борьба, уступка, компромисс.

35. Кто из ниже перечисленных ученых разработал двухмерную модель стратегий поведения личности в конфликте:

- а) К. Томас и Р. Киллмен;
- б) Х. Корнелиус и Ш. Фейр;
- в) Д. Скотт и Ч. Ликсон;
- г) М. Дойч и Д. Скотт;
- д) Р. Фишер и У. Юри.

36. Сколько стратегий поведения личности в конфликте выделяется в двухмерной модели:

- а) 1;
- б) 2;
- в) 3;
- г) 4;
- д) 5.

37. Определите тип конфликтной личности по следующим поведенческим характеристикам: хочет быть в центре внимания; хорошо приспосабливается к различным ситуациям; планирование своей деятельности осуществляет ситуативно; кропотливой, систематической работы избегает:

- а) ригидный тип;
- б) неуправляемый тип;
- в) демонстративный тип;
- г) сверхточный тип;
- д) «бесконфликтный тип».

38. Коммуникативный аспект общения отражает стремление партнеров по общению к:

- а) обмену информацией;
- б) налаживанию добрых взаимоотношений;

- в) достижению взаимопонимания;
- г) расширению темы общения;
- д) усилению информационного воздействия на партнера.

39. Технологии рационального поведения в конфликте — это:

- а) совокупность способов психологической коррекции, направленной на обеспечение конструктивного взаимодействия конфликтов на основе самоконтроля своих эмоций;**
- б) совокупность способов воздействия на соперника, позволяющих добиться реализации своих целей в конфликте;
- в) вид психологического воздействия, искусное исполнение которого ведет к скрытому возбуждению у соперника намерений, не совпадающих с его актуально существующими желаниями;
- г) поддержание высокой самооценки в переговорном процессе;
- д) спокойная реакция на эмоциональные действия соперника.

40. Какие из перечисленных ниже способов избавления от гнева разработаны Д. Скотт:

- а) визуализация, «заземление», проецирование, очищение ауры;**
- б) визуализация, сублимация, проецирование, «заземление»;
- в) регрессия, сублимация, визуализация;
- г) визуализация, выдержка, сублимация, очищение ауры;
- д) сублимация, рационализация, регрессия, визуализация.

41. Сколько моделей поведения партнеров в переговорном процессе выделяют в литературе по конфликтологии:

- а) 1;
- б) 2;
- в) 3;
- г) 4;**
- д) 5.

42. В рамках какой стратегии в переговорном процессе ставится основная цель – выигрыш за счет проигрыша оппонента:

- а) «выигрыш – выигрыш»;
- б) «выигрыш – проигрыш»;**
- в) «проигрыш – проигрыш»;
- г) «проигрыш – выигрыш»;
- д) «выигрыш – проигрыш» и «проигрыш – выигрыш».

43. Внутриличностный конфликт – это:

- а) глубокие эмоциональные переживания личностью своих неудач;
- б) состояние тревоги, вызываемое предстоящей сложной ситуацией;
- в) столкновение противоположно направленных мотивов личности;**
- г) столкновение противоположно направленных поведенческих характеристик личности;
- д) внутренние колебания личности, стоящей перед выбором средств для достижения конкретной цели.

44. Кому из ученых принадлежит разработка учения о борьбе между эросом и танатосом, как природной основе внутриличностных конфликтов:

- а) З. Фрейду;**
- б) А. Адлеру;
- в) К. Юнгу;
- г) Э. Фромму;
- д) К. Левину.

45. Кому из ученых принадлежит разработка учения об экстраверсии и интроверсии, как объективной природе внутриличностных конфликтов:

- а) З. Фрейду;
- б) А. Адлеру;
- в) К. Юнгу;**
- г) Э. Фромму;
- д) К. Левину.

46. Формами проявления внутриличностных конфликтов являются:

- а) неврастения, эйфория, сублимация, идеализация, номадизм, рационализация;
- б) неврастения, эйфория, регрессия, проекция, номадизм, рационализация;**
- в) неврастения, эйфория, идеализация, проекция, рационализация, вытеснение;
- г) неврастения, эйфория, регрессия, проекция, номадизм, переориентация;
- д) компромисс, уход, переориентация, сублимация, идеализация, вытеснение.

47. Какой тип факторов межличностных конфликтов по В. Линкольну связан с такими формами их проявления как: верование и поведение (предрассудки, предпочтения, приоритеты); приверженность к групповым традициям, ценностям, нормам; религиозные, культурные, политические и другие ценности; нравственные ценности (представления о добре и зле, справедливости и несправедливости и т. п.):

- а) информационные факторы;
- б) поведенческие факторы;
- в) факторы отношений;
- г) ценностные факторы;**
- д) структурные факторы.

48. Определите тип межличностного конфликта по модели межличностных отношений: + ±

- а) взаимно-положительный;
- б) взаимно-отрицательный;
- в) односторонне положительно-отрицательный;
- г) односторонне противоречиво-положительный;**
- д) взаимно-противоречивый.

49. К групповым конфликтам относятся конфликты:

- а) личность – группа;
- б) группа – группа;
- в) личность – группа и группа – группа;**
- г) руководитель – коллектив;
- д) микрогруппа – микрогруппа внутри коллектива.

50. Конфликт в обществе – это:

- а) конфликты в любых социальных группах;
- б) конфликты в больших социальных группах;
- в) конфликты между государствами;
- г) конфликты в различных сферах общественной жизни (экономической, политической, социальной и духовной);**
- д) конфликты, субъектами которых выступают нации, государства, классы, партии, союзы и т. д.

51. Политические конфликты – это:

- а) противоборство субъектов социального взаимодействия на основе стремления к захвату политической власти;

б) противоборство субъектов социального взаимодействия в период решения вопроса о политической власти;

в) противоборство субъектов социального взаимодействия на основе противоположных политических интересов, ценностей, взглядов и целей, обусловленных их положением и ролью в системе власти;

г) противоборство субъектов социального взаимодействия на основе противоположных политических интересов, ценностей, взглядов и целей, обусловленных их положением в обществе;

д) противоборство субъектов социального взаимодействия на основе противоположных политических интересов, ценностей, взглядов и целей, обусловленных их положением в сфере политических отношений.

52. Основным предметом политических конфликтов является:

а) политический интерес;

б) политическая власть в различных социальных структурах;

в) государственная власть;

г) политическое сознание людей;

д) политические партии.

53. Социальные конфликты – это:

а) конфликты между государственными структурами по поводу реализации социальных гарантий граждан;

б) конфликты между государственными и общественными структурами по поводу социальных гарантий граждан;

в) особая форма противоборства граждан с властями, обусловленная ущемлением интересов граждан, а также нарушением прав и гарантий в социальной сфере;

г) особая форма противоборства граждан с властями за улучшение их социально-экономического положения;

д) конфликт между гражданами и властями, выражающийся в гражданском неповиновении.

54. Наиболее распространенными и острыми конфликтами духовной среды являются:

а) религиозные конфликты; психологические конфликты; конфликты в сфере искусства;

б) психологические конфликты; конфликты в сфере общественного сознания; религиозные конфликты;

в) конфликты в сфере идеологии; конфликты в сфере общественной психологии; конфликты в массовом сознании;

г) религиозные конфликты; идеологические конфликты; конфликты в сфере искусства;

д) психологические конфликты; конфликты в сфере идей; конфликты на основе эстетических противоречий.

55. Конфликт в организации – это:

а) конфликты между субъектами социального взаимодействия, возникающие внутри организации;

б) конфликты между субъектами социального взаимодействия, возникающие внутри организации и за ее пределами;

в) конфликты между руководством организации и ее сотрудниками;

г) конфликты между различными структурными элементами организации;

д) конфликты по поводу организационной структуры коллектива.

56. Семейный конфликт – это:

а) конфликт между супругами;

- б) конфликт между родителями и детьми;
- в) конфликт родственников;
- г) конфликт между различными семьями;
- д) **конфликт между любыми членами семьи.**

57. Сколько кризисных периодов в развитии семьи выделяют социологи:

- а) 2;
- б) 3;
- в) 4;**
- г) 5;
- д) 6.

58. Под конфликтами в сфере управления понимают:

- а) конфликт между субъектами и объектами управления;
- б) конфликты, которые возникают в системах социального взаимодействия субъектов и объектов управления;**
- в) конфликты между субъектами управления различных уровней;
- г) конфликты между руководителем и подчиненными;
- д) конфликты в процессе принятия управленческих решений.

59. Под глобальными конфликтами понимают:

- а) конфликты между регионами;
- б) конфликты, обусловленные глобальными проблемами современности, затрагивающие интересы всего человечества и несущие угрозу существованию цивилизации;**
- в) конфликты, обусловленные глобальными проблемами современности и возникающие между мировыми сообществами;
- г) конфликты, связанные с природными катастрофами;
- д) конфликты, которые несут угрозу существованию цивилизации.

60. Предметом конфликтологии являются:

- а) конфликты;
- б) закономерности и механизмы возникновения конфликтов,**
а также принципы и технологии управления ими;
- в) любые столкновения.

61. Социо-биологическая теория конфликта выводит его причину из:

- а) социального неравенства людей
- б) естественной агрессивности человека вообще**
- в) несовершенства человеческой психики

62. Что является универсальным источником всех экономических конфликтов:

- а) нехватка средств к существованию**
- б) деньги
- в) престиж
- г) власть

63. Заблаговременная подготовка возможного отступления на подготовленные позиции — это:

- а) рефлексивная защита**
- б) рефлексивное управление
- в) рефлексивный прогноз

64. Какая дилемма выбора модели поведения более всего типична для конфликта:

- а) стремление — избегание»
- б) двойное «стремление — избегание»**

в) «избегание — избегания»

65. Стратегические методы разрешения конфликта:

- а) планирование социального развития
- б) конкретные требования к работе каждого
- в) система поощрения за инициативу
- г) добросовестность

66. В каком случае конфликт рассматривается на психологическом уровне:

- а) когда в его основе лежат личные противоречия
- б) таких случаев нет
- в) когда в его основе лежат групповые противоречия

67. Поддержание сотрудничества как форма предупреждения конфликтов представляет собой деятельность:

- а) по укреплению нейтральных или дружеских взаимоотношений
- б) по регуляции взаимоотношений
- в) по выдвиганию контрмотивов, способных заблокировать агрессивные намерения

68. Чередование этапов развития конфликтной ситуации:

- а) произвольно
- б) не обязательно
- в) обязательно последовательно

69. Забастовочный комитет можно определить как:

- а) организатор конфликта
- б) подстрекатель конфликта
- в) пособник конфликта

70. Ролевое поведение участников конфликта детерминировано:

- а) своими социальными функциями и ролью
- б) личностными особенностями
- в) своими интересами
- г) ситуацией
- д) намерениями оппонентов

71. Норма как фактор предупреждения конфликтов предполагает определенное воздействие. Какое:

- а) ценностное
- б) принудительное
- в) информационное

72. Изживание «субкультуры насилия» как метод предупреждения конфликтов является:

- а) социальным
- б) психологическим
- в) культурным

73. Современная теория конфликта исходит из ряда посылок:

- а) конфликт — есть напряженность, деформация внутри системы, социальное бедствие
- б) конфликт присущ человеку как и всем животным
- в) конфликт функционален для социальных систем,
- г) созидателен
- д) конфликт происходит из-за разделения людей на классы

74. Подкуп, кулуарные переговоры, обман характерны для какого метода разрешения конфликта:

- а) «сглаживание»
- б) «скрытых действий»**
- в) «быстрого решения»

75. Лицо, которое подталкивает других участников к конфликту называется:

- а) посредник
- б) пособник
- в) подстрекатель**

76. Стресс, сопровождающий любой конфликт, накладывает отпечаток на его протекание. Это суждение:

- а) не верно
- б) верно**
- в) отчасти верно

77. Метод практической эмпатии означает:

- а) многообразное воздействие на оппонента
- б) использование личностных особенностей оппонента
- в) психологическую «настройку» на оппонента**

78. К простой форме паталогической конфликтности относят:

- а) саботаж**
- б) протест
- в) бойкот**

79. Градиент избегания растет быстрее градиента стремления. Это суждение:

- а) не верно
- б) верно**
- в) отчасти верно

80. Возможность «беспредметного» конфликта:

- а) реальна в ряде случаев**
- б) исключен
- в) реальна

81. Что является основанием для деления конфликтов на семейные, производственные, бытовые, политические?

- а) сфера жизнедеятельности человека
- б) длительность конфликта
- в) интенсивность
- г) факторы, влияющие на структуру и динамику конфликта

82. Какие из перечисленных конфликтов относятся к социальным?

- а) конфликт между преподавателем и группой студентов**
- б) конфликт между болельщиками разных команд
- в) конфликт между руководителем и подчиненным
- г) все перечисленное

83. Конфликты между сотрудниками одного уровня в структуре организации — это...

- а) конфликты по горизонтали
- б) трудовые споры
- в) конфликты по вертикали
- г) конфликты интересов

84. Неурегулированные разногласия между работодателем и работником по вопросам применения трудового законодательства и иных нормативных правовых актов — это...

- а) индивидуальный трудовой спор

- б) коллективный трудовой спор
- в) забастовка
- г) конфликт интересов
- а) условия труда
- б) система распределения ресурсов
- в) выполнение ранее принятых договоренностей
- г) система ценностных ориентаций
- д) духовная несовместимость

85. Какие бывают трудовые конфликты по отношению статуса участников?

- а) вертикальные
- б) иерархические
- в) высшие
- г) горизонтальные
- д) низшие

86. Какие бывают трудовые конфликты по степени их проявления?

- а) открытые
- б) кратковременные
- в) закрытые
- г) активные
- д) пассивные

87. Перечислите функции трудового конфликта.

- а) функция влияния
- б) сигнальная функция
- в) творческая функция
- г) социально-психологическая функция

3.1.2. Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности в ходе текущего контроля успеваемости
Устный ответ

Оценка знаний предполагает дифференцированный подход к обучающемуся, учет его индивидуальных способностей, степень усвоения и систематизации основных понятий и категорий по дисциплине. Кроме того, оценивается не только глубина знаний поставленных вопросов, но и умение использовать в ответе практический материал. Оценивается культура речи, владение навыками ораторского искусства.

Критерии оценивания: последовательность, полнота, логичность изложения, анализ различных точек зрения, самостоятельное обобщение материала, использование профессиональных терминов, культура речи, навыки ораторского искусства. Изложение материала без фактических ошибок.

Оценка «*отлично*» ставится в случае, когда материал излагается исчерпывающе, последовательно, грамотно и логически стройно, при этом раскрываются не только основные понятия, но и анализируются точки зрения различных авторов. Обучающийся не затрудняется с ответом, соблюдает культуру речи.

Оценка «*хорошо*» ставится, если обучающийся твердо знает материал, грамотно и по существу излагает его, знает практическую базу, но при ответе на вопрос допускает несущественные погрешности.

Оценка «*удовлетворительно*» ставится, если обучающийся освоил только основной материал, но не знает отдельных деталей, допускает неточности, недостаточно правильные формулировки, нарушает последовательность в изложении материала, затрудняется с ответами, показывает отсутствие должной связи между анализом, аргументацией и выводами.

Оценка «*неудовлетворительно*» ставится, если обучающийся не отвечает на поставленные вопросы.

Творческое задание

Эссе – это небольшая по объему письменная работа, сочетающая свободные, субъективные рассуждения по определенной теме с элементами научного анализа. Текст должен быть легко читаем, но необходимо избегать нарочито разговорного стиля, сленга, шаблонных фраз. Объем эссе составляет примерно 2 – 2,5 стр. 12 шрифтом с одинарным интервалом (без учета титульного листа).

Критерии оценивания – оценка учитывает соблюдение жанровой специфики эссе, наличие логической структуры построения текста, наличие авторской позиции, ее научность и связь с современным пониманием вопроса, адекватность аргументов, стиль изложения, оформление работы. Следует помнить, что прямое заимствование (без оформления цитат) текста из Интернета или электронной библиотеки недопустимо.

Оценка «*отлично*» ставится в случае, когда определяется: наличие логической структуры построения текста (вступление с постановкой проблемы; основная часть, разделенная по основным идеям; заключение с выводами, полученными в результате рассуждения); наличие четко определенной личной позиции по теме эссе; адекватность аргументов при обосновании личной позиции, стиль изложения.

Оценка «*хорошо*» ставится, когда в целом определяется: наличие логической структуры построения текста (вступление с постановкой проблемы; основная часть, разделенная по основным идеям; заключение с выводами, полученными в результате рассуждения); но не прослеживается наличие четко определенной личной позиции по теме эссе; не достаточно аргументов при обосновании личной позиции.

Оценка «*удовлетворительно*» ставится, когда в целом определяется: наличие логической структуры построения текста (вступление с постановкой проблемы; основная часть, разделенная по основным идеям; заключение), но не прослеживаются четкие выводы, нарушается стиль изложения.

Оценка «*неудовлетворительно*» ставится, если не выполнены никакие требования.

Кейсы (ситуации и задачи с заданными условиями)

Обучающийся должен уметь выделить основные положения из текста задачи, которые требуют анализа и служат условиями решения. Исходя из поставленного вопроса в задаче, попытаться максимально точно определить проблему и соответственно решить ее.

Задачи могут решаться устно и/или письменно. При решении задач также важно правильно сформулировать и записать вопросы, начиная с более общих и, кончая частными.

Критерии оценивания – оценка учитывает методы и средства, использованные при решении ситуационной, проблемной задачи.

Оценка «*отлично*» ставится в случае, когда обучающийся выполнил задание (решил задачу), используя в полном объеме теоретические знания и практические навыки, полученные в процессе обучения.

Оценка «*хорошо*» ставится, если обучающийся в целом выполнил все требования, но не совсем четко определяется опора на теоретические положения, изложенные в научной литературе по данному вопросу.

Оценка «*удовлетворительно*» ставится, если обучающийся показал положительные результаты в процессе решения задачи.

Оценка «*неудовлетворительно*» ставится, если обучающийся не выполнил все требования.

Тестирование

Является одним из средств контроля знаний обучающихся по дисциплине (модулю).

Критерии оценивания – правильный ответ на вопрос

Оценка «отлично» ставится в случае, если правильно выполнено 90-100% заданий.

Оценка «хорошо» ставится, если правильно выполнено 70-89% заданий.

Оценка «удовлетворительно» ставится в случае, если правильно выполнено 50-69% заданий.

Оценка «неудовлетворительно» ставится, если правильно выполнено менее 50% заданий.

3.2. Оценочные материалы для проведения промежуточной аттестации

3.2.1. Критерии оценки результатов обучения по дисциплине (модулю)

Шкала оценивания	Результаты обучения	Показатели оценивания результатов обучения
ОТЛИЧНО	Знает:	- обучающийся глубоко и всесторонне усвоил материал, уверенно, логично, последовательно и грамотно его излагает, опираясь на знания основной и дополнительной литературы, - на основе системных научных знаний делает квалифицированные выводы и обобщения, свободно оперирует категориями и понятиями.
	Умеет:	- обучающийся умеет самостоятельно и правильно решать учебно-профессиональные задачи или задания, уверенно, логично, последовательно и аргументировано излагать свое решение, используя научные понятия, ссылаясь на нормативную базу.
	Владеет:	- обучающийся владеет рациональными методами (с использованием рациональных методик) решения сложных профессиональных задач, представленных деловыми играми, кейсами и т.д.; При решении продемонстрировал навыки - выделения главного, - связкой теоретических положений с требованиями руководящих документов, - изложения мыслей в логической последовательности, - самостоятельного анализа факты, событий, явлений, процессов в их взаимосвязи и диалектическом развитии.
ХОРОШО	Знает:	- обучающийся твердо усвоил материал, достаточно грамотно его излагает, опираясь на знания основной и дополнительной литературы, - затрудняется в формулировании квалифицированных выводов и обобщений, оперирует категориями и понятиями, но не всегда правильно их верифицирует.
	Умеет:	- обучающийся умеет самостоятельно и в основном правильно решать учебно-профессиональные задачи или задания, уверенно, логично, последовательно и аргументировано излагать свое решение, не в полной мере используя научные понятия и ссылки на нормативную базу.
	Владеет:	- обучающийся в целом владеет рациональными методами решения сложных профессиональных задач, представленных деловыми играми, кейсами и т.д.; При решении смог продемонстрировать достаточность, но не глубинность навыков, - выделения главного, - изложения мыслей в логической последовательности, - связки теоретических положений с требованиями руководящих документов, - самостоятельного анализа факты, событий, явлений, процессов в их взаимосвязи и диалектическом развитии.
УДОВЛЕТВОРИТЕЛЬНО	Знает:	- обучающийся ориентируется в материале, однако затрудняется в его изложении; - показывает недостаточность знаний основной и дополнительной

		литературы; - слабо аргументирует научные положения; - практически не способен сформулировать выводы и обобщения; - частично владеет системой понятий.
	Умеет:	- обучающийся в основном умеет решить учебно-профессиональную задачу или задание, но допускает ошибки, слабо аргументирует свое решение, недостаточно использует научные понятия и руководящие документы.
	Владеет:	- обучающийся владеет некоторыми рациональными методами решения сложных профессиональных задач, представленных деловыми играми, кейсами и т.д.; При решении продемонстрировал недостаточность навыков - выделения главного, - изложения мыслей в логической последовательности, - связи теоретических положений с требованиями руководящих документов, - самостоятельного анализа факты, событий, явлений, процессов в их взаимосвязи и диалектическом развитии.
НЕУДОВЛЕТВОРИТЕЛЬНО	Знает:	- обучающийся не усвоил значительной части материала; - не может аргументировать научные положения; - не формулирует квалифицированных выводов и обобщений; - не владеет системой понятий.
	Умеет:	обучающийся не показал умение решать учебно-профессиональную задачу или задание.
	Владеет:	не выполнены требования, предъявляемые к навыкам, оцениваемым «удовлетворительно».

3.2.2. Контрольные задания и/или иные материалы для проведения промежуточной аттестации

Список вопросов для устных ответов

1. В чем заключаются принципиальные отличия межгрупповых конфликтов от внутриличностных и межличностных?
2. Назовите основные типы институциональных конфликтов. Каковы особенности конфликтов в малых группах?
3. Что такое огрунненное мышление?
4. Охарактеризуйте сущность межгрупповых конфликтов с позиции К. Маркса, Р. Дарендорфа, Л. Козера.
5. Как трактовал феномен межгруппового конфликта З. Фрейд?
6. В чем специфика семейных конфликтов? Опишите разные типы семейных конфликтов.
7. Назовите основные причины семейных конфликтов.
8. В чем специфика политических конфликтов? Охарактеризуйте различные их типы.
9. В чем особенности структуры политического конфликта?
10. Почему межэтнические конфликты, как правило, не поддаются окончательному разрешению и носят хронический характер?
11. Раскройте понятие ксенофобии и сформулируйте ее основные причины.
12. Каковы главные межконфессиональные различия, выступающие причинами конфликтов?
13. В чем специфика конфликта в организации? Какова его типовая структура?
14. Каковы слагаемые оптимальной рабочей атмосферы, минимизирующей конфликты в трудовом коллективе?
15. Назовите главные конфликтогенные факторы в коллективе
16. Типы конфликтов

17. Организационные конфликты
18. Причины конфликтов в организации
19. Традиционные причины конфликтов в организации
20. Диагностика и разрешение организационных конфликтов
21. Причины семейных конфликтов
22. Оптимальная технология разрешения организационного конфликта
23. Специфика массовых конфликтов
24. Классификация массовых конфликтов
25. 25.Межнациональные конфликты
26. Субъекты массовых конфликтов
27. Переговорные процессы для управления массовыми конфликтами
28. Качественная и количественная характеристика массовых конфликтов
29. Внутриличностные конфликты
30. 30 Межличностные конфликты
31. Диагностика конфликтов
32. Способы предупреждения конфликтов

3.2.3. Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков в ходе промежуточной аттестации

Процедура оценивания знаний (тест)

Предлагаемое количество заданий	20
Последовательность выборки	Определена по разделам
Критерии оценки	- правильный ответ на вопрос
«5» если	правильно выполнено 90-100% тестовых заданий
«4» если	правильно выполнено 70-89% тестовых заданий
«3» если	правильно выполнено 50-69% тестовых заданий

Процедура оценивания знаний (устный ответ)

Предел длительности	10 минут
Предлагаемое количество заданий	2 вопроса
Последовательность выборки вопросов из каждого раздела	Случайная
Критерии оценки	- требуемый объем и структура - изложение материала без фактических ошибок - логика изложения - использование соответствующей терминологии - стиль речи и культура речи - подбор примеров их научной литературы и практики
«5» если	требования к ответу выполнены в полном объеме
«4» если	в целом выполнены требования к ответу, однако есть небольшие неточности в изложении некоторых вопросов
«3» если	требования выполнены частично – не выдержан объем, есть фактические ошибки, нарушена логика изложения, недостаточно используется соответствующая терминологии

Процедура оценивания умений и навыков (решение проблемно-аналитических и практических учебно-профессиональных задач)

Предлагаемое количество заданий	1
Последовательность выборки	Случайная
Критерии оценки:	- выделение и понимание проблемы - умение обобщать, сопоставлять различные точки зрения - полнота использования источников - наличие авторской позиции - соответствие ответа поставленному вопросу - использование социального опыта, материалов СМИ,

	<p>статистических данных</p> <ul style="list-style-type: none"> - логичность изложения - умение сделать квалифицированные выводы и обобщения с точки зрения решения профессиональных задач - умение привести пример - опора на теоретические положения - владение соответствующей терминологией
«5» если	требования к ответу выполнены в полном объеме
«4» если	в целом выполнены требования к ответу, однако есть небольшие неточности в изложении некоторых вопросов. Затрудняется в формулировании квалифицированных выводов и обобщений
«3» если	требования выполнены частично – пытается обосновать свою точку зрения, однако слабо аргументирует научные положения, практически не способен самостоятельно сформулировать выводы и обобщения, не видит связь с профессиональной деятельностью

4. Учебно-методическое и материально-техническое обеспечение дисциплины (модуля)

4.1. Электронные учебные издания

1. Охременко, И. В. Конфликтология : учебное пособие для вузов / И. В. Охременко. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2021. — 154 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-05147-6. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/539640>
2. 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 // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/540916>
3. Чернова, Г. Р. Конфликтология : учебное пособие для среднего профессионального образования / Г. Р. Чернова, М. В. Сергеева, А. А. Беляева. — 3-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2021. — 200 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-17735-0. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/533636>

4.2. Электронные образовательные ресурсы

1. Электронная образовательная платформа Юрайт. Для вузов и ссузов [Электронный ресурс]. – URL: <https://urait.ru/>

4.3. Современные профессиональные базы данных и информационные справочные системы

Обучающимся обеспечен доступ (удаленный доступ) к ниже следующим современным профессиональным базам данных и информационным справочным системам:

1. Система информационно-правового обеспечения «Гарант» [Электронный ресурс]. – URL: <http://ivo.garant.ru/>

4.4. Комплект лицензионного и свободно распространяемого программного обеспечения, в том числе отечественного производства

1. Лицензионное программное обеспечение: операционная система Microsoft Windows, пакет офисных приложений Microsoft Office.
2. Свободно распространяемое программное обеспечение: свободные пакеты офисных приложений Apache Open Office, LibreOffice.

4.5. Оборудование и технические средства обучения

Для реализации дисциплины (модуля) используются учебные аудитории для проведения учебных занятий, которые оснащены оборудованием и техническими средствами обучения, и помещения для самостоятельной работы обучающихся, которые оснащены компьютерной техникой с возможностью подключения к сети «Интернет» и обеспечены доступом в электронную информационно-образовательную среду НОУ ВО ВСИЭМ. Допускается замена оборудования его виртуальными аналогами.

Наименование учебных аудиторий для проведения учебных занятий и помещений для самостоятельной работы*	Оснащенность учебных аудиторий для проведения учебных занятий и помещений для самостоятельной работы оборудованием и техническими средствами обучения
Учебные аудитории для проведения учебных занятий	Учебная аудитория укомплектована специализированной мебелью, отвечающей всем установленным нормам и требованиям, оборудованием и техническими средствами обучения (мобильное мультимедийное оборудование).
Помещение для самостоятельной работы	Помещение оснащено компьютерной техникой с возможностью подключения к сети «Интернет» и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду НОУ ВО ВСИЭМ и к ЭБС.

* Номер конкретной аудитории указан в приказе об аудиторном фонде, расписании учебных занятий и расписании промежуточной аттестации.