

**Федеральное государственное бюджетное образовательное  
учреждение высшего образования  
«РОССИЙСКАЯ АКАДЕМИЯ НАРОДНОГО ХОЗЯЙСТВА  
И ГОСУДАРСТВЕННОЙ СЛУЖБЫ  
ПРИ ПРЕЗИДЕНТЕ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ»**

---

Институт общественных наук  
*(наименование института)*  
Кафедра гуманитарных дисциплин  
*(наименование кафедры)*

УТВЕРЖДЕНА

кафедрой гуманитарных  
дисциплин

Протокол от «29» августа 2016 г.  
№ 6

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ**  
Б1.В.ДВ.4.6. Внутриличные конфликты  
*(индекс и наименование дисциплины)*

42.03.01 Реклама и связи с общественностью  
*(код и наименование направления подготовки)*

Реклама и связи с общественностью (Liberal Arts)  
*направленность (профиль)*

бакалавр  
*(квалификация)*

очная  
*(форма обучения)*

Год набора - 2017

Москва, 2016 г.

**Автор–составитель:**

Магистр психологии, преподаватель  
(ученое звание, ученая степень, должность) (наименование кафедры)

Крапивина О.Н.  
(Ф.И.О.)

Заведующий кафедрой  
гуманитарных дисциплин, к.соц.н., доцент  
(наименование кафедры) (ученое звание, ученая степень,)

Смолькин А.А.  
(Ф.И.О.)

## СОДЕРЖАНИЕ

1. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы.....
2. Объем и место дисциплины в структуре образовательной программы.....
3. Содержание и структура дисциплины.....
4. Материалы текущего контроля успеваемости обучающихся и фонд оценочных средств промежуточной аттестации по дисциплине .....
5. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины .....
6. Учебная литература и ресурсы информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы обучающихся по дисциплине .....
- 6.1. Основная литература.....
- 6.2. Дополнительная литература.....
- 6.3. Учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы.....
- 6.4. Нормативные правовые документы.....
- 6.5. Интернет-ресурсы.....
- 6.6. Иные рекомендуемые источники.....
7. Материально-техническая база, информационные технологии, программное обеспечение и информационные справочные системы .....

## 1. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами освоения программы

1.1. Дисциплина Б1.В.ДВ.4.6. «Внутриличностные конфликты» обеспечивает овладение следующими компетенциями:

Код компетенции	Наименование компетенции	Код этапа освоения компетенции	Наименование этапа освоения компетенции
СК ОС LA-4	Способность разрабатывать и осуществлять меры профилактики и урегулирования конфликтных ситуаций посредством PR- и GR-технологий	СК ОС LA-4.2	Способность применять теоретическое знание к анализу специфики конфликтов различных типов, а также их последствий для человека, определенной группы, организации и общества

1.2. В результате освоения дисциплины у студентов должны быть:

Код этапа освоения компетенции	Результаты обучения
СК ОС LA - 4.2.	на уровне знаний: <ul style="list-style-type: none"> <li>• владеет понятийным и исследовательским аппаратом конфликтологии для анализа типов характера и темперамента, стратегий поведения, мотивации отдельной личности;</li> <li>• истории, типологии теорий внутриличностных конфликтов, включая и концепции, имеющие исключительно историографическую ценность;</li> <li>• видов, причин и функций стресса, индивидуальных стратегии стрессоустойчивого поведения (копинг-стратегии).</li> </ul>
	на уровне умений: <ul style="list-style-type: none"> <li>• способен анализировать проблематику внутриличностных конфликтов, их последствий для человека и группы;</li> <li>• осваивает психодиагностические методы для анализа собственного поведения и управления внутренними конфликтами.</li> </ul>
	на уровне навыков: <ul style="list-style-type: none"> <li>• распознавать типы внутриличностного конфликта, применять технологии предупреждения и разрешения внутриличностного конфликта;</li> <li>• осваивает навыки психодиагностики и тренинговые приемы управления собственным поведением.</li> </ul>

## 2. Объем и место дисциплины в структуре ОП ВО

### Объем дисциплины

- Б1.В.ДВ.4.6. «Внутриличностные конфликты» изучается на 3 курсе (в 6 семестре). Общая трудоемкость дисциплины 3 ЗЕТ (108 часов);
- Количество академических/астрономических часов, выделенных на контактную работу с преподавателем – 28/21 часов, на самостоятельную работу обучающихся – 44/33 часа.

### Место дисциплины в структуре ОП ВО

- Б1.В.ДВ.4.6. «Внутриличностные конфликты» входит в состав дисциплин по выбору вариативной части блока Б1 «Дисциплины (модули)». Дисциплина реализуется после изучения базовой части программы.
- При ее изучении студенты опираются на теоретические и конкретно-исторические знания, полученные в результате освоения ряда дисциплин, таких как Б1.Б.6 «Философия», Б1.Б.10 «Психология», Б1.Б.14 «Социология».

### 3. Содержание и структура дисциплины

Таблица 1.

№ п/п	Наименование тем (разделов)	Объем дисциплины (модуля), час.						Форма текущего контроля успеваемости <sup>4</sup> , промежуточной аттестации
		Всего	Контактная работа обучающихся с преподавателем по видам учебных занятий				СР	
			Л	ЛР	ПЗ	КСР		
Очная форма обучения								
Тема 1	Внутриличностный конфликт: феномен, история изучения, психологическая структура.	16/12			8/6		8/6	Опрос
Тема 2	Типы внутриличностных конфликтов. Различные способы классификации внутриличностных конфликтов.	28/21			10/7,5		18/13,5	Опрос, диспут, тестирование
Тема 3	Причины внутриличностных конфликтов. Концепции организационной культуры, ориентированные на снижение гармонизацию организационной среды.	28/21			10/7,5		18/13,5	Опрос, диспут
Промежуточная аттестация		36/27						Экзамен
Всего:		108/81			28/21		44/33	

### Содержание дисциплины

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

№ п/п	Наименование тем (разделов)	Содержание тем (разделов)
Тема 1	Внутриличностный конфликт: феномен, история изучения, психологическая структура.	Специфика экспликации феномена «внутриличностный конфликт» в различных школах психологии и конфликтологии. Теория З. Фрейда (психоаналитическое объяснение феномена). «Я-концепция» К. Роджерса (гуманистическая школа). Концепция внутриличностного конфликта А. Маслоу и ее актуальность в современном контексте. Мотивационная структура личности по А. Маслоу (пирамида потребностей). Теория В. Франкла (логотерапия). Виды внутриличностных конфликтов (мотивационный, нравственный, фрустрационный, ролевой, невротический, идентификационный, неадекватной самооценки).
Тема 2	Типы внутриличностных конфликтов. Различные способы классификации внутриличностных конфликтов.	Конфликт потребностей. Конфликт между потребностями и нормой. Конфликт социальных норм. Классификация на основе ценностно-мотивационной сферы личности: мотивационный конфликт, нравственный конфликт, конфликт комплекса неполноценности, ролевой конфликт, адаптационный конфликт, конфликт неадекватной самооценки, невротический конфликт. Отрицательные последствия внутриличностного конфликта. Позитивные последствия внутриличностного конфликта. Методы предупреждения и разрешения внутриличностных конфликтов. Механизмы психологической защиты личности. Основные факторы конфликтоустойчивости личности. Технологии повышения конфликтоустойчивости. Понятия «самооценка», «саморегуляция» и «коммуникативная компетентность». Стресс: причины, источники, фазы развития.
Тема 3	Причины внутриличностных конфликтов. Концепции организационной культуры, ориентированные на гармонизацию организационной среды.	Концепции организационной культуры и профилактика стрессов в производственных ситуациях: роль руководителя. Стрессоустойчивость как способ профилактики конфликтов. Индивидуальная стратегия и тактика стрессоустойчивого поведения. Внутренние и внешние причины внутриличностного конфликта в профессиональном сообществе и сфере, мировая практика изучения и проблематизации современного культурного менеджмента как метода управления с применением средств минимизации индивидуального и коллективного стресса. Практики управления с применением навыков психодиагностики и коучинга.

#### 4. Материалы текущего контроля успеваемости обучающихся и фонд оценочных средств промежуточной аттестации по дисциплине

##### 4.1. Формы и методы текущего контроля успеваемости обучающихся и промежуточной аттестации.

**4.1.1. В ходе реализации дисциплины Б1.В.ДВ.4.6. «Внутриличностные конфликты» используются следующие методы текущего контроля и успеваемости обучающихся:**

– при проведении занятий семинарского типа:

- контроль посещаемости;
- ответ на практическом (семинарском) занятии;
- дискуссия.

**4.1.2. Экзамен проводится с применением следующих методов (средств): устный экзамен, состоящий из ответа на вопросы, и выполнение письменного задания (психологический тест) с последующим обсуждением его результатов.**

#### **4.2. Материалы текущего контроля успеваемости обучающихся.**

Посещаемость лекционных и семинарских занятий, ответы на семинарских занятиях. Обучающиеся готовят ответы на вопросы к семинарским занятиям, исходя из списка вопросов ниже и списка литературы.

#### **Пример психологических тестов:**

##### ***А. «EQ» – ЭМОЦИОНАЛЬНЫЙ ИНТЕЛЛЕКТ (Daniel Goleman, 1995)***

*Назначение и инструкция:* Чтобы приспособиться к меняющемуся миру, недостаточно интеллекта в его традиционном понимании. Для успеха решающее значение имеет наше искусство воспринимать перемены. Каждый день мы оперируем своим «эмоциональным интеллектом» – способностью максимально использовать свою интуицию и эмоции. Чтобы исследовать эту сторону вашей личности, мы предлагаем 42 утверждения. Определите, в какой степени вы их разделяете, и выберите формулировку, которая вам ближе: «верно» – «скорее верно» – «скорее неверно» – «неверно». Не задумывайтесь подолгу над каждым вопросом, положитесь на интуицию.

1. **Я часто хандрю и пребываю в мрачном настроении без видимой причины.**  
☐ Верно                                      ☐ Скорее верно                                      ☐ Скорее неверно                                      ☐ Неверно
2. **Я умею «отпускать вожжи» и не пытаюсь всегда и все контролировать в моей жизни.**  
☐ Верно                                      ☐ Скорее верно                                      ☐ Скорее неверно                                      ☐ Неверно
3. **В кино я благодарный зритель - меня легко рассмешить и заставить плакать, и мне это нравится.**  
☐ Верно                                      ☐ Скорее верно                                      ☐ Скорее неверно                                      ☐ Неверно
4. **В повседневной жизни эмоции часто мне мешают.**  
☐ Верно                                      ☐ Скорее верно                                      ☐ Скорее неверно                                      ☐ Неверно
5. **Когда я в сильном гневе, я могу что-нибудь сломать, разбить и даже ударить человека.**  
☐ Верно                                      ☐ Скорее верно                                      ☐ Скорее неверно                                      ☐ Неверно
6. **Я легко вижу, когда мне говорят неправду,**  
☐ Верно                                      ☐ Скорее верно                                      ☐ Скорее неверно                                      ☐ Неверно
7. **Я слежу за тем, чтобы получать удовольствие от маленьких радостей жизни.**  
☐ Верно                                      ☐ Скорее верно                                      ☐ Скорее неверно                                      ☐ Неверно

8. **Я могу заболеть от собственных эмоций.**  
☐ Верно ☐ Скорее верно ☐ Скорее неверно ☐ Неверно
9. **У меня есть стойкие симпатии и антипатии, и я с трудом меняю свое мнение о людях,**  
☐ Верно ☐ Скорее верно ☐ Скорее неверно ☐ Неверно
10. **Если что-то вывело меня из себя, мне удастся довольно быстро успокоиться.**  
☐ Верно ☐ Скорее верно ☐ Скорее неверно ☐ Неверно
11. **Когда мне нужно выступать перед аудиторией, я почти не ощущаю физических проявлений волнения.**  
☐ Верно ☐ Скорее верно ☐ Скорее неверно ☐ Неверно
12. **Я страдаю «синдромом скороварки»: если что-то меня раздражает, я долго сдерживаюсь, а потом взрываюсь.**  
☐ Верно ☐ Скорее верно ☐ Скорее неверно ☐ Неверно
13. **Мне часто случается дуться, обижаться на кого-нибудь.**  
☐ Верно ☐ Скорее верно ☐ Скорее неверно ☐ Неверно
14. **Если у меня возникает проблема в отношениях с кем-то, я легко могу поговорить с ним об этом.**  
☐ Верно ☐ Скорее верно ☐ Скорее неверно ☐ Неверно
15. **В детстве я часто капризничал(а),**  
☐ Верно ☐ Скорее верно ☐ Скорее неверно ☐ Неверно
16. **Я умею нравиться и добиваться популярности.**  
☐ Верно ☐ Скорее верно ☐ Скорее неверно ☐ Неверно
17. **Я обладаю хорошей интуицией в человеческих отношениях, хорошо чувствую людей.**  
☐ Верно ☐ Скорее верно ☐ Скорее неверно ☐ Неверно
18. **Мне легко внушить чувство вины.**  
☐ Верно ☐ Скорее верно ☐ Скорее неверно ☐ Неверно
19. **Люди охотно изливают мне душу.**  
☐ Верно ☐ Скорее верно ☐ Скорее неверно ☐ Неверно
20. **Мне часто случается действовать в ущерб своим интересам под влиянием эмоций.**  
☐ Верно ☐ Скорее верно ☐ Скорее неверно ☐ Неверно
21. **Когда у меня плохое настроение, я посылаю всех куда подальше.**  
☐ Верно ☐ Скорее верно ☐ Скорее неверно ☐ Неверно
22. **Мне очень трудно принимать критику, даже обоснованную и конструктивную,**  
☐ Верно ☐ Скорее верно ☐ Скорее неверно ☐ Неверно
23. **Я хороший дипломат.**  
☐ Верно ☐ Скорее верно ☐ Скорее неверно ☐ Неверно



24. Чтобы хорошо себя чувствовать, мне нужно выражать себя в искусстве (в живописи, музыке...).
- ☐ Верно ☐ Скорее верно ☐ Скорее неверно ☐ Неверно
25. Когда я слишком взволнован(а) хорошей новостью, я могу потерять сон.
- ☐ Верно ☐ Скорее верно ☐ Скорее неверно ☐ Неверно
26. Я слишком много работаю - вплоть до того, что жертвую своим отдыхом и развлечениями.
- ☐ Верно ☐ Скорее верно ☐ Скорее неверно ☐ Неверно
27. Я довольно часто медитирую или молюсь.
- ☐ Верно ☐ Скорее верно ☐ Скорее неверно ☐ Неверно
28. Мне всегда было трудно сказать «я тебя люблю»,
- ☐ Верно ☐ Скорее верно ☐ Скорее неверно ☐ Неверно
29. Я нуждаюсь в регулярном общении с природой.
- ☐ Верно ☐ Скорее верно ☐ Скорее неверно ☐ Неверно
30. В детстве родители недостаточно прислушивались к моим эмоциям.
- ☐ Верно ☐ Скорее верно ☐ Скорее неверно ☐ Неверно
31. Я могу долго держать зло на тех, кто причинил мне боль,
- ☐ Верно ☐ Скорее верно ☐ Скорее неверно ☐ Неверно
32. Я внимательно отношусь к качеству своей жизни.
- ☐ Верно ☐ Скорее верно ☐ Скорее неверно ☐ Неверно
33. Я мирюсь с тем, что не могу все узнать, все понять или все объяснить в своей жизни и в жизни других людей.
- ☐ Верно ☐ Скорее верно ☐ Скорее неверно ☐ Неверно
34. Когда мне грустно, я стараюсь поднять себе настроение и не позволить себе впасть в уныние,
- ☐ Верно ☐ Скорее верно ☐ Скорее неверно ☐ Неверно
35. Когда я что-то предлагаю коллегам (или выступаю на собрании), ко мне часто прислушиваются.
- ☐ Верно ☐ Скорее верно ☐ Скорее неверно ☐ Неверно
36. Я испытываю неловкость, когда вижу наигранные эмоции, вроде тех, что присутствуют по сценарию в некоторых телепередачах,
- ☐ Верно ☐ Скорее верно ☐ Скорее неверно ☐ Неверно
37. Я предпочитаю читать романы, а не очерки и эссе.
- ☐ Верно ☐ Скорее верно ☐ Скорее неверно ☐ Неверно
38. Когда я мысленно возвращаюсь к своим самым светлым воспоминаниям, я вновь испытываю сильные эмоции,
- ☐ Верно ☐ Скорее верно ☐ Скорее неверно ☐ Неверно

39. Мне часто требуется время, чтобы осознать, что я нервничаю.

☐ Верно ☐ Скорее верно ☐ Скорее неверно ☐ Неверно

40. Я в состоянии выслушать и понять точку зрения собеседника, даже если я ее не разделяю.

☐ Верно ☐ Скорее верно ☐ Скорее неверно ☐ Неверно

41. Иногда я плохо понимаю свои эмоциональные реакции.

☐ Верно ☐ Скорее верно ☐ Скорее неверно ☐ Неверно

42. Я в значительной степени доверяю своей интуиции при принятии решений.

☐ Верно ☐ Скорее верно ☐ Скорее неверно ☐ Неверно

Чтобы подсчитать свой результат, сложите все ваши баллы в соответствии с этой таблицей.

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21
Верно	1	4	4	1	1	4	4	1	1	4	4	1	1	4	1	4	4	1	4	1	1
Скорее верно	2	3	3	2	2	3	3	2	2	3	3	2	2	3	2	3	3	2	3	2	2
Скорее неверно	3	2	2	3	3	2	2	3	3	2	2	3	3	2	3	2	2	3	2	3	3
Неверно	4	1	1	4	4	1	1	4	4	1	1	4	4	1	4	1	1	4	1	4	4

	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	32	33	34	35	36	37	38	39	40	41	42
Верно	1	4	4	1	1	4	1	4	1	1	4	4	4	4	4	4	4	1	4	1	4
Скорее верно	2	3	3	2	2	3	2	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3
Скорее неверно	3	2	2	3	3	2	3	2	3	3	2	2	2	2	2	2	2	3	2	3	2
Неверно	4	1	1	4	4	1	4	1	4	4	1	1	1	1	1	1	1	4	1	4	1

**Вы получите результат от 42 до 168 баллов, Это общий эмоциональный коэффициент (EQ). Он показывает, как вы используете эмоции в своей жизни, и учитывает разные стороны эмоционального интеллекта: отношение к себе и к другим и способности к общению; отношение к жизни и поиски гармонии.**

**121-168 баллов.** У вас высокий уровень эмоционального интеллекта. Это преимущество позволяет вам приспосабливаться к любой ситуации. Вы по-настоящему понимаете себя на телесном и интуитивном уровне, а это нечто гораздо большее, чем «знание себя», основанное на самонаблюдении и рефлексии. Ваше «Я» – ваш партнер. Вы хорошо владеете собой и большую часть времени находитесь в ровном и позитивном расположении духа. Ваши отношения с другими людьми содержательны, вы используете свои эмоции и интуицию для того, чтобы понять их и окружающий вас мир.

**81-120 баллов.** Ваш уровень эмоционального интеллекта таков, как и у большинства окружающих вас людей. Вы находитесь посередине, и это совсем неплохо! Вы хорошо понимаете других и успешно управляете своими эмоциями, но можете делать это еще лучше. Работайте над проявлениями своих эмоций, обращайтесь внимание на их физические симптомы и на свое настроение, ищите их причину. Ухаживайте за собой (тело – это орудие эмоционального интеллекта), развивайте свои творческие способности и духовное начало (наши эмоции возникают из невербального опыта); вслушивайтесь в других и старайтесь их понять (их эмоции позволяют нам многое узнать о себе). Наконец, будьте толерантны к себе, поскольку постоянная война с собой порождает множество негативных эмоций.

**42-80 баллов.** У вас невысокий уровень эмоционального интеллекта. Это не значит, что у вас отсутствуют эмоции, просто вы пользуетесь ими очень ограниченно. Вы оставляете в стороне существенную часть себя, непознанную и порой доставляющую неудобства, которую вы плохо понимаете и которая порой раздражает вас. В результате возникает напряженность в ваших отношениях с собой и, следовательно, в ваших отношениях с другими. Это говорит скорее о недооценке эмоциональной сферы, чем об отсутствии соответствующих способностей. Вам даны эмоции, остается лишь научиться понимать их и использовать. Начните постепенно вносить небольшие перемены в вашу повседневную жизнь. Вы увидите: она вполне может стать лучше благодаря эмоциям!

**Теперь вы можете узнать о себе больше, подсчитав три дополнительных показателя, отражающих три грани вашей эмоциональной сферы.**

**Отношение к себе:** внутренний эмоциональный интеллект, или эмоции, направленные на понимание себя.

**Отношение к другим:** социальный эмоциональный интеллект, или эмоции, направленные на понимание собеседников.

**Отношение к жизни:** экзистенциальный эмоциональный интеллект, или эмоции, делающие жизнь более гармоничной.

### ***Отношение к себе (внутренний EQ)***

**Сложите ваши баллы за ответы на вопросы 1, 4, 5, 8, 10, 11, 12, 18, 20, 25, 31, 34, 39, 41.**

**Сумма составит от 14 до 56 баллов.**

Наши эмоции являются выражением наиболее глубинной части нашего существа. Если мы ими пренебрегаем или гоним их, они все равно вырвутся наружу, но уже в искаженном виде. В этом случае мы будем действовать под влиянием эмоций, вместо того чтобы осознанно их использовать. Нужно уметь их распознавать и управлять ими, чтобы отрицательные эмоции не подчинили нас себе.

**36-56 баллов.** Ваши эмоции редко перехлестывают через край – вы умеете сделать их своими незаменимыми помощниками в повседневной жизни. Вы хорошо себя знаете и способны распознать негативные чувства (гнев, грусть, беспокойство, зависть), когда они только возникают, установить их причины и принять соответствующие меры. Вы, безусловно, не идете на поводу у своих эмоций; они оживляют и вдохновляют вас, что гораздо удобнее и полезнее.

**14-35 баллов.** Ваши эмоции приносят вам одни неудобства. Часто вы либо подавляете их, либо срываетесь. Вы плохо понимаете собственные чувства и не прислушиваетесь к ним либо обращаете на них внимание, когда уже слишком поздно и они вышли из-под контроля. Вы позволяете себе подолгу жить под воздействием отрицательных переживаний, которые иногда заставляют вас действовать себе во вред (дуться, ссориться, замыкаться в себе). Постарайтесь уделять больше внимания своим эмоциям и делать это вовремя. Воспринимайте их как сигнал тревоги: они указывают вам, что нужно что-то делать.

### ***Отношение к другим (социальный EQ)***

**Сложите ваши баллы за ответы на вопросы 6, 9, 13, 14, 15, 16, 17, 19, 21, 22, 23, 28, 35, 40.**

**Сумма составит от 14 до 56 баллов.**

Наши эмоции сильно влияют на наши взаимоотношения с людьми: это касается и нашего умения понимать их (слушать и сочувствовать), и нашей способности к взаимодействию и коммуникации. Некоторые исследователи полагают, что основная функция эмоций состоит именно в том, чтобы выступать в качестве быстрого и надежного невербального канала связи. Большинство наших эмоций действительно возникают из наших социальных связей: чтобы убедиться в этом, вспомните, что в последнее время вызывало у вас гнев, радость, грусть, стыд.

**36-56 баллов.** Вы способны продуктивно использовать ваши эмоции в отношениях с другими людьми. Прежде всего – благодаря умению слушать, основанному на интуиции (вы чувствуете, что стоит за словами и намерениями) и эмпатии (вы чувствуете и понимаете эмоциональное состояние собеседника). Затем – в силу вашего мастерства в области построения отношений: вы умеете выражать то, что хотите сказать, не задевая чужих чувств, и в то же время ваши высказывания всегда учитывают индивидуальность собеседника, что делает их убедительными. Как в случае эмоционально позитивного (нежность, комплименты...), так и в случае эмоционально

негативного общения (критика, разногласия...) вы умеете отстаивать свою позицию и доносить ее до собеседников. В то же время вы заранее учитываете возможность того, что с вами не согласятся, и это не может вывести вас из эмоционального равновесия.

**14-35 баллов.** В ваших отношениях с другими вас бросает из крайности в крайность: вы либо слишком колочи и агрессивны, либо чрезмерно податливы и покорны. Отсюда чередование силовых приемов, раздражающих ваших собеседников, и уступок, вызывающих фрустрацию у вас самих. Ваши эмоции часто мешают вам слушать других и выражать себя. Из-за этого вы можете производить очень противоречивое впечатление человека непредсказуемого, подверженного чужому влиянию, нецелестремленного, холодного, отстраненного...

Вместо того чтобы подавлять свои эмоции, лучше сделайте их частью ваших посланий, адресованных другим. Включайте в свои высказывания как положительные, так и отрицательные эмоции: чаще говорите «мне приятно», «я рад(а)», «это меня смущает, беспокоит». Всегда лучше выбрать объяснения и диалог, чем злиться и в который раз перебирать в уме обиды.

### ***Отношение к жизни (экзистенциальный EQ)***

**Сложите ваши баллы за ответы на вопросы 2, 3, 7, 23, 25, 26, 28, 30, 32, 33, 36, 37, 38, 42.**

**Сумма составит от 14 до 56 баллов.**

То место, которое мы отводим эмоциям в повседневной жизни, несомненно, влияет на наш способ существования в этом мире. Какие цели мы преследуем? Какие приоритеты мы для себя определили? Каким образом мы заботимся о себе? Какое место в жизни мы отводим интуиции, творчеству, непосредственности? В этом смысле эмоциональный интеллект важен как для принятия решений, так и в том, что касается качества нашей жизни.

**36-56 баллов.** Вы ясно понимаете важность положительного самоощущения и личностного развития как жизненных приоритетов. А раз так, то вы знаете, что, жертвуя собой, надрываясь на работе или проявляя излишнюю инициативу, не стоит заходить слишком далеко (или слишком надолго). Вы прилагаете усилия к тому, чтобы развивать свои творческие способности, открытость, и умеете «отпустить вожжи», расслабиться. Благодаря этому ваша предрасположенность к удовлетворенностью жизнью оказывается высокой.

**14-35 баллов.** Не отдавая себе отчета, вы склонны жертвовать собственным самоощущением в пользу всего остального: семьи, работы, обязательств... Речь идет о настоящем самоотречении, связанном с неумением воспринимать и уважать те свои потребности, которые определенно не являются ни материальными, ни рациональными. Это приводит к некоторой уязвимости перед стрессом, вызывает срывы, экзистенциальные терзания и приступы усталости. Что если вам немного больше уделять внимания себе? Вам стоит учитывать ваши эмоциональные потребности при принятии решений: не подвергайте себя лишним стрессам, не отдаляйтесь от ваших устремлений и надежд. Меньше знаний и больше сознания, меньше контроля и больше непосредственности, меньше планирования и больше импровизации... Вложите чуть больше сил и энергии в качество жизни, и вы увидите, что в долгосрочной перспективе это ничуть не повредит вашим успехам. И даже наоборот.

## ***Б. ОПРЕДЕЛЕНИЕ УРОВНЯ КОНФЛИКТООУСТОЙЧИВОСТИ***

**Назначение.** Данная методика позволяет выявить основные стратегии поведения в потенциальной зоне конфликта – межличностных спорах и косвенно определить уровень конфликтоустойчивости личности.

**Инструкция.** Внимательно прочитайте и оцените каждое из десяти полярных суждений, указанных в бланке, которые в большей мере свойственны вашему поведению. Для этого сначала определите, какое из двух крайних суждений подходит вам, а затем оцените его по 5-балльной системе. Помните, что промежуточная графа 3 означает равнозначное присутствие обоих качеств. Крайние же значения 4-5 и 1-2 характеризуют либо уклонение от споров, либо непринужденное участие в разрешении спорных моментов.

*Бланк ответов*

1	Уклоняюсь от спора	5 4 3 2 1	Рвусь в спор
---	--------------------	-----------	--------------

2	Отношусь к конкуренту без предвзятости	5 4 3 2 1	Подозрителен
3	Имею адекватную самооценку	5 4 3 2 1	Имею завышенную самооценку
4	Прислушиваюсь к мнению других	5 4 3 2 1	Не принимаю иных мнений
5	Не поддаюсь провокации, не заводжусь	5 4 3 2 1	Легко заводжусь
6	Уступаю в споре, иду на компромисс	5 4 3 2 1	Не уступаю в споре: победа или поражение
7	Если взрываюсь, то потом ощущаю чувство вины	5 4 3 2 1	Если взрываюсь, то считаю, что без этого нельзя.
8	Выдерживаю корректный тон в споре, тактичность	5 4 3 2 1	Допускаю тон, не терпящий возражений, бестактность
9	Считаю, что в споре не надо демонстрировать свои эмоции	5 4 3 2 1	Считаю, что в споре нужно проявить сильный характер
10	Считаю, что спор - крайняя форма разрешения конфликта	5 4 3 2 1	Считаю, что спор необходим для разрешения конфликта

#### *Обработка и интерпретация данных*

Оцените по пятибалльной системе, насколько у вас проявляется каждое из приведенных слева свойств. Подсчитайте общую сумму баллов. Начертите свой профиль поведения в спорных ситуациях. Проанализируйте причины полярных стратегий поведения с целью внесения необходимых корректив.

*40-50 баллов* - высокий уровень конфликтоустойчивости.

*30-40 баллов* - средний уровень конфликтоустойчивости, свидетельствующий об ориентации личности на компромисс, стремлении избегать конфликта.

*20-30 баллов* - низкий уровень конфликтоустойчивости, свидетельствующий о выраженной конфликтности.

*1-19 баллов* - очень низкий уровень конфликтоустойчивости. Данный уровень свойствен конфликтным людям.

### **В. ИЗУЧЕНИЕ СПОСОБНОСТИ К САМОУПРАВЛЕНИЮ В ОБЩЕНИИ**

*Назначение.* Методика предназначена для определения мобильности, адаптивности в различных ситуациях общения.

*Инструкция.* Ниже приведены высказывания, касающиеся различных ситуаций в общении. Все высказывания различны, по смыслу не совпадают, поэтому внимательно читайте в каждое из них, прежде чем отвечать. Если высказывание «верно» или «скорее верно» по отношению к вам, поставьте букву «в» или знак «+» рядом с соответствующим номером высказывания. Важно, чтобы вы отвечали искренне и честно.

#### *Опросник*

1. Я считаю, что имитировать поведение других людей трудно.
2. В моем поведении чаще всего отражается все то, что я думаю и в чем я убежден на самом деле.
3. На вечеринках, в различных компаниях я не пытаюсь делать или говорить то, что приятно другим.
4. Я могу защищать только те идеи, в которые сам верю.
5. Я могу произносить речи экспромтом даже на те темы, по которым не имею почти никакой информации.
6. Я полагаю, что умею проявлять себя так, чтобы произвести впечатление на людей или развлечь их.
7. Если я не уверен, как следует вести себя в определенной ситуации, начинаю ориентироваться на поведение других людей.
8. Возможно, из меня получился бы неплохой актер.

9. Я редко нуждаюсь в советах друзей при выборе книг, музыки или фильмов.
10. Другим порой кажется, что я переживаю более глубокие эмоции, чем это есть на самом деле.
11. Я смеюсь над комедией больше, когда смотрю ее вместе с другими, чем когда смотрю ее один.
12. В группе людей я редко являюсь центром внимания.
13. В различных ситуациях с разными людьми я веду себя совершенно по-разному.
14. Мне не очень легко добиться того, чтобы другие почувствовали ко мне симпатию.
15. Даже если я не в духе, часто делаю вид, что приятно провожу время.
16. Я не всегда такой на самом деле, каким кажусь.
17. Я не стану специально высказывать мнение или изменять поведение, когда мне хочется кому-то понравиться или добиться расположения.
18. Я считаюсь человеком, способным развлечь.
19. Чтобы понравиться, наладить отношения с людьми, я стараюсь прежде всего делать именно то, что от меня ожидают.
20. Я никогда не проявлял себя особо успешно, если играл с другими в игры, требующие смекалки или импровизированных действий.
21. Я испытываю затруднения, когда пытаюсь менять свое поведение так, чтобы оно соответствовало взглядам различных людей и ситуациям.
22. Во время вечеринок я предоставляю другим возможность шутить и рассказывать истории.
23. В компаниях я чувствую себя несколько неловко и не проявляю себя достаточно хорошо.
24. Если потребуется для правого дела, я могу любому, глядя прямо в глаза, сказать неправду и при этом сохранять бесстрастное выражение лица.
25. Я могу сделать так, чтобы окружающие были со мной дружелюбны, даже если эти люди мне не нравятся.

#### *Обработка и интерпретация результатов.*

Подсчитываются все ответы, совпадающие со словами «верно» и «неверно». Каждый ответ – 1 балл. Все баллы суммируются.

*Ключ:*

Верно - 5, 6, 7, 8, 10, 11, 13, 15, 16, 18, 19, 24, 25.

Неверно - 1, 2, 3, 4, 9, 12, 14, 17, 20, 21, 22, 23.

Менее 8 баллов - стабильная модель общения, некоторая ригидность.

8 - 17баллов - потребность быть в общении с самим собой, проявлять в зависимости от ситуации направленность на партнера, склонность к партнерству в общении.

17-25 баллов - мобильность в общении, умение подстраиваться к поведению партнера, готовность к диалогу, способность изменять стиль общения в зависимости от ситуации.

### **4.3. Оценочные средства для промежуточной аттестации.**

#### **4.3.1. Перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения образовательной программы. Показатели и критерии оценивания компетенций с учетом этапа их формирования**

Код компетенции	Наименование компетенции	Код этапа освоения компетенции	Наименование этапа освоения компетенции
СК ОС LA-4	Способность разрабатывать и осуществлять меры профилактики и урегулирования конфликтных ситуаций посредством PR- и GR-технологий	СК ОС LA-4.2	Способность применять теоретическое знание к анализу специфики конфликтов различных типов, а также их последствий для человека, определенной группы, организации и общества

Этап освоения компетенции	Показатели оценивания	Критерии оценивания
СК ОС LA - 4.2. Способность применять теоретическое знание к анализу специфики конфликтов различных типов, а также их последствий для человека, определенной группы, организации и общества	Способность анализировать проблематику внутриличностных, межличностных и межгрупповых конфликтов, а также их последствий для человека, группы и общества. Способен использовать психодиагностические методы для анализа собственного поведения и управления внутренними конфликтами.	Студент умеет использовать понятийный и исследовательский аппарат конфликтологии для анализа взаимодействия на уровне больших и малых социальных групп (политических, корпоративных, этнических, межличностных и семейных отношений), отдельной личности. Студент осваивает навыки психодиагностики и тренинговые приемы управления поведением.

#### 4.3.2 Типовые оценочные средства

##### Примерные вопросы к экзамену:

1. Сознательное и бессознательное. Понятие бессознательного. Концепция З. Фрейда.
2. Основные подходы к причинам и формам проявления внутриличностного конфликта (З. Фрейд, К. Юнг, Э. Фромм, К. Хорни, А. Адлер, А. Маслоу, К. Левин).
3. Классификация видов внутриличностных конфликтов: критерии и основные характеристики.
4. Субъекты конфликта как элементы конфликтной ситуации.
5. Потребности, интересы, ценности и мотивы поведения личности.
6. Внутренние и внешние противоречия личности и их взаимосвязь.
7. Фрустрация, стрессы, конфликты и кризисы.
8. Формы проявления внутриличностных конфликтов.
9. Переживание как основа внутриличностного конфликта.
10. Последствия и проявления внутриличностных конфликтов.
11. Основные способы разрешения внутриличностных конфликтов.
12. Психологическая защита на подсознательном и сознательном уровнях.
13. Развитие стрессоустойчивости.
14. Культурный менеджмент и профилактика/технология регулирования внутриличностных конфликтов.
15. Роль конфликта в формировании и развитии личности.

##### Шкала оценивания.

Форма промежуточной аттестации	Критерии оценивания	Оценка (баллы)
Психологическое	<ul style="list-style-type: none"> <li>Нормативные результаты психологического тестирования, свидетельствующие о стрессоустойчивости, умение контролировать себя, эмпатийности и проч.;</li> </ul>	Отлично (81-100)

Форма промежуточной аттестации	Критерии оценивания	Оценка (баллы)
тестирование <sup>1</sup>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Студент показывает незаурядные способности критического мышления, анализа проблем при обсуждении результатов тестирования;</li> <li>Студент демонстрирует креативные способности, знание и широкий охват современных профессиональных методик при выдвижении вариантов психологической коррекции.</li> </ul>	
	<ul style="list-style-type: none"> <li>Достаточно нормативные результаты тестирования, невыраженная акцентуация;</li> <li>Студент показывает способность к критическому мышлению при обсуждении результатов тестирования.</li> <li>Студент демонстрирует знание в области психокоррекционных методик.</li> </ul>	Хорошо (61-80)
	<ul style="list-style-type: none"> <li>Отклоняющиеся от нормы результаты тестирования, выраженная акцентуация;</li> <li>Студент показывает удовлетворительное понимание уместных проблем и контекстов.</li> <li>Студент демонстрирует некоторое знание в области психокоррекционных методик.</li> </ul>	Удовлетворительно (41-60)
	<ul style="list-style-type: none"> <li>Существенно отклоняющиеся от нормы результаты тестирования, ярко выраженная акцентуация;</li> <li>Студент показывает неудовлетворительное понимание проблем и контекстов внутриличностных конфликтов.</li> <li>Студент не владеет актуальными методиками психокоррекции.</li> </ul>	Неудовлетворительно (0-40)
Устный ответ на экзамене <sup>2</sup>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Студент подробно излагает содержание вопроса: исчерпывающе, последовательно, четко и аргументированно излагает материал.</li> <li>Демонстрирует критическую оценку возможностей и ограничений представленного подхода/метода: рассматривает возможную критику, условия, в которых данные концепции или методы неприменимы.</li> <li>Демонстрирует способность проследить и реконструировать аргументацию авторов по теме, ссылается в ответе на первоисточники или актуальные исследования.</li> <li>Поясняет утверждение на уместных примерах.</li> <li>Уверенно отвечает на дополнительные вопросы, свободно ориентируется в теме.</li> </ul>	Отлично (81-100)
	<ul style="list-style-type: none"> <li>Студент подробно излагает содержание билета, но упускает некоторые аспекты рассматриваемого подхода/метода.</li> <li>Демонстрирует критическую оценку возможностей представленного подхода/метода, но не всегда способен</li> </ul>	Хорошо (61-80)

<sup>1</sup> Преподавателям предлагается оценить текст эссе по 5 критериям, выставляя за каждый критерий до 20 баллов. Оценка за экзамен включает среднее арифметическое за эссе и ответы на 2 вопроса билета.

<sup>2</sup> Преподавателям предлагается оценить ответ по каждому блоку по 5 критериям, выставляя за каждый критерий до 20 баллов, баллы выставляются по двум вопросам отдельно.



Форма промежуточной аттестации	Критерии оценивания	Оценка (баллы)
	<p>проследить его ограничения.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Демонстрирует способность частично реконструировать аргументацию авторов, на которых ссылается.</li> <li>• Поясняет утверждение на уместных примерах.</li> <li>• Отвечает на дополнительные вопросы по теме с небольшими паузами в разговоре.</li> </ul>	
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Студент излагает содержание билета поверхностно;</li> <li>• Демонстрирует критическую оценку возможностей представленного подхода/метода на уровне «здравого смысла».</li> <li>• Демонстрирует способность частично реконструировать аргументацию авторов, на которых ссылается, но допускает ошибки.</li> <li>• Поясняет утверждение на примерах, но не всегда сразу может обосновать их уместность.</li> <li>• Отвечает на дополнительные вопросы по теме с паузами в разговоре и ошибками.</li> </ul>	Удовлетворительно (41-60)
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Студент излагает содержание билета сжато, не отражая сути вопроса;</li> <li>• Не демонстрирует критическую оценку возможностей представленного подхода/метода.</li> <li>• Не способен реконструировать аргументацию авторов, допускает серьезные ошибки.</li> <li>• Не использует примеры, либо предложенные примеры не отражают суть вопроса.</li> <li>• Не отвечает на дополнительные вопросы по теме.</li> </ul>	Неудовлетворительно (0-40)

#### 4.4. Методические материалы

Текущий контроль осуществляется с целью мониторинга актуальной ситуации подготовки студентов к этапу промежуточного контроля. Текущий контроль осуществляется в формах: контроля посещаемости, ответов на семинарских (практических) занятиях, дискуссиях. Преподаватель отслеживает текущую ситуацию по указанным формам текущего контроля и выносит студентам рекомендации для улучшения качества подготовки к промежуточному контролю.

Промежуточный контроль по курсу осуществляется в форме экзамена.

Экзамен проводится в 2 этапа: письменный (психологическое тестирование) и устный.

Тест пишется студентами самостоятельно в аудитории, результаты обсуждаются с преподавателем по дисциплине в ходе экзамена. Оценка тестирования является составной частью общей экзаменационной оценки. Преподаватель оценивает тест и его обсуждение со студентом по 5 критериям (см.п.4.3.2), выставяя за каждый критерий до 20 баллов. Далее результаты суммируются.

Устный этап экзамена включает ответ на 2 вопроса по билету. Преподавателям предлагается оценить ответ из каждого блока по 5-ти критериям (см.п.4.3.2), выставяя за

каждый критерий до 20 баллов.

Далее результаты письменного и устного этапов экзамена суммируются и выводится среднее арифметическое, переводимое в оценку по 5-балльной шкале, отражаемую в зачетной книжке и ведомости.

## **5. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины**

### **Общие положения**

Дисциплина подразумевает работу над двумя взаимодополняющими видами деятельности: освоение содержания дисциплины в рамках лекционных и практических занятий (а также самостоятельной работы) и тестирование.

Технология организации самостоятельной работы обучающихся включает использование информационных и материально-технических ресурсов образовательного учреждения.

Перед выполнением обучающимися внеаудиторной самостоятельной работы преподаватель проводит консультирование по выполнению задания, который включает цель задания, его содержания, сроки выполнения, ориентировочный объем работы, основные требования к результатам работы, критерии оценки. Во время выполнения обучающимися внеаудиторной самостоятельной работы и при необходимости преподаватель может проводить индивидуальные и групповые консультации.

В разделе 6 (п. 6.1., п. 6.2.) указан перечень основной и дополнительной литературы, который рекомендуется обучающимся при подготовке к семинарским занятиям и выполнении самостоятельной работы.

Самостоятельная работа может осуществляться индивидуально или группами обучающихся в зависимости от цели, объекта, конкретной тематики самостоятельной работы, уровня сложности, уровня умений обучающихся.

## **6. Учебная литература и ресурсы информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", включая перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине**

### **6.1. Основная литература.**

1. В.П. Ратников [и др.]. Конфликтология. М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2012.  
<http://www.iprbookshop.ru/7023.html>
2. Семенов В.А. Конфликтология. История, теория, методология. Саратов: Ай Пи Эр Медиа, 2012. <http://www.iprbookshop.ru/6970>.
3. Кузьмина Т.В. Конфликтология: учебное пособие. Саратов: Ай Пи Эр Медиа, 2012.  
<http://www.iprbookshop.ru/645>.
4. Бажуков А.В. Социальная и культурная антропология. Юрайт, 2016.  
<https://www.biblio-online.ru/book/1F84BC23-8A88-43E5-BB9A-CCA4466C63A8>

### **6.2. Дополнительная литература.**

1. Манухина С.Ю. Психология конфликта: хрестоматия. М.: Евразийский открытый институт, 2012. <http://www.iprbookshop.ru/14647>.
2. Светлов В.А. Словарь по конфликтологии. Саратов: Вузовское образование, 2013.  
<http://www.iprbookshop.ru/12750>.

### **6.3. Учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы.**

Положение об организации самостоятельной работы студентов федерального государственного бюджетного образовательного учреждения высшего образования «Российская академия народного хозяйства и государственной службы при Президенте

#### **6.4. Нормативные правовые документы.**

1. Государственная программа «Информационное общество» // Государственные программы. Минкомсвязь России <<http://minsvyaz.ru/ru/directions/?regulator=61>>
2. Гражданский процессуальный кодекс Российской Федерации" от 14.11.2002 N 138-ФЗ.
3. Закон РФ «О средствах массовой информации» (о СМИ) от 27.12.1991 N 2124-1 // КонсультантПлюс. < [http://www.consultant.ru/popular/smi/42\\_1.html](http://www.consultant.ru/popular/smi/42_1.html)>
4. Кодекс Российской Федерации об административных правонарушениях от 30.12.2001 N 196-ФЗ.
5. Указ Президента Российской Федерации от 1.07. 2010 г. N 821 «О комиссиях по соблюдению требований к служебному поведению федеральных государственных служащих и урегулированию конфликта интересов».
6. Уголовный кодекс Российской Федерации от 13.06.1996 N 63-ФЗ (в редакции с последними изменениями и дополнениями от 28. 04.2009).
7. Федеральный конституционный закон от 26.02. 1997 N1 7- ФКЗ «Об Уполномоченном по правам человека в Российской Федерации».
8. Федеральный закон от 19.05.1995 N 82 - ФЗ «Об общественных объединениях».
9. Федеральный закон от 19.07.1998 N112-ФЗ «О внесении изменений и дополнений в ФЗ «Об общественных объединениях»
10. Федеральный закон от 9.02.2009 г. N 8-ФЗ "Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления".
11. Федеральный закон от 27.07.2010 N 193-ФЗ "Об альтернативной процедуре урегулирования споров с участием посредника (процедуре медиации)".

#### **6.5. Интернет-ресурсы, справочные системы.**

1. Конституция Российской Федерации. URL: // <http://www.constitution.ru/>
2. Основы законодательства Российской Федерации о культуре (с изменениями и дополнениями) // Информационно-правовой портал «Гарант». URL: // <http://base.garant.ru/104540/.Гарр> Т.Р. Почему люди бунтуют / Пер. с англ. СПб.: Питер, 2005. <http://socioline.ru/book/tr-garr-pochemu-lyudi-buntuyut>
3. Козер Л. Функции социального конфликта. <http://lib.znate.ru/docs/index-229632.html>
4. Крымчанинова М.В. Видеокурс «Общая теория конфликта»//РАНХиГС, 2017.
5. TJournal. Скандалы. URL: // <https://tjournal.ru/paper/category/tabloid>
6. Информационно-аналитический центр «Сова». Конфликты со СМИ. URL: // <http://www.sova-center.ru/religion/news/community-media/media-conflicts/>
7. Россия. Конфликты в СМИ. URL : // <http://mediaconflictsinrussia.org/opasnaya-professiya-soderzhanie/sovery-media-yurista/>
8. Фильм «Коматозники».
9. Фильм «Репетиция оркестра».
10. Фильм «8½».
11. Фильм «Розыгрыш».
12. Фильм «Чучело».

#### **6.6. Иные рекомендуемые источники.**

1. Агамбен Дж. Что такое повелевать? М.: ООО «Издательство Грюндриссе», 2013.
2. Анцупов А.Я., Шипилов А.И. Конфликтология. М.: ЮНИТИ. 2000.
3. Арендт Х. О насилии. М.: Новое издательство, 2014.

4. Аршба О.И. Этнополитический конфликт: сущность и технология управления. М. 1996.
5. Бергер П., Лукман Т. Социальное конструирование реальности. Трактат по социологии знания. М.: Медиум, 1995.
6. Болтански Л., Кьяпелло Э. Новый дух капитализма. М.: НЛО, 2011
7. Бредмайер К. Черная риторика. 11-е изд. – М.: Альпина Паблишер, 2013. – 184 с.
8. Галтунг Й. Культурное насилие//Конфликты: теория и практика разрешения. Опыт зарубежных исследований/Под общ. ред. Е.Ю.Садовской, И.Ю.Чупрыниной.Т.2. Алматы, 2002. С.106-122.
9. Гегель Г.В.Ф. Наука логики.- СПб.: Наука, 2007
10. Дарендорф Р. Элементы теории социального конфликта // Социологические исследования. 1994. № 5.
11. Дмитриев А.В. Социальный конфликт. М., 2002
12. Жижек С. О насилии. М.: Европа, 2010.
13. Зиммель Г. Борьба//Конфликты: теория и практика разрешения. Опыт зарубежных исследований/Под общ. ред. Е.Ю.Садовской, И.Ю.Чупрыниной.Алматы, 2002. Т.1. С.50-72.
14. Кеннеди Г. Договориться можно обо всем! Как добиваться максимум в любых переговорах. 7-е изд. – М.: Альпина Паблишер, 2014. – 409 с.
15. Козер Л. Функции социального конфликта. М.: Идея-Пресс, Дом интеллектуальной книги, 2000
16. Конфликтология: Учебник / Под ред. Кибанова А.Я. –М.:Инфра-М, 2010.
17. Панасюк А.Ю. Психология риторики: теория и практика убеждающего воздействия. – Ростов-на-Дону: Феникс, 2007. – 208 с.
18. Рансьер Ж. Несогласие. Политика и философия. СПб.: Machina, 2013.
19. Решетникова К.В. Организационная конфликтология: учебное пособие. – М.: ИНФРА, 2010.
20. Самохвалова А.Г. Деловое общение: секреты эффективных коммуникаций. 2-е изд. – СПб.: Речь, 2012 г. – 333 с.
21. Сидоренко Е.В. Тренинг коммуникативной компетентности в деловом взаимодействии. – СПб.: Речь, 2006. – 208 с.
22. Смирнов И.П. Превращения смысла. М.: НЛО, 2015.
23. Тульчинский Г.Л. Культура, сфера культуры, менеджмент // Менеджмент в сфере культуры. СПб, 2009.
24. Фишер Р., Юри У., Б.Паттон. Переговоры без поражения. Гарвардский метод. М., 2010
25. Хокинс Дж. Креативная экономика. Как превратить идеи в деньги. М.: Классика-XXI, 2011. 256 с.
26. Холл С. Вопрос культурной идентичности // Художественный журнал. 2010. № 77-78. URL: // <http://xz.gif.ru/numbers/77-78/hall/>
27. Эко У. Сотвори себе врага. И другие тексты по случаю. М.: АСТ, Corpus, 2014.
28. Эриксен Т.Х. Тирания момента. Время в эпоху информации. М., 2003

#### **7. Материально-техническая база, информационные технологии, программное обеспечение и информационные справочные системы**

Аудитории для практических занятий, оснащенные проекционным демонстрационным оборудованием и компьютером, либо ноутбуком (либо возможностью подключить ноутбук) с установленным программным обеспечением MS Office.

Аудитории для самостоятельной работы, оснащенные компьютерной техникой с возможностью доступа в «Интернет» и обеспечением доступа в электронную

образовательную среду Академии (<http://lib.ranepa.ru/base/>), в том числе, в электронные библиотечные системы.