

Документ подписан простой электронной подписью

Информация о владельце:

ФИО: Локтионова Оксана Геннадьевна

Должность: проректор по учебной работе

Дата подписания: 14.03.2023 11:42:33

Уникальный программный ключ:

0b817ca911e6668abb13a5d426d39e5f1c11eabbf73e943df4a4851fda56d088

МИНОБРНАУКИ РОССИИ

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

Кафедра коммуникологии и психологии



КОММУНИКАЦИЯ В КОНФЛИКТЕ

**Методические рекомендации для самостоятельной подготовки к
занятиям студентов
направления подготовки 37.03.02 Конфликтология
очной и очно-заочной форм обучения**

Курск 2018

УДК 316.48

Составитель: Н.А. Шаталова

Рецензент

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

Коммуникация в конфликте: методические рекомендации для самостоятельной подготовки к занятиям студентов направления подготовки 37.03.02 Конфликтология / Юго-Зап. гос. ун-т; сост.: Н.А. Шаталова. Курск, 2018. - 45 с.

Содержат информацию, необходимую студентам в процессе самостоятельной подготовки к занятиям по дисциплине.

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

Предназначены для студентов направления подготовки 37.03.02 Конфликтология очной и очно-заочной форм обучения.

Текст печатается в авторской редакции

Подписано в печать 12.01.2018 г. Формат 60x84 1/16
Усл.печ.л. 2,61 Уч.-изд.л. 2,37 Заказ 433. 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 обучающих-миссия знаний, умений, навыков от общего объема ЗУН,	Знать: основные способы работы в коллективе, взаимодействия и общения, предмет и методы психологии общения,	Знать: основные психологические теории и концепции, в том числе способы работы в коллективе, психологии общения, предмет и	Знать: 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 освоены обучающимися знания, умений, навыков .</p> <p>3.Умение применять знания, умения, навыки в типовых и нестандартных ситуациях</p>	<p>психологические приемы разрешения основных коммуникативных проблем и личных творческих затруднений;</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;</p> <p>основы психологии межличностных отношений, общения.</p> <p>Уметь: применять на практике</p>	<p>методы психологии общения, психологические приемы разрешения основных коммуникативных проблем и личных творческих затруднений;</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;</p> <p>основы психологии межличностных отношений, общения.</p> <p>Уметь:</p>	<p>общения, предмет и методы психологии общения,</p> <p>психологические приемы разрешения основных коммуникативных проблем и личных творческих затруднений;</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;</p> <p>основы психологии межличностных</p>
--	--	---	--	---

		<p>основные 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</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. Уметь: 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>оптимальные способы саморегуляци и и саморазвития ; определять и учитывать индивидуаль но- психологичес кие и личностные особенности людей; выбирать эффективные формы, средства и методы психологичес кого воздействия на личность и группу. Владеть: способность ю применять на практике основные работы в коллективе, взаимодейств ия и общения, понятийно- терминологи ческим аппаратом</p>	<p>определять психические состояния, находить оптимальные способы саморегуляци и и саморазвития; определять и учитывать индивидуальн о- психологическ ие и личностные особенности людей; выбирать эффективные формы, средства и методы психологическ ого воздействия на личность и группу. Владеть: навыками использования основных психологическ их теории и концепции, в том числе научные теории и концепции</p>	<p>взаимодействи я; определять психические состояния, находить оптимальные способы саморегуляци и и саморазвития; определять и учитывать индивидуальн о- психологическ ие и личностные особенности людей; выбирать эффективные формы, средства и методы психологическ ого воздействия на личность и группу. Владеть: способностью использовать все психологическ ие теории и концепции, в том числе научные</p>
--	--	--	---	---

		<p>психологии общения; навыками анализа психологических аспектов проблемных ситуаций межличностного, делового и профессионального взаимодействия; основными методами и приемами психической саморегуляции и саморазвития;</p> <p>способность работать в коллективе, толерантно воспринимая социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия;</p> <p>способность находить и обосновывать решения в</p>	<p>работы в коллективе, психологии общения, понятийно-терминологическим аппаратом психологии общения; навыками анализа психологических аспектов проблемных ситуаций межличностного, делового и профессионального взаимодействия; основными методами и приемами психической саморегуляции и саморазвития; способностью работать в коллективе, толерантно воспринимая социальные, этнические, конфессиональные и культурные</p>	<p>теории и концепции работы в коллективе, психологии общения, понятийно-терминологическим аппаратом психологии общения; навыками анализа психологических аспектов проблемных ситуаций межличностного, делового и профессионального взаимодействия; основными методами и приемами психической саморегуляции и саморазвития; способностью работать в коллективе, толерантно воспринимая социальные, этнические, конфессиональные</p>
--	--	---	---	---

		нестандартных ситуациях и социальных конфликтах, нести за них ответственность.	различия; способностью находить и обосновывать решения в нестандартных ситуациях и социальных конфликтах, нести за них ответственность.	ьные и культурные различия; способностью находить и обосновывать решения в нестандартных ситуациях и социальных конфликтах, нести за них ответственность.
ОПК-5 / завершающий	1. Доля освоенных обучающимися-мися знаний, умений, навыков от общего объема ЗУН, установленных в п.1.3 РПД. 2. Качество освоенных обучающимися-мися знаний, умений,	Знать: 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,	Знать: 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;	Знать: 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

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

		<p>общения; использовать основные психологичес кие принципы, методы и приемы, способствующие эффективному общению с людьми, в конкретных ситуациях межличностн ого, делового и профессиона льного взаимодейств ия; определять психические состояния, находить оптимальные способы саморегуляци и и саморазвития ; определять и учитывать индивидуаль но- психологичес кие и личностные</p>	<p>конфликтных ситуаций, ориентировать ся в основных направлениях и концепциях психологии общения; использовать основные психологическ ие принципы, методы и приемы, способствующ ие эффективному общению с людьми, в конкретных ситуациях межличностно го, делового и профессионал ьного взаимодействи я; определять психические состояния, находить оптимальные способы саморегуляци и и саморазвития; определять и учитывать индивидуальн</p>	<p>конфликтных ситуаций, ориентировать ся в основных направлениях и концепциях психологии общения; использовать основные психологическ ие принципы, методы и приемы, способствующ ие эффективному общению с людьми, в конкретных ситуациях межличностно го, делового и профессионал ьного взаимодействи я; определять психические состояния, находить оптимальные способы саморегуляци и и саморазвития; определять и учитывать индивидуальн</p>
--	--	--	--	--

		<p>особенности людей; выбирать эффективные формы, средства и методы психологического воздействия на личность и группу. Владеть: способность ю применять на практике основные способы решения проблемных и конфликтных ситуаций, понятийно-терминологическим аппаратом психологии общения; навыками анализа психологических аспектов проблемных ситуаций межличностного, делового и профессиона</p>	<p>о-психологическое и личностные особенности людей; выбирать эффективные формы, средства и методы психологического воздействия на личность и группу. Владеть: навыками использования основных психологических теории и концепции, в том числе теории решения проблемных и конфликтных ситуаций, понятийно-терминологическим аппаратом психологии общения; навыками анализа психологических аспектов</p>	<p>о-психологическое и личностные особенности людей; выбирать эффективные формы, средства и методы психологического воздействия на личность и группу. Владеть: способностью использовать все психологические теории и концепции, в том числе теории решения проблемных и конфликтных ситуаций, понятийно-терминологическим аппаратом психологии общения; навыками анализа психологических аспектов</p>
--	--	---	---	---

		<p>льного взаимодействия; основными методами и приемами психической саморегуляции и и саморазвития ; способность ю работать в коллективе, толерантно воспринимая социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия; способность ю находить и обосновывать решения в нестандартных ситуациях и социальных конфликтах, нести за них ответственность</p>	<p>проблемных ситуаций межличностного, делового и профессионального взаимодействия; основными методами и приемами психической саморегуляции и и саморазвития; способностью работать в коллективе, толерантно воспринимая социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия; способностью находить и обосновывать решения в нестандартных ситуациях и социальных конфликтах, нести за них ответственность.</p>	<p>проблемных ситуаций межличностного, делового и профессионального взаимодействия; основными методами и приемами психической саморегуляции и и саморазвития; способностью работать в коллективе, толерантно воспринимая социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия; способностью находить и обосновывать решения в нестандартных ситуациях и социальных конфликтах, нести за них ответственность.</p>
ПК-7/ завершаю	1. Доля освоенн	Знать: - научные	Знать: - научные	Знать: - научные

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

	ях		мира;	способностью применять на практике все научные концепции, методологии и технологии урегулирования конфликтов и поддержания мира; - приемами и методами установления контактов, организации делового взаимодействия;
--	----	--	-------	--

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. Пралингвистические 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?

Раздел (тема) дисциплины

КОММУНИКАЦИЯ

ПРОФЕССИОНАЛЬНАЯ

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 полупричинами, 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.**
- Отрицательно
 - 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.**
- Отрицательно
 - 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/>
2. Электронная библиотека диссертаций российской государственной библиотеки: <http://diss.rsl.ru/>
3. Научная электронная библиотека elibrary: <http://elibrary.ru>