

Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Локтионова Оксана Геннадьевна
Должность: проректор по учебной работе
Дата подписания: 26.09.2023 08:26:33
Уникальный программный ключ:
0b817ca911e6668abb13a5d426d39e5f1c11eabbf73e943df4a4851fda56d089

МИНОБРАЗОВАНИЯ РОССИИ

Юго-Западный государственный университет

УТВЕРЖДАЮ:
Заведующий кафедрой
международных отношений и
государственного управления
(наименование ф-та полностью)
_____ М.А. Пархомчук
(подпись, инициалы, фамилия)
«27» февраля 2023 г.

ОЦЕНОЧНЫЕ СРЕДСТВА
для текущего контроля успеваемости
и промежуточной аттестации обучающихся
по дисциплине

Дипломатический и деловой этикет
(наименование дисциплины)

41.03.05 – Международные отношения,
направленность (профиль) Бизнес-аналитика и деловое администрирование в
международных отношениях
(код и наименование ОПОП ВО)

1 Оценочные средства для текущего контроля успеваемости

ВОПРОСЫ ДЛЯ СОБЕСЕДОВАНИЯ

1. Раздел (тема) дисциплины: «Введение в курс и история становления российской протокольной службы»

1. Предмет курса. Понятие этикета. Этикет и исторический опыт человеческого общения.
2. Основы и источники норм этикета.
3. История возникновения правил этикета.
4. История кодификации протокольных норм Российской империи (от Посольского Приказа до Департамента церемониальных дел).
5. Октябрьская революция и нормы протокола. «Инструкция о соблюдении правил принятого в буржуазном обществе этикета».
6. Разработка основных положений протокольной практики в послевоенный период.

2. Раздел (тема) дисциплины: «Организация и проведение дипломатических переговоров и приемов»

- 1 Предварительные контакты между министерством иностранных дел и дипломатическим представительством.
- 2 Подготовка соответствующей документации.
- 3 Рассадка на конференции.
- 4 Флаги на столе переговоров. Оформление финальных документов.
- 5 Правило альтерната.
- 6 Виды дипломатических приемов.
- 7 Подготовка приемов (список приглашенных, рассылка приглашений, ответы на них).

3. Раздел (тема) дисциплины: «Вербальные и невербальные средства общения при проведении дипломатических и деловых переговоров»

- 1 Правила этикета и установление деловых контактов. Знакомство. Представление. Протокольные формы приветствий.
- 2 Первое впечатление и его роль в деловых отношениях. Рукопожатие.
- 3 Вербальные и невербальные средства. Мимика и жесты.
- 4 Визитные карточки, их назначение и практика применения в дипломатическом общении. Форма и размер визитной карточки и международная символика.
- 5 Беседы дипломата. Подготовка к ним. Вопросы этикета и такта при беседе.

6 Лексика. Разговор по телефону

4. Раздел (тема) дисциплины: «Международная вежливость. Протокол, переговоры и правила гостеприимства.»

- 1 История правил гостеприимства и становление протокольной практики приема высоких зарубежных гостей.
- 2 Церемониал визитов и протокольные почести.
- 3 Протокольные подарки и их история.
- 4 Протокольные мероприятия.
- 5 Официальные и неофициальные дипломатические приемы.
- 6 Виды приемов и их особенности.

5. Раздел (тема) дисциплины: «Дипломатическая и деловая переписка»

- 1 Личные и вербальные ноты, памятные записки и меморандумы.
- 2 Структура и оформление нот.
- 3 Новые виды дипломатических документов (заявления глав государств, правительств, министерств иностранных дел).
- 4 Протокольные требования к дипломатическим документам.
- 5 Деловая переписка: выбор вида документа, точность адресата, формулы вежливости.
- 6 Язык дипломатической и деловой переписки.

6. Раздел (тема) дисциплины: «Этика поведения и имидж дипломата. Имидж делового человека»

- 1 Дипломатический этикет.
- 2 Этика служебных взаимоотношений.
- 3 Дипломатическая форма и ее история.
- 4 Протокольные требования к участникам официальных церемоний. Создание имиджа делового человека.
- 5 Правила поведения во время визита, в обществе, в гостях, в общественных местах, на улице, за столом.

7. Раздел (тема) дисциплины: «Технологии управления стрессовыми состояниями при дипломатическом и деловом общении»

- 1 Межличностное восприятие.
- 2 Эффекты восприятия.
- 3 Коммуникативные барьеры.
- 4 Работоспособность и утомление, переутомление.
- 5 Стресс и управление стрессом.

8 Раздел (тема) дисциплины: «Национальные особенности дипломатической практики и делового общения»

1. Знание культуры, обычаев и традиций зарубежных стран – одно из требований дипломатической профессии.
2. Стереотипы поведения.
3. Порядок обращения и титулы.
4. Специфика невербальных средств общения в разных странах

Критерии оценки для очной формы обучения:

– 6 баллов выставляется обучающемуся, если он полно излагает материал (отвечает на вопрос), дает правильное определение основных понятий; обнаруживает понимание материала, может обосновать свои суждения, применить знания на практике, привести необходимые примеры не только из учебника, но и самостоятельно составленные; излагает материал последовательно и правильно с точки зрения норм литературного языка. Ответил на 90-100 % вопросов;

– 3 балла выставляется обучающемуся, если он дает ответ, удовлетворяющий тем же требованиям, что и для выставления 1 балла, но допускает ошибки, которые сам же исправляет, и есть недочеты в последовательности и языковом оформлении излагаемого. Ответил на 50% вопросов;

– 1 балл выставляется обучающемуся, если он обнаруживает знание и понимание основных положений данной темы, но излагает материал неполно и допускает неточности в определении понятий или формулировке правил; не умеет достаточно глубоко и доказательно обосновать свои суждения и привести свои примеры; излагает материал непоследовательно и допускает ошибки в языковом оформлении излагаемого. Ответил на 10-20% вопросов;

– 0 баллов выставляется обучающемуся, если он обнаруживает незнание большей части соответствующего вопроса, допускает ошибки в формулировке определений и правил, искажающие их смысл, беспорядочно и неуверенно излагает материал.

Комплект заданий для самостоятельной работы студентов

1. Раздел (тема) дисциплины: «Введение в курс и история становления российской протокольной службы»

Какие дополнительные знания вы можете почерпнуть из данного отрывка?

А. Олеарий о торжественном въезде посольства голштинского герцога Фридерика в Москву в 1634 г. Олеарий А. Указ. соч. С. 44-45.

После того, как с гонцом из Кремля было получено разрешение на торжественный въезд в Москву, «мы приготовились к въезду в следующем

1. Спереди ехали стрельцы, которые нас сопровождали.
2. Трое из наших людей, все в ряд.
3. Далее следовали три ведущиеся под уздцы лошади, вороная и две серые в яблоках, одна за другою.
4. Трубач.
5. Маршал.

Затем следовали:

6. Гофъюнкера и прислужники при столе, по трое в ряд, в трех шеренгах.
7. Далее секретарь, лейб-медик и гофмейстер.
8. Господа послы, перед каждым из которых шли четыре телохранителя – стрелки с карабинами.
9. Пристав ехал по правую руку от послов, несколько в стороне.
10. Следовали пажи, всего шестеро, в двух шеренгах.
11. Карета, запряженная четырьмя серыми в яблоках лошадьми.
12. Каретник, с другими восемью лицами, в трех шеренгах.
13. Некоторые из княжеских подарков, которые предполагалось поднести великому князю, неслись на пяти подставках, вроде носилок, покрытых
14. Коляска, в которой ехал больной.
15. Далее следовали сорок простых повозок с нашим скарбом.
16. В самом конце ехали три мальчика...»

А навстречу к этой и без того красочной группе шли разные отряды разодетых русских, проносились мимо посольства и опять возвращались обратно. Когда посольство приблизилось к городу, то его встречали стоявшие сначала в четком строю четыре тысячи вооруженных русских, в дорогих одеждах и на лошадях. Иностранцам пришлось ехать сквозь их. После того, как посольство продвинулись «вперед на выстрел из пистолета, подъехали два пристава в одеждах из золотой парчи и высоких собольих шапках, на прекрасно убранных белых лошадях. За ними следовал великокняжеский шталмейстер с 20 белыми лошадьми, ведшимися за уздцы, еще большое количество народа, верхом и пешком. Когда они подошли к послам, приставы и послы сошли с лошадей, старший пристав обнажил свою голову и начал так: «Великий государь царь и великий князь Михаил Федорович, всея России самодержец, Владимирский, Московский, Новгородский, царь Казанский, царь Астраханский, царь сибирский,

государь Псковский, великий князь Тверской, Югорский, Пермский, Вятский, Болгарский и иных, государь и великий князь Новгорода низовья земли, Рязанский, Ростовский, Ярославский, Белозерский, Удорский, Ободорский, Кондинский и всея северныя страны повелитель, государь Иверская страны, Карталинских и Грузинских царей и Кабардинския земли, Черкасских и Горских князей и иных многих государств государь и обладатель и проч. велит вас, герцога шлезвигскаго, голштинскаго и дельменгорстскаго, великих послов, чрез нас, принять, жалует вас и ваших гофъюнкеров для въезда своими лошадьми, а нас обоих назначает приставами, чтобы вам, пока вы будете находиться в Москве, служить и доставлять все необходимое».

2.Раздел (тема) дисциплины: «Организация и проведение дипломатических переговоров и приемов»

Проиграйте в группе данные ситуации, обоснуйте правильный ответ: Только что прибывшие на встречу, прием лица столкнулись с покидающими его лицами. Нужно ли представляться друг другу?

- а) – обязательно;
- б) – необязательно;
- в) – в зависимости от ситуации.

Вы подошли к группе из пяти человек, в которой есть знакомые и незнакомые Вам лица. Вы:

- а) - поздороваетесь с каждым за руку;
- б) - пожмете руку знакомым и кивнете незнакомым;
- в) - поздороваетесь с каждым и представитесь незнакомым;
- г) - кивнете всем.

Вы руководитель небольшой компании, в которой преимущественно работают женщины разного возраста. Нужно ли говорить подчиненным-женщинам комплименты?

- а) обязательно;
- б) как можно чаще;
- в) время от времени;
- г) нет.

Англичанин приехал в США на деловую встречу и должен при представлении пожать руку своему американскому партнеру. Он это сделает согласно:

- а) – американским традициям;
- б) – согласно английским традициям.

НА работу взяли нового сотрудника. По офису распространились слухи о том, что этот человек недавно находился в местах лишения свободы.

Коллеги стали избегать, сторониться общения с ном членом их коллектива. Обобщенная, упрощенная, сокращенная система представлений о социальных объектах называется

- предубеждение.
- установка.
- стереотип.
- образ мира.

Проанализируйте слова Дэ. Д. Рокфеллера: «Умение общаться с людьми – такой же покупаемый за деньги товар, как сахар или кофе. И я готов платить за это умение больше, чем за какой-либо другой товар в этом мире».

3. Раздел (тема) дисциплины: «Вербальные и невербальные средства общения при проведении дипломатических и деловых переговоров»

1. Заполните таблицу.

Вид общения	Расстояние (см)	Ситуация общения

2. Заполните таблицу.

Расположение за столом	Характер общения
Напротив	
По обе стороны угла	
По одну сторону стола	
По диагонали	

4. Раздел (тема) дисциплины: «Международная вежливость. Протокол, переговоры и правила гостеприимства.»

Решите данные ситуации, ответ обоснуйте.

Наиболее распространенной формой Делового общения является...

- a. монолог
- b. общение группой
- c. диалоговое общение
- d. Молчание

Наиболее распространенной формой группового обсуждения Деловых (служебных) вопросов являются...

- a. пикники
- b. совещания и собрания

- c. тренинги
- d. деловые игры

Главное требование культуры общения по телефону – это...

- a. краткость (лаконичность) изложения
- b. длительность общения
- c. четкость изложения
- d. жесткость в разговоре

Деловые беседы часто проходят...

- a. на улице
- b. в формальной обстановке
- c. в общественном транспорте
- d. в неформальной обстановке

Общаясь через переводчика, необходимо соблюдать следующие правила...

- a. сопровождать речь поговорками
- b. говорить медленно, четко формулируя мысли
- c. говорить большой объем материала
- d. учитывать реакцию партнеров

5. Раздел (тема) дисциплины: «Дипломатическая и деловая переписка»

Покажите значимость информации, которую дает Д.Карнеги в процессе деловой переписки

Вместе с тем, придавая исключительно большое значение деловой переписке, Карнеги посчитал необходимым включить в свою книгу-наставление специальный раздел, которому дал говорящий сам за себя заголовок «Чудодейственные письма». Приведем один из образцов, способных, по словам автора, доставить удовольствие адресату тем, что в нем содержится просьба сделать автору письма одолжение. «Одолжение» — слово, как считает Карнеги, вызывающее у адресата чувство своей значительности. И его комментарии к письму в скобках:

«Мистеру Джону Бланку.

Блэнквиль, Индиана.

Глубокоуважаемый мистер Блэнк!

Не согласитесь ли вы помочь мне выйти из небольшого затруднения? (Представьте себе торговца строительными материалами в Аризоне, получившего письмо от администратора фирмы „Джонс-Менвилл“. В первой же строчке письма этот высокооплачиваемый администратор из Нью-Йорка просит помочь ему выйти из затруднительного положения. Я могу представить, как торговец из Аризоны говорит себе что-нибудь в таком роде: „Что ж, если этот тип из Нью-Йорка попал в беду, он, конечно, обратился по адресу. Я всегда стараюсь быть великодушным и помогать людям. Посмотрим, что там с ним случилось!).

В прошлом году мне удалось убедить нашу фирму выпустить за свой счет подробный прейскурант с перечнем товаров, которые она может предложить в течение года. Для того чтобы увеличить сбыт, наши торговцы нуждаются, в первую очередь, в таком прейскуранте. (Торговец в Аризоне, вероятно, скажет: „Конечно, пусть выпускают за свой счет. Им достанется почти вся прибыль. Они делают миллионы, а я с трудом могу наскрести на квартирную плату... Ну, посмотрим, что ему надо?“)...

Мы сейчас выпускаем в свет новый прейскурант... Но сегодня, заслушав мой отчет о прошлогоднем прейскуранте, наш президент спросил, проследил ли я, сколько сделок заключено благодаря этому прейскуранту. Естественно, чтобы ответить ему, я вынужден обратиться к Вам за помощью. (Это неплохая фраза: „Чтобы ответить ему, я должен обратиться к Вам за помощью.“ Большой делец из Нью-Йорка говорит правду и искренне признается торговцу из Аризоны. Заметьте, что автор письма не тратит зря времени на расспросы о том, насколько значителен торговец, которому он пишет. Напротив, он сразу показывает, как ему важна помощь торговца. Естественно, торговцу из Аризоны, как всякому человеку, нравится такой разговор).

Мне бы хотелось, чтобы Вы: 1) написали на прилагаемой открытке, сколько Вам удалось заключить сделок при помощи прошлогоднего прейскуранта и 2) сообщили, по возможности точно в долларах и центах, на какую сумму эти сделки были заключены. Буду Вам очень благодарен и высоко оценю Вашу любезность за представление мне этой информации...“

(Заметьте, как и в последней фразе, он шепотом произносит „я“ и во весь голос кричит „Вы“. Заметьте, как он не скупится на добрые „очень благодарен“, „высоко ценю“, „Ваша любезность“). Простое письмо, не правда ли? Но оно творит чудеса, заключает Карнеги, благодаря просьбе об одолжении — одолжении, дающем тому, кого о нем просят, возможность почувствовать свою значительность» (*Карнеги Д. Как приобретать друзей и оказывать влияние на людей. Киев: «Наукова думка», 1989, с. 25, 40–42, 187–188*).

6.Раздел (тема) дисциплины: «Этика поведения и имидж дипломата. Имидж делового человека»

Проанализируйте данные цитаты

Человеку нужно два года, чтобы научиться говорить, и пятьдесят, чтобы научиться молчать. [*Эрнст Хемингуэй*](#)

Доводы, до которых человек додумывается сам, обычно убеждают его больше, нежели те, которые пришли в голову другим. [*Блез Паскаль*](#)

Запомните, что говорящий с вами человек в сотни раз более интересуется самим собой, своими желаниями и проблемами, нежели вами и вашими делами. [*Дейл Карнеги*](#)

Кто говорит, тот сеет, кто слушает, тот собирает жатву. [Пьер Буаст](#)

Терпение совершенно необходимо деловому человеку, ведь многим гораздо важнее не заключить с вами сделку, а поговорить по душам. [Филипп Честерфильд](#)

Затянувшаяся дискуссия означает, что обе стороны не правы. [Франсуа-Мари Вольте](#)

Сдержанность и уместность в разговорах стоят больше красноречия. [Фрэнсис Бэкон](#)

7. Раздел (тема) дисциплины: «Технологии управления стрессовыми состояниями при дипломатическом и деловом общении»

Выразите свое отношение к аутогенной тренировке.

Регуляция дыхания.

Человек имеет возможность, сознательно управляя дыханием, использовать его для успокоения, для снятия напряжения – как мышечного, так и психического, таким образом, ауторегуляция дыхания может стать действенным средством борьбы со стрессом, наряду с релаксацией и концентрацией.

Противострессовые дыхательные упражнения можно выполнять в любом положении. Обязательно лишь одно условие: позвоночник должен находиться в строго вертикальном или горизонтальном положении. Это даёт дышать естественно, свободно, без напряжения, полностью растягивать мышцы грудной клетки и живота. Очень важно так же правильное положение головы: она должна сидеть на шее прямо и свободно. Если всё в порядке и мышцы расслаблены, то можно упражняться в свободном дыхании, постоянно контролируя его.

С помощью глубокого и спокойного ауторегулируемого дыхания можно предупредить перепады настроения.

При смехе, вздохах, кашле, разговоре, пении или декламации происходят определенные изменения ритма дыхания по сравнению с так называемым нормальным автоматическим дыханием. Из этого следует, что способ и ритм дыхания можно целенаправленно регулировать с помощью сознательного замедления и углубления.

Увеличение продолжительности выдоха способствует успокоению и полной релаксации.

Дыхание спокойного и уравновешенного человека существенно отличается от дыхания человека в состоянии стресса. Таким образом, по ритму дыхания можно определить психическое состояние человека.

Ритмичное дыхание снимает нервное напряжение; продолжительность отдельных фаз дыхания не имеет значения - важен ритм. От правильного дыхания в значительной мере зависит здоровье человека, а значит, и продолжительность жизни. И если дыхание является врожденным

безусловным рефлексом, то, следовательно его можно сознательно регулировать.

Чем медленнее и глубже, спокойнее и ритмичнее мы дышим, чем скорее мы привыкнем к этому способу дыхания, тем скорее он станет составной частью нашей жизни.

8. Раздел (тема) дисциплины: «Национальные особенности дипломатической практики и делового общения»

Подумайте, почему существуют различия в невербальных сигналах у разных национальностей и народов?

При межнациональном общении в случае отсутствия языкового понимания на первый план могут выходить мимика и жесты. Совокупность мимики, жестов и поз – это настоящий, хотя и бессловесный, язык. Но как и всякий язык, он у каждого народа свой. Один и тот же выразительный жест у разных народов может иметь совершенно различное толкование. Вот здесь-то и становятся возможным недоразумения. Так, жест приглашения у японцев совпадает с нашим жестом прощания. Указательный жест японца является жестом попрошайки для американца. По этой причине американцы нередко жалуются на вымогательства портье в японских отелях, хотя японские портье тем и отличаются от портье всего мира, что не берут чаевых.

Почти половина арабов, латино американцев и представителей народов Южной Европы касаются друг друга в процессе общения, в то время как это не характерно для народов Восточной Азии и практически исключено для индийцев и пакистанцев. Сточки зрения латино американца, не касаться при беседе партнёра – значит вести себя холодно. Итальянцы убеждены, что так ведут себя недружелюбные люди. Японцы же считают, что касаться собеседника человек может только при полной потере самоконтроля либо выражая недружелюбие или агрессивные намерения.

Жест, которым русский сокрушенно демонстрирует пропашу или неудачу, у хорвата означает признак успеха и удовольствия. Если в Голландии вы повернёте указательным пальцем у виска, подразумевая какую-то глупость, то вас не поймут: здесь этот жест означает остроумно сказанную фразу. Говоря о себе, европеец показывает на грудь, а японец – на свой нос.

В США “ноль”, образованный большим и указательным пальцами, означает “Всё о’кэй”, в Японии – деньги, а в Португалии и некоторых других странах этот жест практикуется как неприличный.

Немцы часто поднимают брови в знак восхищения чьей-то идеей. То же самое в Англии будет расценено как выражение скептицизма.

Среди европейских народов наиболее экспрессивен язык жестов у французов. Когда они чем-то восхищены, то соединяют три пальца, подносят их к губам и, высоко подняв подбородок, посылают в воздух нежный поцелуй. Если же они потирают указательным пальцем основание носа, то это означает предупреждение: «Здесь что-то нечисто», «Осторожно», «Этим

людям нельзя доверять».

Постукивание итальянцем указательным пальцем по носу означает: «Берегитесь, впереди опасность, они что-то замышляют». Этот же самый жест в Голландии означает: «Я пьян» или «Ты пьян», а в Англии — конспирацию и секретность.

Критерии оценки для очной формы обучения:

– 6 баллов выставляется обучающемуся, если он полно излагает материал (отвечает на вопрос), дает правильное определение основных понятий; обнаруживает понимание материала, может обосновать свои суждения, применить знания на практике, привести необходимые примеры не только из учебника, но и самостоятельно составленные; излагает материал последовательно и правильно с точки зрения норм литературного языка. Ответил на 90-100 % вопросов;

– 3 балла выставляется обучающемуся, если он дает ответ, удовлетворяющий тем же требованиям, что и для выставления 1 балла, но допускает ошибки, которые сам же исправляет, и есть недочеты в последовательности и языковом оформлении излагаемого. Ответил на 50% вопросов;

– 1 балл выставляется обучающемуся, если он обнаруживает знание и понимание основных положений данной темы, но излагает материал неполно и допускает неточности в определении понятий или формулировке правил; не умеет достаточно глубоко и доказательно обосновать свои суждения и привести свои примеры; излагает материал непоследовательно и допускает ошибки в языковом оформлении излагаемого. Ответил на 10-20% вопросов;

– 0 баллов выставляется обучающемуся, если он обнаруживает незнание большей части соответствующего вопроса, допускает ошибки в формулировке определений и правил, искажающие их смысл, беспорядочно и неуверенно излагает материал.

ТЕМЫ СООБЩЕНИЙ

1. Раздел (тема) дисциплины: «Введение в курс и история становления российской протокольной службы»

1. Правила этикета и среда.
2. Этикет, профессионализм и карьера.
3. Государственный протокол Российской Федерации.
4. Современная организация российской протокольной службы.

2. Раздел (тема) дисциплины: «Организация и проведение дипломатических переговоров и приемов»

- 1 Рассадка за столом на дипломатических приемах.
- 2 Принципы рассадки за столом: особенности рассадки на мужских, женских и смешанных приемах.
- 3 Основные элементы дипломатического этикета на приемах.

3. Раздел (тема) дисциплины: «Вербальные и невербальные средства общения при проведении дипломатических и деловых переговоров»

1. Вежливость и такт. Комплимент и лесть. Эмоции.
2. Внешний вид на деловом и дипломатическом приемах.
3. Переговоры по скайпу

4 Раздел (тема) дисциплины: «Международная вежливость. Протокол, переговоры и правила гостеприимства.»

- 1 Протокол приема высоких гостей – отражение норм международной вежливости, обычаев и традиций.
- 2 Протокольное старшинство участников официальных мероприятий.
- 3 Цена протокольной ошибки.

5. Раздел (тема) дисциплины: «Дипломатическая и деловая переписка»

- 1 Коллективные ноты.
- 2 Идентичные ноты.
- 3 Циркулярные ноты.

6 Раздел (тема) дисциплины: «Этика поведения и имидж дипломата. Имидж делового человека»

- 1 Манеры и поведение.
- 2 Умение держать себя в обществе. Внешний вид.
- 3 Одежда дипломата (повседневная и протокольная).

7. Раздел (тема) дисциплины: «Технологии управления стрессовыми состояниями при дипломатическом и деловом общении»

1.Аутотренинг

2. Современные новейшие технологии управления стрессом

3.Антистрессовые предметы обихода

8. Раздел (тема) дисциплины: «Национальные особенности дипломатической практики и делового общения»

1. Религиозные традиции страны.

2. Церковная иерархия.

3. Религиозные церемонии и правила поведения в ходе их проведения.

Критерии оценки выполнения заданий творческого уровня для очной формы обучения:

- 3 балла выставляется обучающемуся, если представлена собственная точка зрения (позиция, отношение, своя идея); проблема раскрыта интересным, необычным способом, при этом студент может теоретически обосновать связи, явления, аргументировать своё мнение с опорой на факты и судебную практику;

- 2 балла выставляется обучающемуся, если представлена собственная точка зрения (позиция, отношение, своя идея); проблема достаточно интересным, необычным способом, но при этом студент не в полной мере может теоретически обосновать связи, явления, аргументировать своё мнение с опорой на факты и судебную практику;

- 1 балл выставляется, если студент понял логику решения задачи, но не смог решить ее;

- 0 баллов выставляется обучающемуся, если задача не решена.

Составитель

В.М. Кузьмина

2 ОЦЕНОЧНЫЕ СРЕДСТВА ДЛЯ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ОБУЧАЮЩИХСЯ

ТЕСТОВЫЕ ЗАДАНИЯ

1. Раздел (тема) дисциплины: «Введение в курс и история становления российской протокольной службы»

1. Дипломатический протокол
 - А) форма дипломатической переписки по текущим вопросам
 - В) официальный документ, с помощью которого международный договор дополняется, уточняется
 - С) документ, в котором ведется запись беседы во время переговоров
 - Д) правила поведения, традиции, соблюдаемые государственными учреждениями, дипломатами и другими официальными лицами в области международного общения
 - Е) документ, которым снабжается временный поверенный в делах на период осуществления им функций главы дипломатического представительства
2. С какого момента глава дипломатического представительства считается вступившим в должность
 - А) с момента встречи с дуайеном
 - В) с момента получения агремана
 - С) с момента прибытия в страну назначения
 - Д) с момента вручения верительных грамот
 - Е) с момента непосредственного выполнения своих обязанностей
3. Агреман запрашивается
 - А) на всех дипломатических сотрудников
 - В) на главу дипломатического представительства
 - С) на административно-технический персонал
 - Д) на консульские должностные лица
 - Е) на дуайена
4. В дипломатической и консульской практике старшинство определяется в зависимости от
 - А) возраста дипломатического агента
 - В) социального положения дипломатического агента
 - С) ранга и даты вступления в должность
 - Д) статуса представляемого государства
 - Е) целей преследуемых дипломатическим агентом
5. Процесс назначения дипломатического представителя называется
 - А) агреман
 - В) трансцендентальное перемещение
 - С) кодификация
 - Д) аккредитация
 - Е) инаугурация

2.Раздел (тема) дисциплины: «Организация и проведение дипломатических переговоров и приемов»

1. Вы,- ответственный работник российской компании, едите встречать гостей в аэропорт. Приезжает делегация из Венесуэлы в составе трех человек. Среди них руководитель фирмы контрагента, переводчик, и директор по развитию. Скольких сотрудников вы возьмете с собой на встречу?

- а) поеду один;
- б) поедет директор российской компании и я;
- в) пошлю водителя, все сотрудники заняты;
- г) свой вариант.

2. Вы едете встречать иностранного гостя на своей машине. Какое место в автомобиле, вы предложите гостю?

- а) рядом с вами на переднем сиденье;
- б) на заднем сиденье, справа;
- в) на заднем сиденье, слева.

3. Вы встречаете гостей из Европы. Среди гостей есть женщины. Какие цветы вы предпочитаете преподнести им в знак знакомства?

- а) хризантемы;
- б) розы;
- в) лилии;
- г) никакие, чтобы не ошибиться.

4. Вас пригласил в гости в свой дом турецкий партнер. Вы хотите проявить уважение к нему, и похвалите:

- а) обстановку дома;
- б) хозяйку дома;
- в) гостеприимство дома;
- г) другое.

5. Вас пригласил в свой дом американский партнер. По сравнению с турецким партнером, изменится ли объект вашего восхищения?

- а) да;
- б) нет.

3. Раздел (тема) дисциплины: «Вербальные и невербальные средства общения при проведении дипломатических и деловых переговоров»

1. Вы подошли к группе из пяти человек, в которой есть знакомые и незнакомые Вам лица. Вы:

- а) - поздороваетесь с каждым за руку;
- б) - пожмете руку знакомым и кивнете незнакомым;
- в) - поздороваетесь с каждым и представитесь незнакомым;
- г) - кивнете всем.

2. Перед приветствием один держит левую руку в кармане, а второй курит. Кто из них и что должен сделать?

а) – тот, кто курит потушить сигарету и протянуть руку для приветствия;
б) – тот, у кого левая рука в кармане ее вытащит, а правую протянет для рукопожатия;

в) – варианты а) и б) одновременно;

г) – все варианты неправильные.

3. Один человек подходит к другому. Кто приветствует другого человека первым?

а) – тот, кто подходит;

б) – тот, кто стоит.

4. Кто первым из женщин здоровается со знакомой?

а) – идущая с мужчиной;

б) – идущая одна;

в) – идущая с коллегой.

5. Обязательно ли рукопожатие при встрече знакомых мужчин?

а) – обязательно;

б) – необязательно.

5 Раздел (тема) дисциплины: «Международная вежливость. Протокол, переговоры и правила гостеприимства.»

1. К вам приехали партнеры из США. Какой порядок переговоров является оптимальным?

а) каждый из присутствующих вступает в разговор по необходимости;

б) говорит только первое лицо, остальные берут слово после его приглашения;

в) до начала переговоров необходимо распределить, кто, когда и о чем будет говорить.

2. Для того, чтобы оформить стол, где будут проходить переговоры, вы:

а) все пирамидки с именами и фамилиями членов делегаций поставите сами;

б) поставите пирамидки с именами и фамилиями только перед главами делегаций;

в) поступлю согласно предложению гостей.

3. Из пяти членов вашей делегации и четырех партнеров из МВФ, большая часть, которых курит, могут ли они свободно курить во время переговорного процесса?

а) да;

б) нет;

в) только при условии, что на столе стоят пепельницы.

4. На переговорах наметился перерыв, и вы хотите предложить гостям чай и кофе. В каком порядке разносят их?

а) сначала руководителям делегаций;

- б) сначала гостям;
- в) сначала руководителям, потом гостям и лишь потом,- своим.

5. Во время переговоров зазвонил у одного из членов делегации мобильный телефон, должен ли он был:

- а) снять трубку и говорить;
- б) извиниться за то, что телефон зазвонил и выключить его;
- в) извиниться за звонок и выйти из помещения для разговора.

5. Раздел (тема) дисциплины: «Дипломатическая и деловая переписка»

1. Как пишется дата при отправке письма в Европу:
 - а) месяц, день, год,
 - б) день, месяц, год.
2. То же - при отправке письма в США.
 - а) месяц, день, год,
 - б) день, месяц, год.
3. Приняты ли в международной переписке сокращения написания дат типа 21.03.1996?
4. Где ставится исходящий номер на бланках при отправке письма за рубеж?
5. Какая дата (написания или отправления) ставится на письме?
 - а) написания;
 - б) отправления.

6 Раздел (тема) дисциплины: «Этика поведения и имидж дипломата. Имидж делового человека»

1. Вы сидите за столом на рабочем месте, у вас звонит телефон, вы снимаете трубку и говорите:
 - а) «Слушаю, Вас»;
 - б) « Да»;
 - в) « Здравствуйте или добрый день»;
 - г) «У телефона, Смирнов»;
 - д) «Добрый день, компания « Матисс», чем могу вам помочь?»
2. Если ваш телефонный абонент не представился, и вы не догадываетесь, с кем говорите, то, вы, скажите:
 - а) «Кто, это?»;
 - б) «С кем я говорю?»;
 - в) « Не могли ли, вы, назвать ваше имя»;
 - г) « Представьтесь, пожалуйста».
3. Вы звоните не очень знакомому коллеге или клиенту. О чем уместно поинтересоваться в самом начале разговора?
 - а) О погоде;

- б) Спросить как дела на работе?
- в) О времени и возможности говорить в настоящий момент;
- г) О проблемах в отрасли, у партнерах и конкурентах.

4. Похоже, вы, ошиблись номером, абонент не представился. Какие ваши действия:

- а) Спросить: «Какой это номер?»
- б) Спросить: « Это компания «Матисс»?»
- в) Я правильно набрал: « Ваш номер 499 7738212?»

5. Вы уже долго говорите по телефону с собеседником. Кто первым заканчивает телефонный разговор?

- а) Женщина в разговоре с мужчиной;
- б) Старший в разговоре с младшим;
- в) Руководитель в разговоре с подчиненным;
- г) При равных условиях,- тот, кто звонил.

7. Раздел (тема) дисциплины: «Технологии управления стрессовыми состояниями при дипломатическом и деловом общении»

1. Вы, договариваясь о встрече с представителями другой компании, предлагаете партнеру встретиться в удобное для вас время. Реакция партнера будет:

- а) согласно вашим ожиданиям он придет на встречу в указанное вами время;
- б) придет на встречу, если время его устроит;
- в) не придет, т.к. не увидит, проявленного к нему уважения.

2. Вы руководитель небольшой компании, в которой преимущественно работают женщины разного возраста. Нужно ли говорить подчиненным-женщинам комплименты?

- а) обязательно;
- б) как можно чаще;
- в) время от времени;
- г) нет.

3. Вы заходите в кабинет руководителя и собираетесь его поприветствовать. Какое на ваш взгляд, уместное обращение?

- а) «Здравствуйте»;
- б) « Добрый день»;
- в) « Иван Петрович, здравствуйте»;
- г) « Иван, добрый день»

4. Вы пришли на прием к руководству в организацию, с которой сотрудничаете. В кабинете секретаря вам предлагают подождать минут 20. Какие действия вы ожидаете от секретаря:

- а) Она сама предложит вам напитки;

- б) Предложит напитки после вашей просьбы;
- в) Будет делать свою работу и не обращать на вас никакого внимания.

5. Вы пришли на совещание на 10 минут раньше, назначенного времени, и собрались покурить. При условии, что на столе стоят пепельницы, можете ли вы закурить без разрешения руководства?

- а) Конечно;
- б) Подожду разрешения;
- в) Если, кто-то закурит, то поддержу компанию.

8. Раздел (тема) дисциплины: «Национальные особенности дипломатической практики и делового общения»

1. Вас пригласили на обед французские партнеры. Правильно ли делает, приглашенный гость?
 - а) восторженно хвалит, поданное блюдо;
 - б) оставляет на тарелке небольшую порцию поданного блюда;
 - в) активно подсаливает блюдо.

2. Вы хотите принести на обед с деловым партнером в ресторан для него подарки. Что, на ваш взгляд нужно подарить?
 - а) ничего, вас пригласили на обед;
 - б) конфеты и вино;
 - в) цветы для дамы, если она, там будет;
 - г) художественный альбом.
3. При рассадке за столом, какое место считается самым почетным:
 - а) справа от хозяина;
 - б) справа от хозяйки.
4. Какой из приведенных примеров правильный?
 - а) киви очищают до того, как подать на стол;
 - б) если спагетти слишком длинные можно разрезать их ложкой;
 - в) если омара подают классическим способом, то кладут красные салфетки;
 - г) белые колбаски надо нарезать ломтиками.

5. Если слева от основной тарелки стоит маленькая тарелочка и на ней лежит маленький нож, то он предназначен:
 - а) для масла;
 - б) для фруктов;
 - г) для икры.

Комплект разноуровневых задач

1. Раздел (тема) дисциплины: «Введение в курс и история становления российской протокольной службы»

Задачи репродуктивного уровня

Выразите свое отношение к данным выдержкам из документа Флоринского Д.Т. наряду с официальными документами того времени позволяет выделить основные положения, которые были положены в основу строительства протокольной практики в новых условиях. Это относится как к деятельности иностранных дипломатических представительств в Советском Союзе, так и к первым шагам наших дипломатических представителей за рубежом. Главное здесь — констатация необходимости строительства собственных норм дипломатического протокола при соблюдении одного из важнейших принципов: строгое соблюдение установленных протокольных норм при обеспечении равных правил применительно к одним и тем же поводам.

“В основу нашей протокольной работы мы кладем уважение прав иностранных представителей, присвоенных им международной практикой и соглашениями, соблюдение в отношении их международной вежливости и оказание им гостеприимства. Мы говорим, может быть, меньше пышных фраз, но стараемся обеспечить дипкорпусу наиболее эффективное содействие. Наряду с этим мы строим наш протокол так, чтобы сделать его наиболее удобным, гибким и наименее обременительным”.

“В наш трезвый деловой век изощренности дипломатических форм повсеместно отмирают; отходят в область истории как золотые кареты, так и напыщенное манерничество старой дипломатической школы; совершенные способы передвижения вытесняют неудобные цилиндры; пиджак постепенно заменяет [фрак](#)... В СССР мы идем по пути максимального упрощения церемоний и [этикета](#), что не означает, однако, отказа от соблюдения известного минимума принятых международных правил, организующих и регулирующих отношения с дипкорпусом...”

“Мы исходим из того, что протокол строится по территориальному принципу. Это наиболее удобный принцип. Таким образом, каждая страна строит свой протокол применительно к своим условиям и обычаям. Например, пышный придворный [этикет](#) монархических стран не применим в республиканских и т. д.”. Другим важным выводом, который можно сделать на основе архивных документов, является то, что в практике применения протокольных норм последовательно проводился тезис о том, что “в отношении церемониала не существует принципа взаимности” и каждое государство руководствуется собственными протокольными нормами, которые, однако, должны применяться единообразно.

Задачи реконструктивного уровня

Обоснуйте значимость данного документа для протокольной службы

Требование соблюдения норм международной вежливости и единого подхода к этим вопросам в практической работе [НККИД](#) нашло отражение и в циркуляре [Чичерина](#), разосланном всем заведующим отделами в сентябре 1926 года. “Иностранные дипломаты чрезвычайно щепетильны в вопросах о своевременных ответах на визиты, приглашения и т. д., — говорилось в этом документе. — Нам, понятно, нет смысла вызывать отражающиеся на работе [НККИД](#) неудовольствие и обиды из-за невыполнения этих пустых формальностей, которым, однако, иностранцы придают такое большое значение”. Далее нарком вменяет в обязанность руководителям всех подразделений [НККИД](#) “немедленно оповещать” заведующего Протокольным отделом о визитах иностранных дипломатических представителей, а также “о всех получаемых визитных карточках и приглашениях для своевременного на них ответа”. Одновременно предлагалось согласовывать с Протокольным отделом, “проводящим в этой области общую линию”, и все другие вопросы протокольного характера.

Появление циркуляра [Чичерина](#) в немалой степени объяснялось и тем, что принятые в протокольных канонах визиты вежливости иностранных дипломатов официальным лицам страны пребывания довольно широко практиковались дипкорпусом в Москве. Существовала довольно сложная система визитов, ответных визитов, направления визитных карточек и т. п.

Задачи творческого уровня

Соотнесите данный документ с нормами мировой дипломатической практики

Решением Коллегии [НККИД](#) 13 апреля 1931 г. был введен новый церемониал в отношении приезжающих в Москву послов, который предусматривал следующий порядок:

- “1. Для встречи вновь назначенного посла (или посланника) при его прибытии выезжает только зав. Протокольным отделом или его помощник. (В отдельных случаях, когда посол знаком с наркомом или его заместителем, его от их имени приветствует генеральный секретарь [НККИД](#))
2. Автомобиль [НККИД](#) не высылается кроме тех случаев, когда нового представителя в Москве некому встречать
3. Кроме краткого приветствия встречающих других почестей не оказывается (почетный караул, оркестр музыки, речи)
4. Вновь прибывший посол делает визиты только наркому, членам коллегии, зав. Протокольным отделом
5. Ответный визит послу отдает только зав. Протокольным отделом, остальные ограничиваются посылкой визитной карточки
6. При вручении грамот послом в нашей стране присутствует только: секретарь ЦИК, нарком, один член коллегии, зав. соответствующим Политотделом [НККИД](#), зав. Протокольным отделом и пом. зав. Протокольным

отделом. В сообщении для печати о состоявшемся вручении грамот присутствующие не перечисляются

7. При вручении грамот за послом посылается автомобиль и его сопровождает из миссии в [Кремль](#) и обратно зав. Протокольным отделом или его помощник

8. Специального обеда или завтрака вновь прибывшему послу нарком не устраивает

9. В случае отъезда посла в отпуск или возвращения из отпуска представитель [НККИД](#) на встречу не посылается

10. При вручении отзывных грамот присутствуют с нашей стороны только нарком или его заместитель и зав. Протокольным отделом

11. При окончательном отъезде представителя его провожают: зав. Протокольным отделом и зав. соответствующим отделом [НККИД](#), а в отдельных случаях генеральный секретарь”

2.Раздел (тема) дисциплины: «Организация и проведение дипломатических переговоров и приемов»

Задачи репродуктивного уровня

Раскройте значимость данного описания приема иностранной делегации

А. Олеарий о торжественном въезде посольства голштинского герцога Фридерика в Москву в 1634 г.

После того, как с гонцом из Кремля было получено разрешение на торжественный въезд в Москву, «мы приготовились к въезду в следующем

1. Спереди ехали стрельцы, которые нас сопровождали.
 2. Трое из наших людей, все в ряд.
 3. Далее следовали три ведущиеся под уздцы лошади, вороная и две серые в яблоках, одна за другою.
 4. Трубач.
 5. Маршал.
- Затем следовали:
6. Гофьюнкера и прислужники при столе, по трое в ряд, в трех шеренгах.
 7. Далее секретарь, лейб-медик и гофмейстер.
 8. Господа послы, перед каждым из которых шли четыре телохранителя – стрелки с карабинами.
 9. Пристав ехал по правую руку от послов, несколько в стороне.
 10. Следовали пажы, всего шестеро, в двух шеренгах.
 11. Карета, запряженная четырьмя серыми в яблоках лошадьми.
 12. Каретник, с другими восемью лицами, в трех шеренгах.
 13. Некоторые из княжеских подарков, которые предполагалось поднести великому князю, неслись на пяти подставках, вроде носилок, покрытых
 14. Коляска, в которой ехал больной.

15. Далее следовали сорок простых повозок с нашим скарбом.

16. В самом конце ехали три мальчика...»

А навстречу к этой и без того красочной группе шли разные отряды разодетых русских, проносились мимо посольства и опять возвращались обратно. Когда посольство приблизилось к городу, то его встречали стоявшие сначала в четком строю четыре тысячи вооруженных русских, в дорогих одеждах и на лошадях. Иностранцам пришлось ехать сквозь их

После того, как посольство продвинулись «вперед на выстрел из пистолета, подъехали два пристава в одеждах из золотой парчи и высоких собольих шапках, на прекрасно убранных белых лошадях. За ними следовал великокняжеский шталмейстер с 20 белыми лошадьми, ведшимися за уздцы, еще большое количество народа, верхом и пешком. Когда они подошли к послам, приставы и послы сошли с лошадей, старший пристав обнажил свою голову и начал так: «Великий государь царь и великий князь Михаил Федорович, всея России самодержец, Владимирский, Московский, Новгородский, царь Казанский, царь Астраханский, царь сибирский, государь Псковский, великий князь Тверской, Югорский, Пермский, Вятский, Болгарский и иных, государь и великий князь Новгорода низовья земли, Рязанский, Ростовский, Ярославский, Белозерский, Удорский, Ободорский, Кондинский и всея северная страны повелитель, государь Иверская страны, Карталинских и Грузинских царей и Кабардинская земли, Черкасских и Горских князей и иных многих государств государь и обладатель и проч. велит вас, герцога шлезвигскаго, голштинскаго и дельменгорстскаго, великих послов, чрез нас, принять, жалует вас и ваших гофьонкеров для въезда своими лошадьми, а нас обоих назначает приставами, чтобы вам, пока вы будете находиться в Москве, служить и доставлять все необходимое».

Когда посол Филипп Крузиус ответил на это, то послам для въезда были подведены две большие белые лошади, покрытые вышитыми немецкими седлами и украшенные разными уборами... Для знатнейших людей из посольства были поданы еще десять белых лошадей в русских седлах, покрытых золотой парчою. И так послы поехали между обоих приставов. За лошадьми шли русские слуги и несли попоны, сделанные из барсовых шкур, парчи и красного сукна. Рядом с послами ехали верхом другие москвиты густою толпою вплоть до города и посольского дома... При въезде мы видели на всех улицах и на домах бесчисленное множество народу, стоявшего, чтобы смотреть на наш въезд».

Задачи реконструктивного уровня

Раскройте особенности церемониала ведения дипломатических переговоров в России

Церемониал крестного целования на перемирной грамоте с польским королем Сигизмундом

(по русским и иностранным источникам) Московский Кремль в старину и теперь. С. 156-158; Герберштейн С. Указ. соч. С. 214-219.

«И как послы приехали на двор, а князь великий сидел в средней избе, и велел князь великий встретити папина посла и цесаревых послов всех у большие избы в сенех, как они вошли на лесницу з двора, князю Ивану Палетцкому да дьяку Елизару Цыплетеву; а как ступили с того места ступени две, и князь великий велел встретить литовских послов Миките Иванову сыну Карпова, да дьяку Труфану Ильину; а как вошли послы на переходы от большие избы к средней избе, и тут велел князь великий встретить папина посла и цесаревых послов всех же вместе князю Василью Даниловичу Пенкову, да Михайлу Юриеву сыну Захарына, да Федору Ивановичу сыну Карпова, да дьяку Меншому Путятину; да как поступили мало по переходом папин посол и цесаревы послы, и литовских послов встретил окольничей Иван Васильевич Лятцков, да Яков Иванов сын Чеботова, да дьяк Офонасей Куриын. И как послы вошли к великому князю, и князь велел им сести. И посидев мало, велел им идти в болшую избу; да высылал к ним князя Ивана Шуйскаго с товарищы, а велел говорити папину послу и цесаревым послом: «великий государь Василей, Божию милостию царь и государь всеа Руси и великий князь, велел нам говорити: гворили есте нам, ты бискуп Иван Френчюшко (Иоанн Франциск, епископ Скаренский) от Климента папы Седьмаго, а ты Леонард комит и Жигимонт говорили нам от Карола, цесаря и навышнего короля, и от брата его архидука Фердинанда, чтоб нам для их, з Жигимунтом королем помириться и быти нам с ним в вечном миру, и то mezi нас ныне не осталось; и вы нас просили от своих государей, чтоб нам с Жигимунтом королем взятии перемирие. И мы для Карола, цесаря и навышнего короля, и архидука Фердинанда, з Жигимонтом королем взяли есмя перемирье на шесть лет, и грамоту есмя перемирную велели написати и печать свою к той грамоте привесили и хотим на той грамоте брату своему Жигимонту королю правду учинити, а вам у нас у того дела быти и то видети».

Такая же речь слово в слово была сказана и королевским послам, Петру и Богушу. При этом им было предложено привесить свою печать к перемирной грамоте, что те и сделали. Затем все пошли к Государю, который лично повторил послам то, что было им только что сказано от его имени князем

После этого, рассказывает С. Герберштейн, великий князь призывает советника Михаила Георгиевича и велит ему взять со стены напротив позолоченный крест, висевший на шелковом шнурке. Советник тотчас взял чистое полотенце, лежавшее на рукомойном кувшине, поставленном в тазу, достал с великим благоговением крест и держал его в правой руке. Равным образом секретарь держал обеими руками сложенные перемирные грамоты и притом так, что грамота литовцев, положенная под другую, выдавалась на столько, поскольку могла быть видна заключительная статья, которая содержала обязательство литовцев. Лишь только Михаил положил на эти грамоты правую руку, которой он держал крест, как Государь встал и, обратя свою беседу к литовским послам, в длинной речи стал излагать им, что он не уклонялся от мира, в знак особой просьбы и увещания столь великих

государей, послы которых, как видят литовцы, присланы к нему с этою именно целью, если бы этот мир мог совершиться на каких либо выгодных для него условиях; и раз он не может заключить с их королем вечного мира, то во внимание к ходатайству присутствующих здесь послов, он в силу грамоты (причем он указал пальцем на грамоту), заключил с ним пятилетнее перемирие.

Задачи творческого уровня

Найдите несовпадение мировой практики гостеприимства

Описание торжественного обеда царя Алексея Михайловича с польскими послами С. Биеневским и К. Брестовским в 1667 г.

Проезжая по Московии. С. 332-344.

Когда послы и придворные сановники уселись на указанные им места, вышли из соседней комнаты 50 столовых распорядителей, москвичами называемых стольниками, в богатых разноцветных одеждах, дорогими соболями пепельного оттенка обшитых, и в шапках такового же меха вышиной в локоть, выходили же они длинной вереницей по двое в ряд, в них можно было опознать людей, приближенных к особе великого князя. Стольники эти обошли особый стол из массивного золота и серебра, стоявший в стороне, на котором расставлена была посуда и прочие столовые принадлежности, после чего вышли в помянутую соседнюю комнату и там занялись наливанием в золотые чаши разных напитков, потребных к обеду; подносились же те напитки следующим порядком. Один из главных лиц, длинноволосый, в золотой парчовой одежде и в превысокой шапке, которую не снимал с головы, обратился к послам по древнегреческому обычаю со следующими словами: «О ты, великий и уполномоченный посол Станислав Казимир Биеневский, воевода и генерал черниговский», - после чего другой таковой же сановник принял из рук стольника, выходящего из соседней комнаты, большой наполненный до края кубок и также обратился к послам со словами: «Великий царь и князь подает на здравие». Таковым же порядком поднесены были кубки второму и третьему послу, а затем всем остальным числящимся при посольстве полякам. После сего подана была на стол первая холодная смена яств, состоящая из жареной свинины, начиненной чесноком, и свинины, приправленной солеными лимонами, а затем последовала без замедления вторая смена горячих яств. В продолжение всего обеда великий князь сидел с непокрытой головой, каковому примеру последовали послы из приличия, что следует отметить в похвалу им. На верхней ступени около царского трона и стола стояли против царя двенадцать дворян в блестящих одеждах, они были его кравчими и держали чаши и салфетки, разными цветами расписанные, но держали для виду, и вещи эти не употреблялись. На конце царского стола возле самого трона стояли люди с обнаженными мечами по три в ряд. Столовые приставы подносили гостям разные вина и меды в золотых кубках и чашах, называя каждого гостя поименно и по его прозвищу, и понуждали пить, дотрагиваясь до него большим бумажным свитком; однако наши воздерживались от

лишнего употребления всех напитков, коих было множество и разных родов. В середине обеда великий князь приказал разнести всем гостям кушанья с собственного своего стола, начиная с послов, но это делалось лишь для виду, ибо по принятому в Московии обычаю подобные яства только ставятся на стол, но их не едят. Когда эти блюда подносили назначенному лицу, он вставал и униженно благодарил великого князя за честь, а яства относились каждому на дом на следующий день.

Великому князю служили за столом высокопоставленные лица и приближенные царедворцы, а форшнейдером (резчиком) был некий Вруссовий из знатнейших дворян; главным же распорядителем стола был Богдан Хитров, исполнявший должность дворцового маршала. Он подошел к послам с заявлением, что царь желает выпить за здоровье польского короля и для того просил их подойти ближе к трону, что они исполнили.

3. Раздел (тема) дисциплины: «Вербальные и невербальные средства общения при проведении дипломатических и деловых переговоров»

Задачи репродуктивного уровня

Покажите значимость невербального общения на данном примере:

Бывший шеф протокола Михаила Горбачева и Бориса Ельцина Владимир Шевченко в книге «Повседневная жизнь Кремля при президентах» вспоминает, как во время визита Ельцина в США Билл Клинтон по американской привычке в ходе переговоров без конца закидывал ногу на ногу, да еще и за ботинок ее придерживал. «Что, Билл, ботинок жмет?» — не выдержал в конце концов Ельцин. Клинтон усмехнулся и больше никогда на встречах с ним такую позу не принимал.

Учебники по дипломатическому этикету трактуют перекрещивание ног как нарушение протокола, которое в арабских странах, например, вообще может расцениваться как демонстрация полного неуважения к собеседнику и послужить поводом к прекращению переговоров. Так, в декабре прошлого года иранская пресса писала о нарушении дипломатического этикета послом Швеции в Иране Питером Тилером на встрече с Махмудом Ахмадинежадом. Иранцы отмечали, что «в ответ на неучтивость собеседника» Ахмадинежад сам скрестил конечности.

Правда, и Песков, и Тимакова в наших беседах отмечали, что положение ног сейчас не считается таким уж принципиальным — протокольный этикет демократизируется. Марина Ентальцева, долгие годы возглавлявшая президентскую службу протокола, а сейчас — протокол премьера, также подтвердила мировую тенденцию к упрощению.

Впрочем, прекрасно помню, как с переговоров Дмитрия Медведева с эстонским президентом Тоомасом Хендриком Ильвесом в 2008 году во время Конгресса финно-угорских народов в Ханты-Мансийске наши высокопоставленные дипломаты вышли в бешенстве. И возмущались именно тем, что Ильвес во время беседы с главой ядерной державы невежливо

закидывал ногу на ногу.

Правда, из Ильвеса собеседник в принципе вышел не очень приятный. Например, канцлера ФРГ Ангелу Меркель, которая регулярно грешит закладыванием ноги на ногу, в неучтивости еще никто не обвинял. И прочие лидеры терпеливо ждут вечно опаздывающего Путина, хотя явление на переговоры позже назначенного считается в дипломатии проступком почище неверно поставленных ног. Зато монаршие особы в разное время по-королевски ему «отомстили». После того как Путин в 2003 году заставил ждать Елизавету II в Букингемском дворце 14 минут, британская королева подчеркнуто пришла на церемонию проводов российского президента на 14 минут позже. Точно так же повторил 40-минутное опоздание Путина в 2006 году испанский король Хуан Карлос II. А трехчасовое опоздание Путина в прошлом году на переговоры с Януковичем в Ялте бывший глава МИД Украины Владимир Огрызко публично (уже после визита) назвал «дипломатическим хамством». Правда, сам Янукович не жаловался.

В ходе подготовки визитов протокольщики и служба безопасности принимающей стороны иногда проявляют редкостную неуступчивость, а порой и откровенную грубость, на которую не ответить невозможно. И дело не в разборках между службами двух стран: безответность иногда может трактоваться как бессилие, что, конечно, не лезет ни в какие дипломатические рамки.

Задачи творческого уровня

Порядок царских подач в XVI-XVII вв. (по русским и зарубежным источникам)

В 1667 г. польским послам во время стола были сделаны следующие подачи: «первому послу Станиславу Казимиру Беневскому воеводе: первая подача крыло лебязье, вторая - пирог осыпной, третья - жаворонки (хлебенное), четвертая - гусь. Второму послу Киприяну Павлу: первая подача - пирог осыпной, вторая - жаворонки, третье - ходило лебязье, четвертая - уха черная. Третьему послу Владиславу Шмелингу: первая подача - гусь, вторая - куря индейское, третья - мисенное, четвертая - курник с изросцами. Подачи королевским дворянам состояли каждому по пирогу, иным гусь, куря, одному жаворонки, одному лебязья хлупь, одному курник» Забелин И.Е. Указ. соч. С. 373..

После первых блюд с яствами следовала первая «подача вина». Государь посылал каждому из иностранных гостей кубок, наполненный «фряжеским вином романею, бастром, ренским, мальвазиєю». Потом по большой чаше с красным медом. После этого ставили на стол огромные серебряные ведра с белым медом, который черпают ковшами. По мере того, как одни сосуды опорожнялись, подавали другие с напитками, более или менее крепкими, по желанию пирующих. Затем царь посылал каждому гостю третью чашу с крепким медом или ароматным вином, а по окончании обеда четвертую и последнюю, наполненную паточным медом, по отзывам

иностранцев, напитком весьма вкусным, легким и, как вода ключевая, прозрачным Там же. С. 374..

Количество подач вина и меда иногда доходило до девяти: три подачи фряжских вин, три - красных медов и три – белых Там же. С. 375.. . Об этом рассказывает австрийский посол Н. Варкоч, обедавший в Кремле у царя Федора Ивановича в 1593 г.

«... Великий князь велел поднести г. послу в знак милости превосходного вина в чарке из чистого золота, усаженной дорогими камнями, также и каждому из сидевших за столом, все в золотых же чарках. Это повторялось много раз за обедом, и каждый раз напитки были разные, но все в золотых чарках, а чара, из которой пил г. посол, была усажена большими алмазами. У стола великого князя на самой нижней ступени стояло до пятнадцати лиц, служивших ему за обедом; перед столом двое подавали ему все напитки и кушанья, которые также и резали.

В то же самое время великокняжеский кравчий позвал г. посла к великому князю, который в знак особенной милости подал ему из своих рук маленькую золотую чару, осыпанную дорогими камнями, с превосходным напитком. Потом г. посол сел опять, а на наш стол были поданы 3 большие золотые братины, украшенные дорогими камнями; самая лучшая из них подана г. послу, а другие две придворным, чтобы они пили из них вкруговую. Эти 2 чаши были такие большие, что одному едва было под силу поднести их ко рту.

На этом торжественном пире музыка не играла, потому что это у них не в обычае. Но зато звонили в несказанное множество колоколов с кремлевских церквей, и этот звон раздавался по всей комнате. Лишь только милостивые подачи были розданы, кушанья со столов убрали, г. посол встал из-за стола, потом и мы также. Тогда великий князь потребовал к себе посла и подал ему из своих рук золотую чару с дорогим медом. По его же требованию должны были подойти к нему и пять придворных: сын г. посла, дворецкий, г. фон Вальштейн, Штейнбах и Утман, и каждый получал из его рук по золотой чаре с медом; он делали это с таким уважением, что, приняв от него и выпив чару, целовали у него руку. После этого великий князь позвал к себе опять г. посла, чтобы подать ему руку, и простился с ним» Гейс С. Описание путешествия в Москву посла Римского императора Николая Варкоча. - С. 28-29..

5. Раздел (тема) дисциплины: «Дипломатическая и деловая переписка»

Задачи репродуктивного уровня

Охарактеризуйте данный отрывок с точки зрения значимости деловой переписки:

Вот как описывает свой первый опыт известный ныне специалист по вопросам межличностного общения, книги которого миллионными тиражами расходятся по всему миру, Д.Карнеги.

«Когда я был еще молод и изо всех сил старался производить впечатление на людей, я написал глупейшее письмо Ричарду Гардингу Дэвису — писателю, который был в то время заметной фигурой на литературном горизонте Америки, сообщает читателю Карнеги. Предварительно я почерпнул о нем сведения из журнальной статьи и попросил Дэвиса сообщить мне о его методах работы. Несколькими неделями ранее я получил от некоей персоны письмо, которое заканчивалось следующим выражением: „Продиктовано, но не читано“. На меня это произвело неотразимое впечатление. Я полагал, что писателю следует быть очень важным, занятым и значительным. У меня не было никакого сколько-нибудь значительного занятия, но я страстно желал произвести впечатление на Дэвиса и поэтому закончил свое краткое послание словами: "Продиктовано, но не читано». Дэвис не стал себя затруднять ответным письмом. Он просто вернул мне мое, приписав внизу: «Ваш скверный стиль может быть превзойден только Вашими скверными манерами».

Принципы, которых Карнеги рекомендует придерживаться в межличностном общении, в полной мере распространяются и на эпистолярный жанр. Вот, к примеру, приводимый им образчик делового письма, в котором полностью передается забвению важнейшая заповедь, сформулированная еще знаменитым Генри Фордом — «постараться принять точку зрения другого человека и видеть вещи под его углом зрения так же хорошо, как под своим собственным». Особого внимания заслуживают, конечно, комментарии к письму самого Карнеги — точные, острые, щедро одобренные в то же время юмором.

«Возьмем письмо, — предлагает Карнеги, — написанное руководителем отдела радио в крупном рекламном агентстве, филиалы которого разбросаны по всему континенту. (В скобках я поместил свои отзывы на каждый абзац).

Мистеру Джону Блэнку. Блэнквиль, Индиана.

Дорогой м-р Блэнк!

Наша компания желает сохранить лидирующее положение в области радиорекламы. (Кого интересует желание вашей компании? Я озабочен собственными проблемами. Банк лишил меня права выкупа закладной на мой дом; тля испортила розы в моем саду; на фондовой бирже вчера произошло понижение, и к утру я потерял восемь к пятнадцати; меня не пригласили на вчерашний вечер у Джонсонов; доктор сказал мне, что у меня повышенное давление крови, неврит и перхоть. И что же? Озабоченный, утром прихожу в контору, вскрываю почту и читаю болтовню какого-то ничтожного слюнтяя из Нью-Йорка о желаниях его компании. Ба! Если бы он только мог предположить, какое впечатление произведет его письмо, он немедленно бросил бы рекламное дело и занялся производством средства от овечьих вшей)...

Мы желаем, чтобы наша служба считалась последним словом в области информационного радиовещания. (Вы желаете! Вы желаете! Вы — неотесанный осел. Меня не интересует, чего желаете вы... Позвольте мне

сказать раз и навсегда, что я интересуюсь тем, чего желаю я, а вы еще ни слова не удосужились сказать об этом в своем идиотском письме).

Незамедлительное подтверждение получения Вами письма, дающее нам знать о Вашем решении, было бы взаимно полезно. (Болван! Что вы хотите сказать этим „незамедлительно“? Или вы не знаете, что я занят так же, как и вы, что люблю, наконец, подумать, прежде чем отвечать. И если уж говорить на эту тему, то кто дал вам право по-барски указывать мне, что делать? Вы говорите, что это будет „взаимно полезно“. Наконец-то вы сообразовали вспомнить и о моей пользе. Но в чем будет заключаться для меня эта польза, вы ничего конкретного не сказали)...

P.S. Возможно, для Вас представит интерес прилагаемая перепечатка из „Блэнквиль джорнэл“ и Вы захотите включить ее в передачу Вашей радиостанции. (Только в самом конце, в постскрипуме вы упоминаете о чем-то, что может помочь мне в решении одной из моих проблем. Почему же вам было не начать с этого? Теперь в этом уже нет никакого прока. У работника рекламы, который способен сочинять такую чушь, что-нибудь, наверное, не в порядке с продолговатым мозгом. Вам абсолютно ни к чему письмо, „дающее нам знать о Вашем решении“. Все, что вам нужно — это кварта йоду для вашей воспаленной щитовидной железы.).

Итак, делает саркастический вывод Карнеги, если человек, посвятивший свою жизнь делу рекламы и признанный специалистом в искусстве убеждения людей покупать, мог написать подобное письмо, то что можно ожидать от мясника, пекаря или изготовителя обойных гвоздей?». Вместе с тем, придавая исключительно большое значение деловой переписке, Карнеги посчитал необходимым включить в свою книгу-наставление специальный раздел, которому дал говорящий сам за себя заголовок «Чудодейственные письма». Приведем один из образцов, способных, по словам автора, доставить удовольствие адресату тем, что в нем содержится просьба сделать автору письма одолжение. «Одолжение» — слово, как считает Карнеги, вызывающее у адресата чувство своей значительности.

6 Раздел (тема) дисциплины: «Этика поведения и имидж дипломата. Имидж делового человека»

Задачи репродуктивного уровня

Что вы думаете об имидже дипломата в начале XX века

Среди протокольных казусов известен, например, случай, когда молодой протокольник в одном из советских загранучреждений, получив пригласительный билет с пометкой: “форма одежды — black tie”, отправил посла на важный правительственный прием в черном галстуке. Присутствовавшие на этом обеде дипломаты долго перешептывались между собой, задавая риторический вопрос: “Кого из нас приехал хоронить советский посол?”

Поэтому требования строго соблюдать нормы этикета, хотя и называли

его тогда “буржуазным”, содержались во многих инструктивных документах, направляемых Наркоматом по иностранным делам в наши дипломатические представительства за границей. В циркуляре 1923 года, подписанном заведующим Протокольной частью НКВД Д.Т.Флоринским, подчеркивалось, что отступление от общепринятых правил этикета может привести к нежелательным конфликтам.

В инструкции НКВД подробно разъяснялось, как отвечать на визиты и приглашения на дипломатические приемы, обеды и завтраки, как рассылать самим такие приглашения, как выражать поздравления и соболезнования, как пользоваться визитными карточками и т. п. Специальные рекомендации, касающиеся одежды, содержались в разделе “Костюм”. Все было расписано предельно четко: “Днем во всех официальных случаях носится жакет (визитка). Воротничок (рубашки) крахмальный, ботинки черные, галстук темный” (“на траурные церемонии при жакете надевается непременно черный галстук”).

Фрак и смокинг носят только вечером. Пояснялось, что днем фрак может быть надет лишь для вручения верительных грамот, но только, “если того безусловно требует обычай”.

В этом же разделе инструкции говорилось и о других правилах этикета, которые следует соблюдать при ношении фрака или смокинга, а также об отдельных деталях такого наряда.

В циркуляре НКВД 1923 года имелся еще один специальный раздел, который назывался “Церемониал для жен дипсостава и визиты дамам”. Женам полпредов и дипсостава рекомендовалось не слишком “увлекаться светской жизнью”, а ограничиваться лишь “необходимыми выездами на официальные приемы”. Туалеты жен должны отличаться “скромностью и простотой, ношение драгоценностей недопустимо”. Для дневных визитов “рекомендуется строгий “тайлер”, а для обедов и вечерних приемов декольтированное платье... При вечернем платье шляпа не носится... Одно и то же платье (та же проз-одежда, что и фрак) может носиться на все без исключения приемы и нет никакой надобности в нескольких платьях”.

Задачи реконструктивного уровня

Охарактеризуйте полученную информацию из данного текста:

Термином “прозодежда” называли в 20—30-е годы все протокольные наряды, которые приходилось одевать советским дипломатам и их женам, соблюдая требования “буржуазного” этикета (визитка, смокинг, фрак, вечернее длинное платье). Следует подчеркнуть, что требования эти соблюдались весьма строго и не только дипломатами в наших загранпредставительствах, но и на всех официальных протокольных мероприятиях, проводившихся в Москве с участием дипкорпуса.

...“Днем фрак носится лишь в особо торжественных случаях. Например при вручении верительных грамот и на торжествах, на которых дипломаты присутствуют в мундирах. При фраке всегда носится белый жилет и белый галстук. При смокинге всегда носится черный галстук и,

преимущественно, черный жилет. Белый жилет одевается, если это принято в дипломатическом корпусе (например, обед с дамами).

При фраке и смокинге носятся полуботинки. При полуботинках надеваются черные шелковые носки. Запонки на крахмальной рубашке (на груди и на рукавах) при фраке и смокинге должны быть простые (обычно перламутровые). Ношение цветных запонок или подделанных под жемчуг не должно иметь места.

Пальто при официальных костюмах должно быть черное. Обувь всегда должна быть безукоризненно начищена. Цветная обувь носится только при летних костюмах. Жены дипломатов одевают днем закрытые платья, а вечером открытые или полуоткрытые (последние — если прием носит более скромный характер). Ношение фальшивых драгоценностей не должно иметь места. Днем дамы шляп не снимают. Вечером снятие шляп обязательно.

В большинстве столиц буржуазных стран принято носить перчатки (на улице) независимо от времени года. Перчатки должны не слишком резко выделяться своим цветом от пальто (летом от костюма, если пальто не надето). В официальных случаях носятся серые (замшевые) перчатки”...

Подчеркивалось, что одежда дипломата должна быть скромной по внешнему виду и абсолютно аккуратной (то, что весьма ценится в современном протоколе).

...“Спортивные костюмы (для гольфа, верховой езды и т. п.) не должны служить повседневной одеждой. Платье крикливых фасонов, а равно всякого рода бросающиеся в глаза куртки, жилетки и джемперы, не должны носиться”...

Ношение фрака как официальной протокольной одежды сотрудников НКВД на дипломатических приемах с участием дипкорпуса было формально отменено Коллегией лишь в конце 1939 года. Заведующий Протокольным отделом В.Н. Барков по указанию заместителя наркома В.П.Потемкина, поблагодарив за приглашение на обед, сообщил дуайену дипкорпуса послу Германии о решении Коллегии: “Все мы будем в пиджачном костюме... и впредь на все обеды в дипкорпусе приглашенные от НКВД будут надевать пиджачные костюмы... Прошу г. Посла довести это до сведения дипкорпуса”. Посол, по словам шефа протокола, нашел совершенно естественным устанавливаемый порядок, заметив, что фрак в СССР не принято носить. “Мужчины просто примут это к сведению. Им все равно. Женщин это огорчит, поскольку дамы будут лишены возможности носить свои нарядные вечерние туалеты, которые они одевают, когда мужчины одеты во фрак”.

Фрак действительно требовал соответствующего дамского наряда. Об этом говорит в своих дневниках и А.М.Коллонтай. Описывая подготовку к официальному обеду в столице Норвегии, она замечает: “С платьем к этому обеду у меня вышла лихорадка. Заранее некогда было подумать о платье. Утром в день обеда сообразила, что если все мужчины будут во фраках, надо одеть что-нибудь более отвечающее случаю”.

7. Раздел (тема) дисциплины: «Технологии управления стрессовыми состояниями при дипломатическом и деловом общении»

Насколько вы согласны с данным утверждением, аргументируйте свой ответ:

На основе своего клинического опыта Сальтер выделил и описал шесть характеристик здоровой, уверенной в себе личности. Это:

1. Эмоциональность речи, что соответствует открытому, спонтанному и подлинному выражению в речи всех испытываемых чувств. Под этим Сальтер понимал, во-первых, открытость. С его точки зрения, уверенный человек чувства "называет своими именами" и не заставляет партнера (партнеров) по разговору догадываться, что же именно за чувство стоит за его словами. Это тем более важно, что партнер, скорее всего, поглощен своими собственными чувствами, и будет реагировать скорее на контекст беседы. Во-вторых, чувства уверенный в себе человек выражает спонтанно, то есть в тот момент, когда они возникли. В-третьих, уверенный человек говорит именно о тех чувствах, которые он испытывает. Он не стремится скрыть или "смягчить" проявления своих как позитивных, так и негативных чувств.

2. Далее Сальтер говорит об экспрессивности и конгруэнтности поведения и речи, что означает ясное проявление чувств в невербальной плоскости и соответствие между словами и невербальным поведением. Психологи, занимающиеся изучением уверенности в себе вообще много внимания уделяют изучению особенностей невербального поведения уверенных в себе людей. Это мы подробно обсудим немного позже.

3. Умение противостоять и атаковать, проявляющееся в прямое и честное выражении собственного мнения, без оглядки на окружающих, также характерно для уверенного поведения.

4. Уверенный в себе человек не стремится спрятаться за неопределенными формулировками. Чаще, чем другие люди, уверенные в себе используют местоимение "Я"

5. Им не свойственно самоуничижение и недооценка своих сил и качеств, они способны без стеснения выслушивать похвалу в свой адрес.

6. Способность к импровизации, т.е. к спонтанному выражению чувств и потребностей, также характерна уверенным в себе людям.

Задачи реконструктивного уровня

Проанализируйте данные личностные характеристики:

Одним из самых часто используемых определений уверенности в себе является определение Рюдигера и Риты Ульрих, включающее основные поведенческие, эмоциональные и когнитивные характеристики уверенного в себе человека. Под уверенностью в себе они понимают способность индивидуума предъявлять требования и запросы во взаимодействии с социальным окружением и добиваться их осуществления. Кроме этого к уверенности относится способность разрешать себе иметь запросы и требования (установки по отношению к самому себе), осмеливаться их проявлять (социальный страх и заторможенность) и обладание навыками их осуществления (социальные

навыки).

Другие авторы предпринимают попытки расширить и конкретизировать его.

Как правило, эти попытки сопровождаются более или менее подробным описанием черт неуверенного поведения. Неуверенность в себе в представлении В. Вендландта и Х.-В. Хёфферта проявляется на самых разных этапах процесса регуляции поведения - при постановке цели поведения, при планировании действий, при выполнении действий. Неуверенность проявляется также в результатах действий и в их оценке. Неуверенность была обозначена как состояние, которое возникает, если привычный или запланированный ход деятельности "нарушается", если что-то происходит непривычным или же незапланированным образом.

Такого рода нарушения, считают авторы, чаще всего вызваны неясными формулировками целей поведения, неполноценными планами поведения, нереалистичными притязаниями, неверной оценки результатов действий, неумением использовать позитивные последствия в качестве "подкреплений" и недостаточной коррекцией планов поведения на основе результатов совершённых в прошлом действий.

Райнер Зигмунд подчеркивает ключевую роль самооценок в уверенном поведении. Он показывает, что социальный страх при определенных условиях провоцирует некоторые негативные самовербализации ("Я с этим не справлюсь...", "Это выше моих сил" и т.д.). Внимание концентрируется на этих установках и тормозит уверенное поведение. Возникающее вследствие этого переживание неуспеха закрепляется. В случае недостатка навыков возникает ситуация неуспеха, негативный опыт снижает доверие себе, что в свою очередь вызывает неуверенность.

Кроме этого, прошлый опыт также определяет способ оценки себя. Человек задает себе вопрос: как я выгляжу, как я хотел бы выглядеть, как, предположительно, меня воспринимают другие. Неуверенность в себе возникает как следствие негативных оценок, "нарушенного образа себя", собственные достижения недооцениваются в сравнении с другими. В результате индивид начинает привычно негативно оценивать себя, свои достижения, способности и цели.

Неуверенность характеризуется также недостаточно ясными формулировками намерений; неполными планами действий; негативной оценкой результатов действий, приводящих к возникновению "дефектных" или "дефицитных" стереотипов поведения. Таким образом, по мнению Р. Зигмунда, установки по отношению к собственной персоне, самовербализации и самооценки человека решающим образом влияют на поведение человека, формируют тип уверенного или неуверенного поведения.

Задачи творческого уровня

Прочитайте данную книгу и проанализируйте ее значимость для делового человека

**Ганс Селье
Стресс без дистресса**

Введение.

Кто никуда не плывет - для тех не бывает попутного ветра.
Монтень

Почти четыре десятилетия я изучал в лаборатории физиологические механизмы приспособления к стрессу и убедился, что принципы защиты на уровне клетки в основном приложимы также к человеку, и даже к целым сообществам людей. Биохимические приспособительные реакции клеток и органов удивительно сходны независимо от характера воздействия. Это навело меня на мысль рассматривать "физиологический стресс" как ответ на любое предъявленное организму требование.

С какой бы трудностью не столкнулся организм, с ней можно справиться с помощью двух основных типов реакций: активной, или борьбы, и пассивной, или бегства из трудности, или готовности терпеть ее. Если в организм введен яд, бегство не возможно, но реакция все равно может быть двух типов: либо химическое разрушение яда, либо мирное сосуществование с ним. Равновесие устанавливается путем выведения яда из тела, либо организм научается игнорировать яд.

Природа предусмотрела бесчисленное множество способов, с помощью которых приказы атаковать яд или терпеть его передаются нашим клеткам на химическом языке. Мне кажется, что правила, столь успешно действующие на уровне клеток и органов, могут стать источником той подлинной философии жизни, которая приведет к выработке кодекса поведения, построенного на научных принципах, а не на предрассудках, традициях или слепом подчинении "непререкаемым авторитетам".

На протяжении столетий высказывались различные соображения, как достичь мира и счастья на пути технического и политического прогресса, с помощью высокого уровня жизни, соблюдения законов или строгой приверженности заповедям и учениям того или иного вождя, мудреца, пророка. Но история доказывала снова и снова, что ни одно из этих средств нельзя считать надежным и эффективным.

Кто верил о непогрешимости своего бога или в свой кодекс, поведения, был относительно уравновешен и счастлив независимо от того, можно ли было доказать истинность верований. Вера давала человеку общее направление, опору долга, самодисциплины и труда, необходимых для предотвращения ненормального, хаотического поведения. Однако убеждения одной группы людей противоречили убеждениям другой, и столкновения становились неизбежными. "Непререкаемый авторитет" (бог, король или политический вождь) одних был далеко не бесспорен для других, которые подвергали его нападкам.

Как отметил Карл Поппер, законы природы не предписывают, а лишь

описывают. Законы общества предписывают, что можно делать, а чего нельзя. Нарушение их является единственным оправданием для их формулирования. Законы природы просто констатируют, что именно произойдет в определенных условиях (например, при 100°C закипает вода). На каждом этапе развития нашего знания они могут быть неточно сформулированы, но не могут быть нарушены. Научные факты назвали "законами", ибо когда-то считали, что они продиктованы божественным провидением.

8. Раздел (тема) дисциплины: «Национальные особенности дипломатической практики и делового общения»

Задачи репродуктивного уровня

Проанализируйте данный исторический факт, дайте оценку событиям с международной точки зрения:

Не успели пережить иранскую народную дипломатию, как 6 июня 1737 года на крыше дома, стоявшего между дворцом цесаревны Елизаветы Петровны и помещением, занимаемым посольством Пруссии, нашли мину в виде горшка, набитую порохом и горючими материалами, к горшку прилагался запал. Это уже не просто поджог, тут теракт форменный намечался. Полиция и Тайная канцелярия стала петрушить подозреваемых. Только вышли на сотрудника посольства короля Пруссии по фамилии Ранке, только стали думать, как бы его скрасть для беседы, как 24 июля окрестности посольства Пруссии полыхнули с двух концов. Было это в районе Миллионной. Горело до Мойки, до Невы, до Царицына луга и до Адмиралтейства. Дипломат Ранке исчез. Его потом во Франции за шпионаж повесят.

Глядя на французов с конями, австрийцев со штепселем, персов-поджигателей и террористов-немцев, другие посольства не отставали. Англичане не отставали больше всех. Они повадились стрелять из окон посольства. Не очень целясь по прохожим, но регулярно.

Глядя на англичан, постреливать в домах стали и коренные петербуржцы, дети псковских и новгородских переселенцев.

Под перекрестным огнём из английского посольства и обывательских домов полиция ловкими скачками бегала по городу за конокрадами из французского посольства, следя искоса за притихшим посольством Пруссии. Персидское посольство из монастыря давно попросили, оно и расположилось шатрами у Летнего сада, там было легче прокормить посольских верблюдов, обросших в России дополнительной шерстью. У петербуржцев стали изымать огнестрельное оружие. Опубликовали объявление: "чтобы впредь никто кроме иностранных послов, посланников и прочих министров в домах своих ни из какого ружья, как по обязанности, так и для забав, не смел стрелять". Посольствам стрелять из окон не запретили - неудобно. Но

установили перед посольствами первый в истории дипломатии " явный полицейский караул", который гонял жителей столицы от посольств.

Задачи реконструктивного уровня

Вопросы для дискуссии. Проанализируйте данный исторический факт: Не успели перевести дух, посольство Польши подало о себе весть: разбили огороды перед резиденцией графа Грабиенки. Голландское посольство завезло коров. Всё это в двух шагах от императорской резиденции. Пришлось полиции ловить по городу россиян, пробравшихся в столицу без паспортов "для следования в столицу". Изловленных "убогих, слепых, дряхлый и увечных, купно и с прочими чудаками и к художествам склонным" бросили на объект века: осушение болот от Лиговского канала до Невского монастыря для организации общегородских огородов и выпасов. Известный потомственный мелиоратор, фельдмаршал и покоритель Крыма Миних Бурхард Христофорович оставил по себе расчёты огородного парадиза. Чтобы посольские не орали, на образовавшийся огородный рай стали свозить навоз из всех возможных мест. Чтобы с огородов не воровали, завезли туда и людей для жительства. Завезённые жители Лиговки встретились со строителями лиговского чуда (убогими, слепыми, увечными и художественными чудаками), которые за ненадобностью совсем уж заскучали. Встреча вышла непростой. Рядом с городами построили полицейскую караульную. Понаблюдав за развитием событий, полиция к караульне пристроила и небольшую тюрьму, ставшую на долгое время центром лиговской культурной жизни и наложившей некоторый отпечаток на облик лиговского жителя. После к тюремке пристроили мертвецкую. И всё это из-за каких-то поляков с голландцами. Целый район выстроили, ландшафт вручную изменили, повернули вспять течение каналов.

Задачи творческого уровня

Подумайте, почему существуют различия в невербальных сигналах у разных национальностей и народов?

При межнациональном общении в случае отсутствия языкового понимания на первый план могут выходить мимика и жесты. Совокупность мимики, жестов и поз – это настоящий, хотя и бессловесный, язык. Но как и всякий язык, он у каждого народа свой. Один и тот же выразительный жест у разных народов может иметь совершенно различное толкование. Вот здесь-то и становятся возможным недоразумения. Так, жест приглашения у японцев совпадает с нашим жестом прощания. Указательный жест японца является жестом попрошайки для американца. По этой причине американцы нередко жалуются на вымогательства портье в японских отелях, хотя японские портье тем и отличаются от портье всего мира, что не берут чаевых.

Почти половина арабов, латино американцев и представителей народов Южной Европы касаются друг друга в процессе общения, в то время как это не характерно для народов Восточной Азии и практически исключено для

индийцев и пакистанцев. Сточки зрения латино американца, не касаться при беседе партнёра – значит вести себя холодно. Итальянцы убеждены, что так ведут себя недружелюбные люди. Японцы же считают, что касаться собеседника человек может только при полной потере самоконтроля либо выражая недружелюбие или агрессивные намерения.

Жест, которым русский сокрушенно демонстрирует пропажу или неудачу, у хорвата означает признак успеха и удовольствия. Если в Голландии вы повернёте указательным пальцем у виска, подразумевая какую-то глупость, то вас не поймут: здесь этот жест означает остроумно сказанную фразу. Говоря о себе, европеец показывает на грудь, а японец – на свой нос.

В США “ноль”, образованный большим и указательным пальцами, означает “Всё о’кэй”, в Японии – деньги, а в Португалии и некоторых других странах этот жест практикуется как неприличный.

Немцы часто поднимают брови в знак восхищения чьей-то идеей. То же самое в Англии будет расценено как выражение скептицизма.

Среди европейских народов наиболее экспрессивен язык жестов у французов. Когда они чем-то восхищены, то соединяют три пальца, подносят их к губам и, высоко подняв подбородок, посылают в воздух нежный поцелуй. Если же они потирают указательным пальцем основание носа, то это означает предупреждение: «Здесь что-то нечисто», «Осторожно», «Этим людям нельзя доверять».

Постукивание итальянцем указательным пальцем по носу означает: «Берегитесь, впереди опасность, они что-то замышляют». Этот же самый жест в Голландии означает: «Я пьян» или «Ты пьян», а в Англии — конспирацию и секретность.

Движение пальца из стороны в сторону в США и Италии может означать легкое осуждение, угрозу или призыв прислушаться к тому, что сказано. В Голландии этот жест означает отказ. Если же надо жестом сопроводить выговор, то указательным пальцем голландцы водят из стороны в сторону около головы.

В некоторых странах Африки смех — это показатель изумления или даже замешательства, а вовсе не проявления веселья.

В общении мы не придаем особого значения левой или правой руке. Однако в этом отношении надо быть предельно осторожным в ближневосточных странах: не вздумайте протянуть кому-либо деньги или подарок левой рукой. У тех, кто исповедует ислам, левая рука считается нечистой, и вы можете нанести оскорбление собеседнику. Аналогично положение дел и с ногами: последним также приписывается нечистая сила. По этой причине у мусульманских народов считается недопустимым при беседе, сидя на стуле, забрасывать ногу на ногу.

Жители США обычно ведут разговор, располагаясь на расстоянии не ближе 60 см друг от друга. Латино американец в разговоре с жителем США стремится приблизиться к собеседнику. Если спросить североамериканца его мнение о латино американце, то он ответит, что тот излишне настойчив и

претендует на установление слишком близких отношений. А латино - американец в ответ на тот же вопрос скажет, что его собеседник — высокомерный и надменный человек. И оба, таким образом, ошибутся в своем суждении, поскольку при разговоре нарушилась привычная для каждого из них дистанция.

Существуют значительные различия у народов и в отношении восприятия пространства. Так, американцы привыкли работать либо в больших помещениях, либо — если помещений несколько — только при открытых дверях, поскольку считают, что «американец на службе обязан быть открытым для окружающих». По-американски открытый кабинет свидетельствует о том, что хозяин на месте и ему нечего скрывать от посторонних глаз. Многие небоскребы в США построены из стекла и просматриваются почти насквозь. Здесь все, начиная от директора фирмы и кончая посыльным, постоянно на виду. Это создает у служащих вполне определенный стереотип поведения, вызывая ощущение, что «все сообща делают одно общее дело».

У немцев подобное рабочее помещение вызывает лишь недоумение. У них каждое рабочее помещение должно быть снабжено надежными (нередко двойными) дверями. Распахнутая настежь дверь символизирует крайнюю степень беспорядка.

Для американца отказ разговаривать с человеком, находящимся с ним в одном помещении, означает отрицательное к нему отношение. В Англии — это общепринятая норма.

В Англии американцев считают говорящими несносно громко, отмечая их интонационную агрессивность. Последнее объясняется тем, что американцев заставляет высказываться во всеуслышание их полное расположение к собеседнику, а также тем, что им нечего скрывать. Англичане же, наоборот, регулируют звук своего голоса ровно настолько, чтобы их слышал в помещении только собеседник. В Америке же подобная манера ведения делового разговора рассматривается как «шептание» и не вызывает ничего, кроме подозрения.

Критерии оценки выполнения заданий творческого уровня для очной формы обучения:

- 3 балла выставляется обучающемуся, если представлена собственная точка зрения (позиция, отношение, своя идея); проблема раскрыта интересным, необычным способом, при этом студент может теоретически обосновать связи, явления, аргументировать своё мнение с опорой на факты и судебную практику;

- 2 балла выставляется обучающемуся, если представлена собственная точка зрения (позиция, отношение, своя идея); проблема достаточно интересным, необычным способом, но при этом студент не в полной мере может теоретически обосновать связи, явления, аргументировать своё мнение с опорой на факты и судебную практику;

- 1 балл выставляется, если студент понял логику решения задачи, но не смог решить ее;

- 0 баллов выставляется обучающемуся, если задача не решена.