

Документ подписан простой электронной подписью  
Информация о владельце:  
ФИО: Локтионова Оксана Геннадьевна  
Должность: проректор по учебной работе  
Дата подписания: 14.03.2023 11:13:37  
Уникальный программный ключ:  
0b817ca911e6668abb13a5d426d39e5f1c11eabbf73e943df4a4851fda56d089

**МИНОБРНАУКИ РОССИИ**  
Федеральное государственное бюджетное образовательное  
учреждение высшего образования  
«Юго-Западный государственный университет»  
(ЮЗГУ)

Кафедра коммуникологии и психологии

УТВЕРЖДАЮ  
Проректор по учебной работе  
Локтионова Оксана Геннадьевна  
« 28 » 03 2015 г.

**КОММУНИКАЦИЯ В КОНФЛИКТЕ**

Методические рекомендации для самостоятельной работы, в том  
числе для подготовки к практическим занятиям,  
студентов направления подготовки 37.03.02 Конфликтология  
для всех форм обучения

Курск 2015

УДК 316.48

Составитель: Е.А. Никитина

Рецензент

Кандидат психологических наук, доцент *О.В. Чернышова*

**Коммуникация в конфликте:** методические рекомендации для самостоятельной подготовки к занятиям, в том числе для подготовки к практическим занятиям, студентов направления подготовки 37.03.02 Конфликтология / Юго-Зап. гос. ун-т; сост.: Е.А. Никитина. Курск, 2015. - 45 с.

Содержат информацию, необходимую студентам в процессе самостоятельной подготовки к занятиям по дисциплине, в том числе для подготовки к практическим занятиям.

Методические рекомендации соответствуют требованиям программы, утвержденной учебно-методическим объединением по специальности (УМО КФ).

Предназначены для студентов направления подготовки 37.03.02 Конфликтология всех форм обучения.

Текст печатается в авторской редакции

Подписано в печать 28.08. 2015 г. Формат 60x84 1/16  
Усл.печ.л. 2,61 Уч.-изд.л. 2,37 Заказ 530 Тираж 100 экз. Бесплатно  
Юго-Западный государственный университет  
305040, г. Курск, ул. 50 лет Октября, 94

## ПРЕДИСЛОВИЕ

Методические рекомендации разработаны с целью оказания помощи студентам направления подготовки 37.03.02 Конфликтология очной и очно-заочной форм обучения при самостоятельной подготовке к занятиям по дисциплине «Коммуникация в конфликте».

Методические рекомендации разработаны в соответствии с Федеральным государственным образовательным стандартом высшего образования направления подготовки 37.03.02 Конфликтология, утвержденным приказом Министерства образования и науки Российской Федерации № 956 от 7 августа 2014 года.

Предлагаемые методические рекомендации содержат перечень теоретических вопросов, которые необходимо обсудить при самостоятельной подготовке к каждому занятию.

Приводится список литературы, в котором можно найти ответы на поставленные вопросы теории дисциплины.

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

Основными видами аудиторной работы обучающихся являются лекции и практические работы.

В ходе лекций преподаватель излагает и разъясняет основные, наиболее сложные понятия темы, а также связанные с ней теоретические и практические проблемы, дает рекомендации на практическое занятие и указания на самостоятельную работу.

Практические работы завершают изучение наиболее важных тем учебной дисциплины. Они служат для закрепления изученного материала, развития умений и навыков подготовки докладов, сообщений, приобретения опыта устных публичных выступлений, ведения дискуссии, аргументации и защиты выдвигаемых положений, а также для контроля преподавателем степени подготовленности студентов по изучаемой дисциплине.

Практические работы предполагают свободный обмен мнениями по избранной тематике. Занятие начинается со вступительного слова преподавателя, формулирующего цель занятия и характеризующего его основную проблематику. Затем, как правило, заслушиваются сообщения студентов. Обсуждение сообщения совмещается с рассмотрением намеченных вопросов. Сообщения, предполагающие анализ публикаций по отдельным вопросам семинара, заслушиваются обычно в середине занятия. Поощряется выдвижение и обсуждение альтернативных мнений. В заключительном слове преподаватель подводит итоги обсуждения и объявляет баллы выступавшим студентам. В целях контроля подготовленности студентов и привития им навыков краткого письменного изложения своих мыслей преподаватель в ходе практических занятий может осуществлять текущий контроль знаний в виде тестовых заданий.

При подготовке к занятию студенты имеют возможность воспользоваться консультациями преподавателя. Кроме указанных тем, студенты вправе, по согласованию с преподавателем, избирать и другие интересующие их темы.

Качество учебной работы студентов преподаватель оценивает в конце занятия.

При освоении данного курса студент может пользоваться библиотекой вуза, которая в полной мере обеспечена соответствующей литературой.

В процессе *подготовки к экзамену* студенту следует руководствоваться следующими рекомендациями:

- необходимо стремиться к пониманию всего материала, чтобы еще до экзамена не оставалось непонятных вопросов;
- необходимо строго следить за точностью своих выражений и правильностью употребляемых терминов;
- не следует опасаться дополнительных вопросов – чаще всего преподаватель использует их как один из способов помочь студенту или сэкономить время;
- прежде чем отвечать на вопрос, необходимо сначала правильно его понять.

### Содержание дисциплины, структурированное по темам (разделам)

№ п/п	Раздел (тема) дисциплины	Содержание
1	2	3
1.	Предмет и основные понятия дисциплины «Коммуникация в конфликте».	Предмет и основные понятия дисциплины «Коммуникация в конфликте». Теоретические основы дисциплины. Научные методы исследования.
2	Коммуникация в структуре общения.	Коммуникация в структуре общения. Механизмы общения. Свойства речи. Структура речевого общения.
3	Знаковые системы вербальной и невербальной коммуникации.	Знаковые системы вербальной и невербальной коммуникации. Коммуникативные, модальные, описательные жесты. Паралингвистика, экстралингвистика. Такесика. Проксемика.
4	Условия успешной коммуникации. Семантика невербальной	Условия успешной коммуникации. Рефлексивное слушание. Эмпатия, идентификация. Семантика

	коммуникации.	невербальной коммуникации.
5	Коммуникативные барьеры.	Коммуникативные барьеры, их виды. Способы преодоления коммуникативных барьеров.
6	Коммуникативные конфликты.	Коммуникативные конфликты. Причины возникновения коммуникативных конфликтов. Пунктуационные конфликты. Способы профилактики этих конфликтов.
7	Профессиональная коммуникация.	Профессиональная коммуникация. Умение слушать и задавать вопросы. Выступление перед аудиторией. Искусство полемики.
8	Коммуникативные техники, применяемые в процессе медиации	Коммуникативные техники, применяемые в процессе медиации. Инновационные методы и способы коммуникации.
9	Основные этические принципы успешного общения	Основные этические принципы успешного общения. Правила делового общения по «вертикали» и по «горизонтали».

**Перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения образовательной программы**

Код компетенции, содержание компетенции	Этапы формирования компетенций и дисциплины (модули), при изучении которых формируется данная компетенция		
	начальный	основной	завершающий
1	2	3	4
ОК-6 - способность работать в коллективе, толерантно	Психология	Психология общения	Этноконфликтология Конфессиональные конфликты Коммуникация

воспринимаемая социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия			в конфликте Практика по получению профессиональных умений и опыта профессиональной деятельности
ОПК-5 - способность находить и обосновывать решения в нестандартных ситуациях и социальных конфликтах, нести за них ответственность	Психология стресса	Психология толпы, Психология агрессии Практика выработки навыков переговорщика, Способы минимизации недоверия в переговорах, Специфические трудности переговорного процесса Управление конфликтным поведением в экстремальных ситуациях, Технологии урегулирования конфликтов и укрепления мира	Коммуникация в конфликте
ПК-7 - способностью разрабатывать социальные	Общая конфликтология Введение в историю и	Общая конфликтология Технологии урегулирования	Методы обоснования решений в управлении и

<p>программы, снижающие уровень конфликтогенности в социальных сообществах и укрепляющие систему безопасности и мирных способов взаимодействия</p>	<p>теорию институтов конфликто-разрешения и поддержания мира Профессиональная этика и основы конфликтологии Роль процедур в переговорах: протокол и этикет Основы имиджологии Этика</p>	<p>конфликтов и укрепления мира Введение в историю и теорию институтов конфликто-разрешения и поддержания мира Альтернативные формы разрешения конфликтов (ADR) Управление конфликтным поведением в экстремальных ситуациях Примирительные процедуры и администрирование Способы минимизации недоверия в переговорах Тренинг поведения в конфликте Тренинг коммуникации Переговорный процесс: стратегии и тактика ведения переговоров</p>	<p>разрешения конфликтов Переговоры компромиса Переговоры принуждения Коммуникация в конфликте Интеграционные переговоры</p>
--	---	---	--



		Специфические трудности переговорного процесса Практика по получению профессиональных умений и опыта профессиональной деятельности	
--	--	---	--

**Описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования, описание шкал оценивания**

Код компетенции / этап (указывается название этапа из п.6.1)	Показатели оценивания компетенций	Критерии и шкала оценивания компетенций		
		Пороговый уровень («удовлетворительно»)	Продвинутый уровень («хорошо»)	Высокий уровень («отлично»)
1	2	3	4	5
ОК- 6 / завершающий	1. Доля освоенных обучающимися-мися знаний, умений, навыков от общего объема ЗУН,	<b>Знать:</b> основные способности в коллективе, взаимодействия и общения, предмет и методы психологии общения, психологичес	<b>Знать:</b> основные психологические теории и концепции, в том числе способы работы в коллективе, психологии общения, предмет и	<b>Знать:</b> все психологические теории и концепции, в том числе научные теории и концепции профессиональной деятельности, психологии

	<p>установленных в п.1.3 РПД.</p> <p>2.Качество освоения обучающимися знаний, умений, навыков.</p> <p>3.Умение применять знания, умения, навыки в типовых и нестандартных ситуациях</p>	<p>кие приемы разрешения основных коммуникативных проблем и личных творческих затруднений; основные модели личности, структуру и функции Я-концепции, признаки позитивной Я-концепции; структуру мотивации, виды эмоциональных процессов и состояний, методы и приемы психической саморегуляции; основы психологии межличностных отношений, общения.</p> <p><b>Уметь:</b> применять на практике основные</p>	<p>методы психологии общения, психологические приемы разрешения основных коммуникативных проблем и личных творческих затруднений; основные модели личности, структуру и функции Я-концепции, признаки позитивной Я-концепции; структуру мотивации, виды эмоциональных процессов и состояний, методы и приемы психической саморегуляции; основы психологии межличностных отношений, общения.</p> <p><b>Уметь:</b></p>	<p>общения, предмет и методы психологии общения, психологические приемы разрешения основных коммуникативных проблем и личных творческих затруднений; основные модели личности, структуру и функции Я-концепции, признаки позитивной Я-концепции; структуру мотивации, виды эмоциональных процессов и состояний, методы и приемы психической саморегуляции; основы психологии межличностных</p>
--	---	--	--	--

		<p>способы работы в коллективе, взаимодействия и общения, ориентироваться в основных направлениях и концепциях психологии общения; использовать основные психологические принципы, методы и приемы, способствующие эффективному общению с людьми, в конкретных ситуациях межличностного, делового и профессионального взаимодействия; определять психические состояния, находить оптимальные</p>	<p>применять на практике основные психологические теории и концепции, в том числе научные теории и концепции работы в коллективе, психологии общения, ориентироваться в основных направлениях и концепциях психологии общения; использовать основные психологические принципы, методы и приемы, способствующие эффективному общению с людьми, в конкретных ситуациях межличностного, делового и профессионального взаимодействия;</p>	<p>отношений, общения. <b>Уметь:</b> применять на практике все психологические теории и концепции, в том числе научные теории и концепции работы в коллективе, психологии общения, ориентироваться в основных направлениях и концепциях психологии общения; использовать основные психологические принципы, методы и приемы, способствующие эффективному общению с людьми, в конкретных ситуациях межличностного, делового и профессионального</p>
--	--	--	---	--

		<p>способы саморегуляции и и саморазвития ; определять и учитывать индивидуальные психологические и личностные особенности людей; выбирать эффективные формы, средства и методы психологического воздействия на личность и группу.</p> <p><b>Владеть:</b> способность применять на практике основные работы в коллективе, взаимодействия и общения, понятийно-терминологическим аппаратом психологии</p>	<p>определять психические состояния, находить оптимальные способы саморегуляции и и саморазвития; определять и учитывать индивидуальные психологические и личностные особенности людей; выбирать эффективные формы, средства и методы психологического воздействия на личность и группу.</p> <p><b>Владеть:</b> навыками использования основных психологических теории и концепции, в том числе научные теории и концепции</p>	<p>взаимодействи я; определять психические состояния, находить оптимальные способы саморегуляции и и саморазвития; определять и учитывать индивидуальные психологические и личностные особенности людей; выбирать эффективные формы, средства и методы психологического воздействия на личность и группу.</p> <p><b>Владеть:</b> способностью использовать все психологические теории и концепции, в том числе научные</p>
--	--	--	--	--

		<p>общения;  навыками  анализа  психологичес  ких аспектов  проблемных  ситуаций  межличностн  ого, делового  и  профессиона  льного  взаимодейств  ия;  основными  методами и  приемами  психическойс  аморегуляци  и и  саморазвития  ;  способность  ю работать в  коллективе,  толерантно  воспринимая  социальные,  этнические,  конфессиона  льные и  культурные  различия;  способность  ю находить и  обосновывать  решения в  нестандартны  х ситуациях и</p>	<p>работы в  коллективе,  психологии  общения,  понятийно-  терминологич  еским  аппаратом  психологии  общения;  навыками  анализа  психологическ  их аспектов  проблемных  ситуаций  межличностно  го, делового и  профессионал  ьного  взаимодействи  я;  основными  методами и  приемами  психическойса  морегуляции и  саморазвития;  способностью  работать в  коллективе,  толерантно  воспринимая  социальные,  этнические,  конфессионал  ьные и  культурные  различия;</p>	<p>теории и  концепции  работы в  коллективе,  психологии  общения,  понятийно-  терминологич  еским  аппаратом  психологии  общения;  навыками  анализа  психологическ  их аспектов  проблемных  ситуаций  межличностно  го, делового и  профессионал  ьного  взаимодействи  я;  основными  методами и  приемами  психическойса  морегуляции и  саморазвития;  способностью  работать в  коллективе,  толерантно  воспринимая  социальные,  этнические,  конфессионал  ьные и</p>
--	--	--	--	--

		социальных конфликтах, нести за них ответственность.	способностью находить и обосновывать решения в нестандартных ситуациях и социальных конфликтах, нести за них ответственность.	культурные различия; способностью находить и обосновывать решения в нестандартных ситуациях и социальных конфликтах, нести за них ответственность.
ОПК-5 / завершающий	1. Доля освоенных обучающимися знаний, умений, навыков от общего объема ЗУН, установленных в п.1.3 РПД.  2. Качество освоенных обучающимися знаний, умений, навыков	<b>Знать:</b> основные способы решения проблемных и конфликтных ситуаций, предмет и методы психологии общения, психологические приемы разрешения основных коммуникативных проблем и личных творческих затруднений; основные модели личности, структуру и	<b>Знать:</b> основные психологические теории и концепции, в том числе научные концепции решения проблемных и конфликтных ситуаций, предмет и методы психологии общения, психологические приемы разрешения основных коммуникативных проблем и личных творческих затруднений; основные	<b>Знать:</b> все социально-психологические теории и концепции, в том числе научные теории и концепции решения проблемных и конфликтных ситуаций, предмет и методы психологии общения, психологические приемы разрешения основных коммуникативных проблем и личных творческих затруднений;

	<p>3. Умение применять знания, умения, навыки в типовых и нестандартных ситуациях</p>	<p>функции Я-концепции, признаки позитивной Я-концепции; структуру мотивации, виды эмоциональных процессов и состояний, методы и приемы психической саморегуляции; основы психологии межличностных отношений, общения.  <b>Уметь:</b> применять на практике основные способы решения проблемных и конфликтных ситуаций, ориентироваться в основных направлениях и концепциях психологии общения;</p>	<p>модели личности, структуру и функции Я-концепции, признаки позитивной Я-концепции; структуру мотивации, виды эмоциональных процессов и состояний, методы и приемы психической саморегуляции; основы психологии межличностных отношений, общения.  <b>Уметь:</b> применять на практике основные психологические теории и концепции, в том числе научные теории и концепции решения проблемных и конфликтных</p>	<p>основные модели личности, структуру и функции Я-концепции, признаки позитивной Я-концепции; структуру мотивации, виды эмоциональных процессов и состояний, методы и приемы психической саморегуляции; основы психологии межличностных отношений, общения.  <b>Уметь:</b> применять на практике все психологические теории и концепции, в том числе научные теории и концепции решения проблемных и конфликтных</p>
--	---	--	---	---

		<p>использовать основные психологические принципы, методы и приемы, способствующие эффективному общению с людьми, в конкретных ситуациях межличностного, делового и профессионального взаимодействия; определять психические состояния, находить оптимальные способы саморегуляции и саморазвития; определять и учитывать индивидуальные психологические и личностные особенности</p>	<p>ситуаций, ориентироваться в основных направлениях и концепциях психологии общения; использовать основные психологические принципы, методы и приемы, способствующие эффективному общению с людьми, в конкретных ситуациях межличностного, делового и профессионального взаимодействия; определять психические состояния, находить оптимальные способы саморегуляции и саморазвития; определять и учитывать индивидуальные</p>	<p>ситуаций, ориентироваться в основных направлениях и концепциях психологии общения; использовать основные психологические принципы, методы и приемы, способствующие эффективному общению с людьми, в конкретных ситуациях межличностного, делового и профессионального взаимодействия; определять психические состояния, находить оптимальные способы саморегуляции и саморазвития; определять и учитывать индивидуальные</p>
--	--	---	---	---



		<p>людей; выбирать эффективные формы, средства и методы психологичес кого воздействия на личность и группу. <b>Владеть:</b> способность ю применять на практике основные способы решения проблемных и конфликтных ситуаций, понятийно- терминологи ческим аппаратом психологии общения; навыками анализа психологичес ких аспектов проблемных ситуаций межличностн ого, делового и профессиона льного</p>	<p>психологическ ие и личностные особенности людей; выбирать эффективные формы, средства и методы психологическ ого воздействия на личность и группу. <b>Владеть:</b> навыками использования основных психологическ их теории и концепции, в том числе теории решения проблемных и конфликтных ситуаций, понятийно- терминологич еским аппаратом психологии общения; навыками анализа психологическ их аспектов проблемных</p>	<p>психологическ ие и личностные особенности людей; выбирать эффективные формы, средства и методы психологическ ого воздействия на личность и группу. <b>Владеть:</b> способностью использовать все психологическ ие теории и концепции, в том числе теории решения проблемных и конфликтных ситуаций, понятийно- терминологич еским аппаратом психологии общения; навыками анализа психологическ их аспектов проблемных</p>
--	--	---	--	--

		<p>взаимодейств ия; основными методами и приемами психическойс аморегуляци и и саморазвития ; способность ю работать в коллективе, толерантно воспринимая социальные, этнические, конфессиона льные и культурные различия; способность ю находить и обосновывать решения в нестандартны х ситуациях и социальных конфликтах, нести за них ответственно сть</p>	<p>ситуаций межличностно го, делового и профессионал ьного взаимодействи я; основными методами и приемами психическойса морегуляции и саморазвития; способностью работать в коллективе, толерантно воспринимая социальные, этнические, конфессионал ьные и культурные различия; способностью находить и обосновывать решения в нестандартны х ситуациях и социальных конфликтах, нести за них ответственнос ть.</p>	<p>ситуаций межличностно го, делового и профессионал ьного взаимодействи я; основными методами и приемами психическойса морегуляции и саморазвития; способностью работать в коллективе, толерантно воспринимая социальные, этнические, конфессионал ьные и культурные различия; способностью находить и обосновывать решения в нестандартны х ситуациях и социальных конфликтах, нести за них ответственнос ть.</p>
ПК-7/ завершаю щий	1. Доля освоенн ых обучаю	<b>Знать:</b> - научные концепции, методологии	<b>Знать:</b> - научные концепции, методологии и	<b>Знать:</b> - научные концепции, методологии и

	<p>щи-мися знаний, умений, навыков от общего объема ЗУН, установленных в п.1.3 РПД.</p> <p>2.Качество освоения обучающимися-мися знаний, умений, навыков .</p> <p>3.Умение применять знания, умения, навыки в типовых и нестандартных ситуациях</p>	<p>и технологии урегулирования конфликтов и поддержания мира;</p> <p><b>Уметь:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- анализировать типичные конфликтные ситуации;</li> <li>- организовать процесс профессионального общения;</li> </ul> <p><b>Владеть:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- способность применять на практике все научные концепции, методологии и технологии урегулирования конфликтов и поддержания мира;</li> </ul>	<p>технологии урегулирования конфликтов и поддержания мира;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- нормы поведения, этические правила поведения во время переговоров;</li> </ul> <p><b>Уметь:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- анализировать типичные конфликтные ситуации;</li> <li>- организовать процесс профессионального общения;</li> </ul> <p><b>Владеть:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- способностью применять на практике все научные концепции, методологии и технологии урегулирования конфликтов и поддержания мира;</li> </ul>	<p>технологии урегулирования конфликтов и поддержания мира;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- нормы поведения, этические правила поведения во время переговоров;</li> </ul> <p><b>Уметь:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- анализировать типичные конфликтные ситуации;</li> <li>- организовать процесс профессионального общения;</li> <li>- преодолевать коммуникативные и перцептивные барьеры в процессе урегулирования конфликтов и поддержания мира;</li> </ul> <p><b>Владеть:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- способностью применять на</li> </ul>
--	---	---	---	--

				<p>практике все научные концепции, методологии и технологии урегулирования конфликтов и поддержания мира;</p> <p>- приемами и методами установления контактов, организации делового взаимодействия;</p>
--	--	--	--	---

### Задания для самопроверки

Раздел (тема) дисциплины **ПРЕДМЕТ И ОСНОВНЫЕ ПОНЯТИЯ ДИСЦИПЛИНЫ «КОММУНИКАЦИЯ В КОНФЛИКТЕ»**

### Вопросы для коллоквиума

1. Предмет и задачи курса.
2. Теория коммуникации как теоретическая и прикладная дисциплина.
3. Из истории изучения коммуникации.
4. Внешние и внутренние предпосылки развития теории коммуникации.
5. Исторические вехи возникновения коммуникации в социуме.
6. Основные этапы развития коммуникативной теории.

### Задания в тестовой форме

1. Коммуникации соответствует определение:

- a. это процесс взаимодействия и способы сообщения, позволяющие создавать, передавать и принимать информацию;
- b. это процесс управления и удовлетворения потребностей целевой аудитории посредством создания сообщений;
- c. это социальная, интеллектуальная и вербальная деятельность, направленная на создание сообщений;
- d. это средства доведения информации до целевой аудитории;
- e. это общие добровольные действия аудитории, группы участников (в неявно задаваемом организаторами направлении).

## **2. Контекст коммуникативного процесса соответствует:**

- a. системе построения коммуникативного процесса с учетом известных или близких для получателя компонентов сообщения;
- b. системе построения коммуникативного процесса с учетом социально-экономических характеристик получателя сообщения: статуса, доходов, уровня образования и т. д.;
- c. системе построения коммуникативного процесса с учетом психологических характеристик получателя сообщения;
- d. системе построения коммуникативного процесса с учетом использования в сообщении узнаваемых образов, мотивов, историй, созданных уже ранее в конкретном произведении;
- e. системе построения коммуникативного процесса с учетом использования в сообщении архетипических символов, образов, знаков.

## **3. Общение - это:**

- a. Все ответы верны
- b. Процесс передачи информации
- c. Процесс установления контактов между людьми
- d. Процесс формирования и развития личности

## **4. Деловое общение основывается на знаниях:**

- a. социологии;
- b. психологии;
- c. менеджмента;
- d. логики;
- e. всех выше перечисленных дисциплин.

## **5. Что такое общение?**

- a. коммуникация

- b. взаимодействие
- c. восприятие друг друга
- d. всё вышеперечисленное

**6. Чем определяется первое впечатление?**

- a. психическим состоянием человека
- b. внешним видом
- c. неравенством позиции в данной сфере
- d. внешними обстоятельствами

**7. Дайте краткое определение механизмов познания другого человека:**

- a. идентификация
- b. эмпатия
- c. рефлексия

**8. Дайте краткое определение механизмов воздействия в общении**

- a. внушение
- b. убеждение
- c. подражание

**9. Как ответить на звонок по телефону и представиться?**

**10. Как выразить согласие с собеседником?**

**Кейс-задача (ОК-6, ОПК-5)**

Александр, преуспевающий бизнесмен, приехал на встречу со своим школьным другом Владимиром на 10 минут раньше времени. Друзья не виделись почти пять лет.

В приемной (Владимир возглавлял небольшой банк) Александра встретила обаятельная секретарша. "Владимир Иванович ждет вас, – сказала она. – Но в настоящий момент он говорит по телефону. Пока линия на селекторе не погасла, я предложу вам чай или кофе. Вы можете расположиться в этом кресле и полистать газеты и журналы".

Телефонный разговор затянулся. Когда через полчаса Владимир вышел из кабинета, что приветствовать друга, Александр выглядел обиженным и не старался этого скрывать.

Обращаясь к хозяину, он сказал: «Вова! Уж если ты не мог закончить разговор, когда я пришел, то хотя бы пригласил меня в кабинет. Друзьям "крутость" не показывают. Я ведь могу и обидеться».

**ВОПРОСЫ**

1. Предложите решение данной конфликтной ситуации. Обоснуйте свое предложение.
2. Какие социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия демонстрирует данная ситуация? Они повлияли на ваше решение?

Раздел (тема) дисциплины **КОММУНИКАЦИЯ В СТРУКТУРЕ ОБЩЕНИЯ**

### **Вопросы для коллоквиума**

1. Понятие общения.
2. Функции общения: контактная, информационная, побудительная, координационная, перцептивная, эмотивная, статусная, преобразовательная.
3. Потребности в общении: потребность в безопасности, аффиляции, потребность в познании, быть индивидуальностью, быть в престиже, быть в доминировании, быть в подчинении, потребность в покровительстве, потребность в помощи.
4. Структура общения.
5. Классификация общения, виды общения.

### **Задания в тестовой форме**

#### **1. Коммуникантом является:**

- a. группа лиц, создающая сообщения в виде устных выступлений, печатных текстов, фильмов, радио - и телепередач;
- b. получатель сообщения в коммуникационном процессе;
- c. специалист, профессионально занимающийся подготовкой текстов речей и выступлений;
- d. специалист, который руководит и следит за ходом дискуссии по заранее подготовленному плану;
- e. специалист, в задачу которого входит продуцирование творческих идей, общее руководство творческим или информационно-аналитическим отделом.

#### **2. Коммуникатором является:**

- a. специалист, придумывающий PR-стратегию или PR-сообщение, включая все ее текстуальные составляющие:

сценарий, слоган, подписи к плакатам, заголовки, знаки-образы;

- b. человек, который может повлиять на отношение группы к определенным проблемам;
- c. лицо или группа лиц, создающие сообщения в виде устных выступлений, печатных текстов, фильмов, радио - и телепередач;
- d. отправитель сообщения в коммуникационном процессе;
- e. специалист, профессионально занимающийся подготовкой текстов речей и выступлений.

### **3. В коммуникативном процессе убеждению соответствует стадия:**

- a. восприятие изменения, т. е. готовности подчиниться т. з. отправителя
- b. сообщения;
- c. обеспечение надлежащей интерпретации;
- d. обеспечение запоминания сообщения для его использования;
- e. стимулирование активного обучения и получения практических
- f. навыков;
- g. обеспечение приема соответствующего сообщения.

### **4. Аудиторией коммуникации является:**

- a. группа людей, которые получают информационные обращения и имеют возможность реагировать на них;
- b. любое относительно большое число людей, собравшихся в одном месте и находящихся в прямом взаимодействии друг с другом;
- c. специально организованная группа людей, единение которых определяется и закрепляется коллективными действиями;
- d. группа людей, которые получают информационные обращения;
- e. любое относительно большое число людей, собравшихся в одном месте и получающих направленные информационные сообщения.

### **5. Прагматика языка означает:**

- a. наука, изучающая соотношение между знаком и его смыслом;
- b. наука, изучающая соотношение знаков друг с другом;
- c. наука, изучающая соотношение знаков и их пользователей в конкретной коммуникативной ситуации;



- d. наука, изучающая смысл коммуникативного сообщения, с точки зрения процессов управления;
  - e. наука, изучающая многозначность сообщения в конкретной коммуникативной ситуации.
- 6. Какую коммуникативную культуру определяют перечисленные особенности:**
- a. замена линейного текста нелинейным гипертекстом;
  - b. информационное общество;
  - c. проблема соотношения естественного и искусственного интеллектов (человек – компьютер);
  - d. социальная информация как ключевой экономический ресурс;
  - e. либерально-демократическая политическая ориентация общества.
- 7. Каких выражений следует избегать при телефонных разговорах?**
- a. «я не знаю»;
  - b. «Вы должны...»;
  - c. несогласие с собеседником начинать со слова «Нет»;
  - d. всех выше перечисленных.
- 8. Если вам звонит рассерженный чем-то человек, ваши действия:**
- a. положите трубку;
  - b. сразу прервете собеседника и укажете ему на тон разговора;
  - c. выслушаете его до конца;
  - d. прервете в подходящем месте вопросом типа: «Чем я могу Вам помочь?»
- 9. Как предложить свои услуги, помощь?**
- 10. Как вежливо возразить собеседнику?**

### **Кейс-задача (ОК-6, ОПК-5)**

Обратился руководитель: «Во время делового совещания подчиненный К-в в процессе обсуждения его проекта не принимает моих замечаний, «вышел из себя», разговаривает самоуверенно и грубо. Его поведение подрывает мой авторитет, ведь на совещании присутствуют все сотрудники вверенного мне подразделения. Что мне предпринять?»

#### **ВОПРОСЫ**

1. Предложите решение данной конфликтной ситуации. Обоснуйте свое предложение.

2. Какие социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия демонстрирует данная ситуация? Они повлияли на ваше решение?

Раздел (тема) дисциплины **ЗНАКОВЫЕ СИСТЕМЫ  
ВЕРБАЛЬНОЙ И НЕВЕРБАЛЬНОЙ КОММУНИКАЦИИ**

**Вопросы для коллоквиума**

1. Речь как источник информации.
2. Речевые средства общения.
3. Факторы обуславливающие речевое поведение и понимание: коммуникативная компетентность, социальные роли, коммуникативный подтекст, коммуникативная установка, этнокультурные особенности.
4. Умение слушать.
5. Техники активного слушания: преимущества, недостатки, трудности.

**Задания в тестовой форме**

- 1. Вербальные коммуникации осуществляются с помощью:**
  - a. Жестов
  - b. Информационных технологий
  - c. Определенного темпа речи
  - d. Похлопываний по плечу
  - e. Устной речи
- 2. К открытым вопросам в деловой коммуникации относятся:**
  - a. Альтернативные
  - b. Зеркальные
  - c. Информационные
  - d. Риторические
- 3. Побудительная информация в деловой коммуникации реализуется в виде:**
  - a. Познавательного сообщения
  - b. Призыва
  - c. Приказа
  - d. Просьбы

- 4. Прием направленного критического слушания целесообразно использовать в деловых ситуациях, связанных с:**
- a. «Прочтением» стенических эмоций партнеров
  - b. Выслушиванием жалоб клиентов
  - c. Дискуссионным обсуждением проблем
  - d. Обсуждением каких-либо инновационных проектов
- 5. Слушание, при котором адресат не вмешивается в речь собеседника, не перебивает его, ограничиваясь реактивными репликами типа «да-да» и при этом демонстрируя доброжелательность и поддержку, называется \_.**
- a. нерефлексивным
  - b. рефлексивным
- 6. Нормы литературного языка изучаются аспектом культуры речи.**
- a. этическим
  - b. коммуникативным
  - c. нормативным
- 7. Вопрос «Каковы причины роста недоверия к правящей партии?» является.**
- a. Открытым, простым
  - b. Альтернативным
  - c. Открытым, сложным
  - d. Закрытым, сложным
  - e. Закрытым, простым
- 8. К вербальным средствам общения относятся:**
- a. устная речь;
  - b. письменная речь
  - c. устная и письменная речь;
  - d. интонации голоса.
- 9. Как правильно сформулировать положительный и отрицательный ответы на вопрос.**
- 10. Как правильно сформулировать просьбу.**

#### **Кейс-задача (ОК-6, ОПК-5)**

Обратился программист. «Работаю над новой математической игрой для детей. Работа движется согласно графику хотя очень трудоемка. На совещании начальник сказал: «Ну, что же, Сергей,

графика в программе, над которой ты работаешь, не идет ни в какое сравнение с тем, что делают наши конкуренты. Может, тебе это задание не по силам? Или тебе наплевать на успех нашей фирмы?». Я все рабочее время и свои силы отдаю на эту работу.»

### ВОПРОСЫ

1. Предложите решение данной конфликтной ситуации. Обоснуйте свое предложение.
2. Какие социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия демонстрирует данная ситуация? Они повлияли на ваше решение?

## Раздел (тема) дисциплины **УСЛОВИЯ УСПЕШНОЙ КОММУНИКАЦИИ. СЕМАНТИКА НЕВЕРБАЛЬНОЙ КОММУНИКАЦИИ**

### Вопросы для коллоквиума

1. Невербальные средства коммуникации: понятие и значение в деловой коммуникации.
2. Формы невербальных знаковых систем.
3. Кинесические особенности коммуникации.
4. Классификация и особенности основных жестов.
5. Позы: закрытые и открытые.
6. Основные закономерности проксемики.
7. Пространственное расположение партнеров в деловой коммуникации, дистанция между ними.
8. Особенности визуального контакта во время деловой коммуникации.
9. Виды взглядов и их трактовка.
10. Паралингвистические особенности деловой коммуникации: тембр голоса, интонация, темп речи, громкость.
11. Эмоциональная выразительность речи.

### Задания в тестовой форме

1. Невербальными коммуникациями называют:
  - a. коммуникации посредством визуального текста;
  - b. коммуникации посредством устного слова;
  - c. коммуникации посредством жеста и слова;

- d. коммуникации посредством письменной речи;
- e. коммуникации посредством визуального и пластического текста.

**2. Деловые партнеры с визуальной модальностью мыслят преимущественно:**

- a. Аудиальными образами
- b. Зрительными образами
- c. Тактильными образами

**3. К средствам невербальной коммуникации относятся:**

- a. Все ответы верны
- b. Кинесика
- c. Проксемика
- d. Такетика

**4. Кинесическими средствами невербального общения выступают:**

- a. Мимика
- b. Поза
- c. Покашливание
- d. Рукопожатие
- e. Устная речь

**5. Невербальными средствами общения являются**

- a. Взгляд
- b. Походка
- c. Рукопожатие
- d. Телефон
- e. Электронная почта

**6. Персональная дистанция в процессе общения:**

- a. 120-350см
- b. 15-50см
- c. 50-120см
- d. Свыше 350см

**7. Проксемическими характеристиками невербального общения являются:**

- a. Дистанция между общающимися
- b. Мимика
- c. Похлопывание по спине
- d. Телефон
- e. Угол общения партнеров

**8. Просодическими средствами невербального общения выступают**

- a. Громкость голоса
- b. Дистанция между общающимися
- c. Жесты
- d. Интонация
- e. Плач

**9. Каким образом формулируются вопросы о бытовых услугах.**

**10. Как выразить уверенность, неуверенность?**

**Кейс-задача (ОК-6, ОПК-5)**

Виктор Третьяков отличный работник. За несколько месяцев он сделал работу, для выполнения которой любому другому сотруднику потребовалось бы не меньше года. Иногда он засиживался за компьютером до 3 – 4 часов утра, но Виктору нравилось находить красивые решения очень сложных задач. Руководители и коллеги привыкли, что его больше интересует сама работа, а не материальное вознаграждение за нее. И вот проект блестяще завершен. Виктора поблагодарили. Все коллеги научились работать с его новой системой, и она принесла неплохие доходы компании. А затем наступили будни. Простые ежедневные задания. И вдруг Виктор обнаружил, что его зарплата значительно ниже, чем у тех коллег, чей вклад в результаты деятельности компании невелик. Виктор решил обсудить сложившуюся ситуацию с двумя учредителями предприятия один из которых является президентом компании, а другой – исполнительным директором. Встречу назначили заранее.

**ВОПРОСЫ**

1. Предложите решение данной конфликтной ситуации. Обоснуйте свое предложение.
2. Какие социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия демонстрирует данная ситуация? Они повлияли на ваше решение?

Раздел (тема) дисциплины **КОММУНИКАТИВНЫЕ БАРЬЕРЫ**

**Вопросы для коллоквиума**

1. Логический барьер
2. Стилистический барьер
3. Семантический (смысловой) барьер
4. Фонетический барьер
5. Факторы, влияющие на формирование барьера
6. Преодоление коммуникативного барьера

### Задания в тестовой форме

1. **Логико-смысловое манипулирование информацией в деловом общении предлагает:**
  - a. Вербализированную подачу социально значимых для адресата дискурсов информации
  - b. Дозирование информации
  - c. Соккрытие важных смысловых дискурсов информации
  - d. Утаивание информации
2. **В пьесе Мольера «Лекарь поневоле» Жеронт, отец немой девочки, хочет выяснить, почему его дочь нема. Псевдоврач Сганарель отвечает: «Оттого, что она утратила дар речи». «Хорошо, - возразил Жеронт. - но скажите мне, пожалуйста, причину, по которой она его утратила». «Медик» ответил: «Оттого, что у нее язык не ворочается». Логическая ошибка, допущенная Сганарелем, называется...**
  - a. «Слишком много доказывается»
  - b. Подмена тезиса
  - c. «Предвосхищение основания»
  - d. «Круг в доказательстве (порочный круг)»
3. **Для результативного проведения деловых встреч, бесед, переговоров:**
  - a. необходимо контролировать свои движения и мимику;
  - b. стараться интерпретировать реакции партнера;
  - c. понимать язык невербальных компонентов общения;
  - d. пользоваться всеми выше перечисленными пунктами.
4. **Равноправие участников, свободный обмен мнениями и взглядами подразумевает беседа:**
  - a. за “Т” – образным столом;
  - b. за круглым столом;
  - c. за журнальным столиком;

- d. этот психологический аспект не учитывается.
- 5. Какой из перечисленных факторов может отрицательно повлиять на атмосферу общения при первой встрече?**
- a. очки с затемненными стеклами;
  - b. располагающий взгляд
  - c. доброжелательная улыбка
  - d. строгий деловой костюм
- 6. Какая «безобидная» распространенная фраза секретарей вызывает отрицательные эмоции у руководителей?**
- a. «честно говоря...»;
  - b. «по-моему этим занимается кто-то другой»;
  - c. «этого мне никто не говорил»;
  - d. не стоит употреблять все эти фразы.
- 7. Какое из перечисленных качеств секретаря, может внести сложности во взаимоотношения с руководителем?**
- a. прирожденное лидерство;
  - b. профессионализм;
  - c. инициативность;
  - d. умение быть «в тени» своего шефа;
  - e. отсутствие всплесков эмоций.
- 8. Какой пункт следует исключить из правил телефонного общения:**
- a. отвечая на звонок, представьтесь;
  - b. убедитесь в точности сведений, которые намерены сообщить;
  - c. в начале разговора задать вопросы типа «С кем я разговариваю?», «Что Вам нужно?»;
  - d. отвечать на все звонки;
  - e. не давайте выход отрицательным эмоциям.
- 9. Как правильно сформулировать извинение, положительная и негативная реакция на извинение.**
- 10. Как правильно сформулировать договорённость о встрече.**

### **Кейс-задача (ОК-6, ОПК-5)**

Вас недавно назначили руководителем коллектива, в котором вы несколько лет были рядовым сотрудником. На 8-15 вы вызвали к себе в кабинет подчиненного для выяснения причин его частых опозданий на работу, но сами неожиданно опоздали на 15 мин.



Подчиненный же пришел вовремя и ждет вас. Как Вы начнете беседу при встрече?

### ВОПРОСЫ

1. Предложите решение данной конфликтной ситуации. Обоснуйте свое предложение.
2. Какие социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия демонстрирует данная ситуация? Они повлияли на ваше решение?

Раздел (тема) дисциплины **КОММУНИКАТИВНЫЕ КОНФЛИКТЫ**

### Вопросы для коллоквиума

1. Причины коммуникативного конфликта.
2. Виды коммуникативного конфликта.
3. Коммуникативные стратегии разных языковых личностей.
4. Уровни коммуникативной компетенции.
5. Языковая личность и речевые жанры.
6. Коммуникативное взаимодействие.
7. Коммуникативная модель.

### Задания в тестовой форме

#### 1. Какова цель реалистического конфликта?

- a) достичь конкретных результатов;
- b) достичь каких-либо преимуществ (материальных или нематериальных).
- c) снятие напряжения, своеобразная разрядка.
  - a. только a);
  - b. только b);
  - c. только c);
  - d. и b);
  - e. и c).

#### 2. Какой из перечисленных признаков не относится к признакам конструктивной фазы конфликта?

- a. полный уход от предмета обсуждения;
- b. разногласия не принимают необратимого характера;
- c. проявляется взаимная неудовлетворенность ходом общения;
- d. проявляется взаимная неудовлетворенность друг другом;

е. оппоненты адекватно оценивают свое состояние и состояние партнера.

**3. Какого типа личностей по склонности к конфликтности не существует?**

- а. для которых конфликтность – поведение в конкретной ситуации;
- б. для кого конфликтность – постоянный признак их поведения;
- с. вообще неконфликтные люди;
- д. люди, инициирующие конфликт для достижения собственных целей.

**4. Психологи считают, что конфликты -**

- а. естественны в личной сфере;
- б. неизбежны в деловой сфере;
- с. естественны и неизбежны в личной сфере;
- д. естественны и неизбежны в деловой сфере;
- е. естественны и неизбежны в деловой и личной сфере.

**5. Информационно-силовое обеспечение манипулятора в манипулятивных технологиях делового общения складывается из совокупного взаимодействия:**

- а. Когнитивно-рациональных сил адресата психологического воздействия
- б. Личностно-психологических сил манипулятора
- с. Привлеченных (заимствованных) сил, которые создаются другими личностями
- д. Статусно-ресурсных сил манипулятора

**6. К механизмам манипулятивного воздействия относятся:**

- а. Механизмы присоединения и внедрения, которые использует манипулятор
- б. Потребности, склонности, мотивации адресата манипуляции
- с. Психические автоматизмы и комплексы адресата манипуляции
- д. Психотехнические приемы манипулятивного воздействия

**7. К наиболее применяемым в технологиях делового общения техникам активной антиманипулятивной защиты можно отнести:**

- а. Временное прерывание адресатом делового контакта с манипулятором
- б. Использование партнером-адресатом психотехнических приемов встречной манипуляции

- c. Преобразование партнером-адресатом коммуникативных сигналов манипулятора с учетом собственных интересов
  - d. Целенаправленную тотальную психологическую атаку на манипулятора
- 8. К основным манипулятивным техникам психического воздействия в деловом общении относятся техники:**
- a. «Ложного вовлечения»
  - b. Запутывания
  - c. Расположения
  - d. Скрытого принуждения
  - e. Убеждения
- 9. Как начинают официальный разговор или выступление?**
- 10. Как правильно сформулировать вежливую и категоричную форму несогласия с собеседником.**

### **Кейс-задача (ОК-6, ОПК-5)**

Обратилась начальник отдела: «Недавно я поступила на работу в качестве начальника одного из отделов солидного предприятия. Коллектив мне достался сложившийся, дружный. Более того, сотрудники любят собираться вместе в нерабочее время у кого-нибудь дома.

И вот настал момент, когда меня тоже пригласили на такую вечеринку. Я в затруднении. С одной стороны, отказаться неудобно, коллеги могут обидеться. С другой стороны, я — руководитель и сближение с подчиненными, вторжение личных контактов в служебные может стать поводом для панибратских отношений, то есть связать мне руки и снизить мой авторитет среди сотрудников.

Посоветуйте, как мне быть?»

#### **ВОПРОСЫ**

1. Предложите решение данной конфликтной ситуации. Обоснуйте свое предложение.
2. Какие социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия демонстрирует данная ситуация? Они повлияли на ваше решение?

### Вопросы для коллоквиума

1. Качество и эффективность коммуникации.
2. Публичное выступление.
3. Полемика: спор, дебаты, дискуссии, прения
4. Консультирование и телефонная коммуникация в работе с клиентами.
5. Презентации. Подготовка к презентации и психологические приемы ее проведения.
6. Понятие «профессиональная интернет-коммуникация»

### Задания в тестовой форме

1. **Партнер, оперирующий путаной информацией и полуистинами, использует... неск**
  - a. Метод дискредитации партнера
  - b. Метод отсрочки
  - c. Метод введения в заблуждение
  - d. Метод апелляции
2. **Ошибка «слишком много доказывается» является ошибкой по отношению к... неск**
  - a. Аргументации
  - b. Тезису
  - c. Демонстрации
3. **- Тебе нравится путешествовать? - Да.**  
**- Ты любишь путешествия в экзотические страны? - Да.**  
**- Ты хочешь, чтобы мы поехали вместе? - Да.**  
**- Ты одолжишь мне денег на такое путешествие? - Да.**  
**Метод, используемый инициатором диалога, называется...**
  - a. Методом изоляции
  - b. Методом Аристотеля
  - c. Методом Сократа
  - d. Методом введения в заблуждение
4. **Аргументация с помощью фактов, цифровых примеров и сведений, являющихся основой доказательства собственной позиции или опровержения доводов партнера, называется...**
  - a. Методом «кусков»
  - b. Методом противоречия

- c. Фундаментальным методом
- d. Методом игнорирования
- 5. Умышленные ошибки в процессе аргументации - это...**
  - a. Софизмы
  - b. Квазипогизмы
  - c. Паралогизмы
- 6. Положение или утверждение, истинность которого следует доказать - это...**
  - a. Демонстрация
  - b. Тезис
  - c. Аргументация (доводы)
- 7. Какая «безобидная» распространенная фраза секретарей вызывает отрицательные эмоции у руководителей?**
  - a. «честно говоря...»;
  - b. «по-моему этим занимается кто-то другой»;
  - c. «этого мне никто не говорил»;
  - d. не стоит употреблять все эти фразы.
- 8. Какое из перечисленных качеств секретаря, может внести сложности во взаимоотношения с руководителем?**
  - a. прирожденное лидерство;
  - b. профессионализм;
  - c. инициативность;
  - d. умение быть «в тени» своего шефа;
  - e. отсутствие всплесков эмоций.
- 9. Как правильно формулировать вопросы при встрече.**
- 10. Первый визит в офис: вопросы, обращения.**

### **Кейс-задача (ОК-6, ОПК-5)**

Обратилась сотрудник отдела Нина (совсем молодая): «Мое рабочее место располагалось в одном кабинете с Лидией Васильевной (женщина средних лет).

Однажды случилась неприятность: из моего стола украли деньги. Пропажа обнаружилась вечером, после ухода Лидии Васильевны.

На следующий день я, естественно, рассказала коллеге про свою беду, высказав при этом с десяток подозрений. Вообще-то

деньги мог взять кто угодно, потому что, выходя ненадолго, дверь мы обычно не запирали.

Реакция Лидии Васильевны меня удивила: она выслушала все очень сдержанно, что было на нее совсем не похоже. А через несколько дней Лидия Васильевна потихоньку, ничего не объясняя, перебралась в другое помещение. Я очень удивилась, пока секретарь шефа не объяснила мне, в чем дело. Оказывается, Лидия Васильевна решила, что я подозреваю ее в краже, а своим рассказом о пропаже денег пыталась ее «расколоть». Обидевшись насмерть, она поделилась с начальником и добилась переезда в другой кабинет.

Чуть позже директор вызвал меня к себе и в доверительной беседе сообщил, что Лидия Васильевна очень обижена и больше не желает иметь со мной никаких отношений. Он, конечно, пытался ее разубедить, но сказал, что будет лучше если я постараюсь сама это сделать. Как мне быть? Что сказать Лидии Васильевне?»

#### ВОПРОСЫ

1. Предложите решение данной конфликтной ситуации. Обоснуйте свое предложение.
2. Какие социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия демонстрирует данная ситуация? Они повлияли на ваше решение?

### Раздел (тема) дисциплины **КОММУНИКАТИВНЫЕ ТЕХНИКИ, ПРИМЕНЯЕМЫЕ В ПРОЦЕССЕ МЕДИАЦИИ**

#### **Вопросы для коллоквиума**

1. Активное слушание.
2. Общение через вопросы.
3. Переформулирование.
4. Резюмирование.
5. Различение фактов, эмоций и отношений.
6. Паузы.
7. Пассивное слушание.
8. Отражение (чувств и состояний).
9. Умение говорить о своих чувствах («Я-высказывание»).
10. Формирование позитивной истории при обсуждении вопроса о будущем поведении.

## 11. Очеловечивание диалога.

### Задания в тестовой форме

- 1. К техникам малого разговора, применяемого в деловой коммуникации, относятся:**
  - a. Высказывания-ссылки с приятными ассоциациями для партнера
  - b. Интересный, увлекательный рассказ
  - c. Позитивные констатации событий или фактов, интересующих партнера
  - d. Убеждающие деловые сообщения
  - e. Цитирование высказываний партнера о его увлечениях, хобби
- 2. Манипулятивные технологии делового общения — это такие технологии, в которых присутствуют:**
  - a. Открытое принуждение партнера к каким-либо поведенческим действиям
  - b. Психотехнические приемы манипулирования
  - c. Скрытое психологическое воздействие на делового партнера
  - d. Техники расположения и убеждения по отношению к партнеру — адресату воздействия
- 3. Мишени манипулятивного воздействия — это:**
  - a. Локальные психические структуры партнера-адресата, на которые направлено манипулятивное воздействие
  - b. Объекты, включенные в деловую ситуацию
  - c. Структурные уровни психики манипулятора
- 4. Форма делового общения, для которой характерны столкновения мнений, разногласия по какому-либо вопросу, борьба, при которой каждая из сторон отстаивает свою точку зрения, называется деловой ...**
  - a. полемикой
  - b. ситуацией
  - c. встречей
- 5. Чье восприятие образа другого человека более объективно?**
  - a. человека с положительной самооценкой, адаптированного к внешней среде;
  - b. эмоциональной женщины;
  - c. человека авторитарного типа;
  - d. конформной (склонной к приспособленчеству) личности;

е. человека с низкой самооценкой.

**6. К особым техникам пассивной защиты, ориентированным на отражение манипулятивного воздействия, относятся:**

- a. Выстраивание партнером-адресатом смысловых и семантических барьеров с манипулятором
- b. Дистанцирование партнера-адресата от партнера-манипулятора
- c. Расположение партнера-адресата к намерениям и установкам манипулятора
- d. Соккрытие партнером-адресатом своих ситуативно переживаемых эмоций и чувств

**7. К признакам, которые свидетельствуют о наличии манипуляции в деловом общении, относятся:**

- a. Неконгруэнтность коммуникативных сообщений манипулятора
- b. Поведенческая стратегия делового партнера-коммуникатора, ориентированная на сотрудничество
- c. Появление у партнера-адресата внутренних ощущений дискомфорта, эмоционального напряжения и беспокойства
- d. Присутствие вербализированных и невербальных угрожающих сигналов
- e. Структурная компоновка дискурсов информации, не релевантная их содержательной значимости для решения деловой проблемы

**8. Манипулятивная стратегия в деловом общении реализуется как:**

- a. Система психотехнических приемов и действий, отражающая долговременные цели манипулятора
- b. Система совместных поведенческих действий деловых партнеров, имеющая целью компромиссное решение деловой проблемы
- c. Совокупность поведенческих действий адресата манипуляции

**9. Оправдания при улаживании конфликта.**

**10. Выражение удивления.**

**Кейс-задача (ОК-6, ОПК-5)**

Подчиненный вам работник, талантливый специалист творческого типа, в возрасте, обладает статусом и личностными достижениями, пользуется большой популярностью у деловых



партнеров, решает любые проблемы и великолепно взаимодействует. Вместе с тем, у вас не сложились отношения с этим работником. Он не воспринимает вас как руководителя, ведет себя достаточно самоуверенно и амбициозно. В его работе вы нашли некоторые недочеты и решили высказать ему критические замечания, однако ваш предыдущий опыт свидетельствует о его негативной реакции на критику: он становится раздражительным и настороженным.

### ВОПРОСЫ

1. Предложите решение данной конфликтной ситуации. Обоснуйте свое предложение.
2. Какие социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия демонстрирует данная ситуация? Они повлияли на ваше решение?

## Раздел (тема) дисциплины **ОСНОВНЫЕ ЭТИЧЕСКИЕ ПРИНЦИПЫ УСПЕШНОГО ОБЩЕНИЯ**

### Вопросы для коллоквиума

1. Современные взгляды на место этики в общении
2. Общие этические принципы и характер общения
3. Деловой этикет
4. Правила этикета
5. Правила вербального этикета
6. Правила общения по телефону
7. Правила деловой переписки

### Задания в тестовой форме

1. **Соблюдение делового и речевого этикета, ролевого амплуа, учет национальных и культурных традиций коммуникантов в деловом общении свидетельствует о его...**
  - a. Демократичности
  - b. Либеральности
  - c. Регламентированности
2. **Посетитель какого ранга может входить в кабинет руководителя без доклада секретаря?**
  - a. руководитель более высокого ранга;
  - b. руководителя такого же ранга;

- c. пришедший по предварительной договоренности;
  - d. любого ранга без исключения только после доклада секретаря;
  - e. пришедшие на прием по личным вопросам.
- 3. Все ответы верны** Прочитайте фразу-ответ на входящий телефонный звонок. Оцените как воспринимает клиент фразу. Если Вы считаете, что фраза положительно воспринимается клиентом, ответьте «положительно», а если отрицательно, то ответьте «отрицательно». Доброе утро, страховая компания «Висепт»
- a. Отрицательно
  - b. Положительно
- 4. Прочитайте фразу-ответ на входящий телефонный звонок. Оцените как воспринимает клиент фразу. Если Вы считаете, что фраза положительно воспринимается клиентом, ответьте «положительно», а если отрицательно, то ответьте «отрицательно». Добрый день. Это центр «Генезис». У телефона Ирина Аникеева. Чем я могу вам помочь?**
- a. Отрицательно
  - b. Положительно
- 5. Прочитайте фразу-ответ на входящий телефонный звонок. Оцените как воспринимает клиент фразу. Если Вы считаете, что фраза положительно воспринимается клиентом, ответьте «положительно», а если отрицательно, то ответьте «отрицательно». Здравствуйте, сервисный центр**
- a. Отрицательно
  - b. Положительно
- 6. Прочитайте фразу-ответ на входящий телефонный звонок. Оцените как воспринимает клиент фразу. Если Вы считаете, что фраза положительно воспринимается клиентом, ответьте «положительно», а если отрицательно, то ответьте «отрицательно». Извините, я не занимаюсь этими вопросами. Вам нужно позвонить в отдел продаж.**
- a. Отрицательно
  - b. Положительно
- 7. Прочитайте фразу-ответ на входящий телефонный звонок. Оцените как воспринимает клиент фразу. Если Вы**

**считаете, что фраза положительно воспринимается клиентом, ответьте «положительно», а если отрицательно, то ответьте «отрицательно». Извините, я работаю в другом отделе, поэтому ничем вам помочь не могу.**

- a. Отрицательно
- b. Положительно

**8. Прочитайте фразу-ответ на входящий телефонный звонок. Оцените как воспринимает клиент фразу. Если Вы считаете, что фраза положительно воспринимается клиентом, ответьте «положительно», а если отрицательно, то ответьте «отрицательно». К сожалению, Анна еще обедает.**

- a. Отрицательно
- b. Положительно

**9. Выражение благодарности.**

**10. Ответ на благодарность.**

### **Кейс-задача (ОК-6, ОПК-5)**

Обратился новый сотрудник: «Недавно став руководителем отдела продаж, я попала в неприятную ситуацию. Мой непосредственный начальник на общем собрании коллектива назвал меня другим именем. Я поправила его, сказав, что он ошибся. Но директор отреагировал неожиданно, он сказал, что неважно, как меня зовут, главное, чтобы я выполняла свою работу на отлично. Честно говоря, я очень растерялась и не нашла, что ответить. Собрание прошло, а у меня осталась обида на саму себя, именно на себя, а не на начальника за то, что не смогла дать достойный ответ.

На следующий день я пришла в кабинет директора и попросила объяснений. Оказалось, что он даже не помнит этого эпизода. Но он извинился и сказал, что в дальнейшем будет очень тактичным. И действительно, с тех пор начальник более чем вежлив и корректен. Но неприятный осадок все-таки остался.

По существу, это был мой внутренний конфликт. Моей задачей было вернуть самоуважение. Однако мне это не удалось. Я осталась недовольна собой. Помогите автору решить задачу.»

#### **ВОПРОСЫ**

1. Предложите решение данной конфликтной ситуации. Обоснуйте свое предложение.

2. Какие социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия демонстрирует данная ситуация? Они повлияли на ваше решение?

### **Учебная литература, необходимая для самостоятельной подготовки к занятиям**

#### **Основная учебная литература**

1. Кильмашкина Т. Н. Конфликтология: социальные конфликты [Электронный ресурс]: учебник / Т. Н. Кильмашкина. – Москва: Юнити-Дана, 2015. - 287 с. - Режим доступа :<http://biblioclub.ru>.
2. Шарков, Ф. И. Общая конфликтология [Электронный ресурс]: учебник / Ф.И. Шарков. – Москва: Дашков и К, 2015. - 240 с. - Режим доступа :<http://biblioclub.ru>.
3. Беленцов, С. И. Профессиональная этика [Текст] : учебное пособие : [по направлениям подготовки 031600.62 - Реклама и связи с общественностью, 030600.62 - История, 010400.62 - Прикладная математика, 031300.62 - Журналистика, 080101.65 - Экономическая безопасность, 034000.62 - Конфликтология] / С. И. Беленцов, Н. П. Шульгина ; Юго-Запад. гос. ун-т. - Курск : ЮЗГУ, 2015. - 181 с.
4. Беленцов, С. И. Профессиональная этика [Электронный ресурс] : учебное пособие : [по направлениям подготовки 031600.62 - Реклама и связи с общественностью, 030600.62 - История, 010400.62 - Прикладная математика, 031300.62 - Журналистика, 080101.65 - Экономическая безопасность, 034000.62 - Конфликтология] / С. И. Беленцов, Н. П. Шульгина ; Юго-Запад. гос. ун-т. - Курск : ЮЗГУ, 2015. - 181 с. - Режим доступа : <http://biblioclub.ru>.

#### **Дополнительная учебная литература**

5. Алдошина, М. И. Основы поликультурного образования [Электронный ресурс]: учебное пособие / М. И. Алдошина. - 3-е изд. - М.; Берлин: Директ-Медиа, 2014. - 260 с. - Режим доступа : <http://biblioclub.ru>.

6. Анцупов, А. Я. Конфликтология в схемах и комментариях [Текст]: [учебное пособие] / А. Я. Анцупов, С. В. Баклановский. - 2-е изд., перераб. - СПб : Питер, 2009. - 304 с.

7. Беленцов, С. И. Конфликтология [Текст]: учебное пособие: [для студентов направления подготовки бакалавров «Управление персоналом», «Антикризисное управление»] / С. И. Беленцов, Т. Ю. Копылова. - Курск: ЮЗГУ, 2014. - 187 с.

8. Беленцов, С. И. Конфликтология [Электронный ресурс]: учебное пособие : [для студентов направления подготовки бакалавров «Управление персоналом», «Антикризисное управление»] / С. И. Беленцов, Т. Ю. Копылова. - Курск: ЮЗГУ, 2014. – 187 с. - Режим доступа : <http://biblioclub.ru>

9. Конфликтология [Текст]: учебное пособие для бакалавров / Министерство образования и науки Российской Федерации, Московский государственный юридический университет им. О. Е. Кутафина ; отв. ред. канд. юрид. наук, доц. А. Я. Гуськов. - М. : Проспект, 2013. - 176 с.

10. Молокова, М. А. Конфликтология [Текст] : учебное пособие / М. А. Молокова, О. И. Федорищева ; Минобрнауки России, Юго-Западный государственный университет. - Курск : ЮЗГУ, 2013. - 184 с.

11. Молокова, М. А. Конфликтология [Электронный ресурс] : учебное пособие / М. А. Молокова, О. И. Федорищева ; Минобрнауки России, Юго-Западный государственный университет. - Курск : ЮЗГУ, 2013. - 184 с. - Режим доступа : <http://biblioclub.ru>.

**Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения дисциплины**

1. Электронно-библиотечная система «Университетская библиотека онлайн: <http://biblioclub.ru/>