МИНОБРНАУКИ РОССИИ

Федеральное государственное бюджетное
образовательное учреждение высшего образования
«Астраханский государственный университет имени В. Н. Татищева»
(Астраханский государственный университет им. В. Н. Татищева)

СОГЛАСОВАНО
Руководитель ОПОП

Н.Г. Брюхова
«28» августа 2023 г.

УТВЕРЖДАЮ
Заведующий кафедрой психологии

Б.В. Кайгородова
«28» августа 2023 г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

Коммуникативная культура конфликтолога

Составитель(-и)	Брюхова Н.Г., доцент, к.псх.н., доцент
Направление подготовки/ специальность	**37.03.02 Конфликтология**
Направленность (профиль) ОПОП	
Квалификация (степень)	**бакалавр**
Форма обучения	**очно-заочная**
Год приема	**2022**
Курс	**2**
Семестр	**3**

Астрахань – 2023

1. ЦЕЛИ И ЗАДАЧИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

1.1.**Целями освоения дисциплины** «Коммуникативная культура конфликтолога» овладеть теоретическими основами и практическими навыками культуры поведения конфликтолога в ситуациях предотвращения и разрешения различных конфликтов.

1.2.Задачи освоения дисциплины:

- овладеть теоретическими основами и практическими навыками культуры поведения конфликтолога в ситуациях предотвращения и разрешения различных конфликтов;
- знать и уметь применять на практике методы предотвращения и разрешения различных конфликтов с учетом профессиональной этики, профессиональной нормы и коммуникативной культуры специалиста.

2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОПОП

2.1. Учебная дисциплина «Коммуникативная культура конфликтолога» относится к части, формируемой участниками образовательных отношений, и осваивается в 3 семестре.

2.2. Для изучения данной учебной дисциплины (модуля) необходимы следующие знания, умения, навыки, формируемые предшествующими учебными дисциплинами (модулями): История, Философия, Психология, Когнитивные технологии, Духовно-нравственные проблемы современного человека и общества, Введение в профессию, Психология безопасности.

Знания: теоретических положений курсов История, Философия, Психология, Когнитивные технологии, Духовно-нравственные проблемы современного человека и общества, Введение в профессию, Психология безопасности.

Умения: курсов История, Философия, Психология, Когнитивные технологии, Духовно-нравственные проблемы современного человека и общества, Введение в профессию, Психология безопасности.

Навыки: курсов История, Философия, Психология, Когнитивные технологии, Духовно-нравственные проблемы современного человека и общества, Введение в профессию, Психология безопасности.

2.3. Последующие учебные дисциплины (модули) и (или) практики, для которых необходимы знания, умения, навыки, формируемые данной учебной дисциплиной (модулем): Культура и межкультурные взаимодействия и современном мире, Возрастная конфликтология, Социальная психология. Технологии урегулирования конфликтов и укрепления мира, Психология переговоров, Практикум ведения переговоров, Педагогическая конфликтология, Конфликтология международных отношений, Психология конфликта, Социология конфликта, Семейная конфликтология, Психология принятия решений, Юридическая конфликтология, Конфликтологическое консультирование, Конфликтология духовной сферы. Альтернативные способы разрешения конфликтов, Лидерство и руководство в управлении конфликтами, Учебная практика (научно-исследовательская работа), производственная практика.

3. ПЛАНИРУЕМЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ОБУЧЕНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ (МОДУЛЮ)

Процесс освоения дисциплины (модуля) направлен на формирование элементов следующих компетенций в соответствии с ФГОС ВО и ОПОП ВО по данному направлению подготовки: общекультурных (ОПК):

а) Способен реализовывать технологии разрешения межличностных, корпоративных и оциально-трудовых конфликтов, конструирования социально-партнерских отношений (Разрешение конфликтов) (ОПК-4);

б) Способен вести эффективные переговоры и процесс медиации между конфликтующими сторонами (Разрешение конфликтов) (ОПК-5).

Таблица 1 – Декомпозиция результатов обучения

Код и наименование компетенции	Планируемые результаты обучения по дисциплине (модулю)		
	Знать	Уметь	Владеть
ОПК-4. Способен реализовывать технологии разрешения межличностных, корпоративных и социально-трудовых конфликтов, конструирования социально-партнерских отношений (Разрешение конфликтов)	ИОПК-4.1.1. Знает закономерности зарождения, возникновения, развития, разрешения и завершения конфликтов любого уровня.	ИОПК-4.2.1. Способен решить определённого круга проблемы, вызывающих зарождение конфликта, ИОПК-4.2.2. может способствовать преодолению тех трудностей, которые уже обозначились в связи с определением сущности конфликта, объекта и предмета конфликтологии.	ИОПК-4.3.1. Владеет технологией разрешения межличностных, корпоративных и социально-трудовых конфликтов
ОПК-5. Способен вести эффективные переговоры и процесс медиации между конфликтующими сторонами (Разрешение конфликтов)	ИОПК-5.1.1. Знает методологические основы исследования конфликтов; ИОПК-5.1.2. методы получения, обработки и анализа конфликтологической информации; медиативные техники	ИОПК-5.2.1. Способен вести эффективные переговоры и процесс медиации между конфликтующими сторонами	ИОПК-5.3.1. Владеет способностью нормализовывать отношения между сторонами и достижение решения стоящих перед ними проблемы

4. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

Объём дисциплины (модуля) составляет 3 зачётные единицы (108 часов), в том числе 57 часов, выделенных на контактную работу обучающихся с преподавателем (из них 19 часов – лекции, 38 часов – практические, семинарские занятия, и 51 часа – на самостоятельную работу обучающихся).

Таблица 2 – Структура и содержание дисциплины (модуля)

Раздел, тема дисциплины (модуля)	Семестр	Контактная работа (в часах)			Самост. работа		Форма текущего контроля успеваемости, форма промежуточной аттестации
		Л	ПЗ	ЛР	КР	СР	
Раздел I. Коммуникативная культура конфликтолога и культура, психология и лингвистическая прагматика	3	6	12			18	
Тема 1. Коммуникация в профессиональном взаимодействии конфликтолога и культура: теория и практика социокультурного взаимодействия		2	4			6	Фронтальный опрос, выполнение практических заданий, тематические дискуссии.

Раздел, тема дисциплины (модуля)	Семестр	Контактная работа (в часах)			Самост. работа		Форма текущего контроля успеваемости, форма промежуточной аттестации
		Л	ПЗ	ЛР	КР	СР	
							Вопросы для обсуждения. Собеседование. Практическое задание (диагностика) Реферат
Тема 2. Психологические аспекты коммуникации конфликтолога коммуникации конфликтолога		2	4			6	Фронтальный опрос, выполнение практических заданий, тематические дискуссии. Вопросы для обсуждения. Практическое задание. Кейс-задача Ролевая и деловая игра Обратная связь Доклад Контрольная работа №1
Тема 3. Лингвистическая прагматика: основные аспекты коммуникации конфликтолога		2	4			6	Фронтальный опрос, выполнение практических заданий, тематические дискуссии. Вопросы для обсуждения. Практическое задание. Кейс-задача. Контрольная работа №1. Эссе. Тест
Раздел II. Вербальный и невербальный каналы коммуникации конфликтолога		6	12			18	
Тема 4. Вербальный канал коммуникации конфликтолога в межкультурном общении		2	4			6	Фронтальный опрос, выполнение практических заданий, тематические дискуссии. Вопросы для обсуждения. Практическое задание (диагностика)
Тема 5. Невербальные каналы коммуникации конфликтоло-		2	4			6	Фронтальный опрос, выполне-

Раздел, тема дисциплины (модуля)	Семестр	Контактная работа (в часах)			Самост. работа		Форма текущего контроля успеваемости, форма промежуточной аттестации
		Л	ПЗ	ЛР	КР	СР	
га. Проксемика и такесика							ние практических заданий, тематические дискуссии. Доклад Ролевая игра. Вопросы для обсуждения. Практическое задание. Контрольная работа №2
Тема 6. Невербальная коммуникация конфликтолога. Кинесика		2	4			6	Фронтальный опрос, выполнение практических заданий, тематические дискуссии. Вопросы для обсуждения. Практическое задание. Эссе. Тест
Раздел III. Стереотипы, предрассудки и разрешение конфликтов в межкультурной коммуникации конфликтолога в профессиональном взаимодействии конфликтолога		6	12			18	
Тема 7. Стереотипы и предрассудки в межкультурной коммуникации конфликтолога в профессиональном взаимодействии конфликтолога		2	4			6	Тематические дискуссии, анализ конкретных ситуаций. Вопросы для обсуждения. Практическое задание. Реферат
Тема 8. Коммуникативная культура конфликтолога и межкультурный конфликт		2	4			6	Тематические дискуссии, анализ конкретных ситуаций. Вопросы для обсуждения. Практическое задание. Кейс-задача. Доклад. Контрольная работа №3
Тема 9. Разрешение и урегулирование межкультурных конфликтов в межкультурных		3	6			3	Тематические дискуссии, анализ конкретных ситу-

Раздел, тема дисциплины (модуля)	Семестр	Контактная работа (в часах)			Самост. работа		Форма текущего контроля успеваемости, форма промежуточной аттестации
		Л	ПЗ	ЛР	КР	СР	
коммуникациях в профессиональном взаимодействии конфликтолога							аций. Вопросы для обсуждения. Практическое задание. Кейс-задача. Ролевая игра. Научно-практический проект с его презентацией. Эссе
Итого		**19**	**38**			**51**	**Экзамен**

Примечание: Л – лекция; ПЗ – практическое занятие, семинар; ЛР – лабораторная работа; КР – курсовая работа; СР – самостоятельная работа.

Таблица 3 – Матрица соотнесения разделов, тем учебной дисциплины (модуля) и формируемых компетенций

Раздел, тема дисциплины (модуля)	Кол-во часов	Код компетенции		Общее количество компетенций
		ОПК-4	ОПК-5	
Раздел I. Коммуникативная культура конфликтолога и культура, психология и лингвистическая прагматика	36	+	+	2
Тема 1. Коммуникация в профессиональном взаимодействии конфликтолога и культура: теория и практика социокультурного взаимодействия	12	+	+	2
Тема 2. Психологические аспекты коммуникации конфликтолога коммуникации конфликтолога	12	+	+	2
Тема 3. Лингвистическая прагматика: основные аспекты коммуникации конфликтолога	12	+	+	2
Раздел II. Вербальный и невербальный каналы коммуникации конфликтолога	36	+	+	2
Тема 4. Вербальный канал коммуникации конфликтолога в межкультурном общении	12	+	+	2
Тема 5. Невербальные каналы коммуникации конфликтолога. Проксемика и такесика	12	+	+	2
Тема 6. Невербальная коммуникация конфликтолога. Ки-	12	+	+	2

Раздел, тема дисциплины (модуля)	Кол-во часов	Код компетенции		Общее количество компетенций
		ОПК-4	ОПК-5	
несика				
Раздел III. Стереотипы, предрассудки и разрешение конфликтов в межкультурной коммуникации конфликтолога в профессиональном взаимодействии конфликтолога	36	+	+	2
Тема 7. Стереотипы и предрассудки в межкультурной коммуникации конфликтолога в профессиональном взаимодействии конфликтолога	12	+	+	2
Тема 8. Коммуникативная культура конфликтолога и межкультурный конфликт	12	+	+	2
Тема 9. Разрешение и урегулирование межкультурных конфликтов в межкультурных коммуникациях в профессиональном взаимодействии конфликтолога	12	+	+	2
Итого	**108**	**+**	**+**	**2**

Краткое содержание каждой темы дисциплины (модуля)

Раздел I. КОММУНИКАТИВНАЯ КУЛЬТУРА КОНФЛИКТОЛОГА И КУЛЬТУРА, ПСИХОЛОГИЯ И ЛИНГВИСТИЧЕСКАЯ ПРАГМАТИКА

Тема 1. Коммуникация в профессиональном взаимодействии конфликтолога и культура: теория и практика социокультурного взаимодействия

Вопрос 1. Межкультурная коммуникация как область знания и практической деятельности. Теория межкультурной коммуникации конфликтолога как дисциплина, которая описывает процесс межкультурного общения, условия его реализации, возможные затруднения и причины коммуникативных неудач. Межкультурная коммуникация, ключевые особенности теории межкультурной коммуникации конфликтолога, междисциплинарные связи, история этой дисциплины, сферы применения знаний из области межкультурной коммуникации конфликтолога. Межкультурная коммуникация как взаимодействие носителей разных культур. Человек – не единственный носитель культуры, биологи и психологи утверждают, что некоторые животные (в частности, человекообразные обезьяны) способны развивать и передавать культуру. Межкультурная коммуникация как обмен информацией, осуществляемый носителями разных культур, причем то, что коммуниканты являются носителями разных культур, значительнейшим образом влияет на их коммуникацию и в некоторой степени определяет ее ход. Теория МКК – дисциплина, изучающая такое взаимодействие. Вопрос 2. Понятие культуры и коммуникации конфликтолога. Понятие культуры. Понятие коммуникации конфликтолога. Определение коммуникации конфликтолога. Коммуникация как обмен информацией между людьми посредством общей системы знаков. Межкультурная коммуникация, культурное взаимодействие – это коммуникация (взаимодействие) как связь и общение между представителями различных культур народов мира, что предполагает как непосредственные контакты между людьми и

их общностями, так и опосредованные формы коммуникации конфликтолога (язык, речь, письменность, электронную коммуникацию и т.д.).

Тема 2. Психологические аспекты коммуникации конфликтолога коммуникации конфликтолога

Межкультурная коммуникация (МКК) как раздел общей теории коммуникации конфликтолога, исследующий – в теоретическом и практическом отношении – коммуникативное взаимодействие представителей разных культур. Научно-практическая подготовка молодых специалистов в сфере социальной работы и организации работы с молодежью в области деловой межкультурной коммуникации конфликтолога, формированию межкультурной компетенции путем ознакомления с базовым теоретическим материалом с целью овладения навыками корректного межкультурного общения, самостоятельного анализа критических случаев межличностных конфликтов в процессе общения с представителями других культур. Вопрос 1. Личность. Я-концепция. Идентичность. Вопрос 2. Теория вежливости.

Тема 3. Лингвистическая прагматика: основные аспекты коммуникации конфликтолога

Ознакомление со специфическими особенностями вербального канала межкультурной коммуникации конфликтолога, в том числе анализ влияния выбора языка на коммуникативный процесс, специфики межкультурной коммуникации конфликтолога в условиях общения через переводчика, а также некоторых особенностей фатической коммуникации конфликтолога, от успешной реализации которой во многом зависит достижение коммуникативных целей. Вопрос 1. Принцип кооперации. Максимы Грайса. Вопрос 2. Теория речевых актов.

Раздел II. ВЕРБАЛЬНЫЙ И НЕВЕРБАЛЬНЫЙ КАНАЛЫ КОММУНИКАЦИИ КОНФЛИКТОЛОГА

Тема 4. Вербальный канал коммуникации конфликтолога в межкультурном общении

Ознакомление со специфическими особенностями вербального канала межкультурной коммуникации конфликтолога, в том числе анализ влияния выбора языка на коммуникативный процесс, специфики межкультурной коммуникации конфликтолога в условиях общения через переводчика, а также некоторых особенностей фатической коммуникации конфликтолога, от успешной реализации которой во многом зависит достижение коммуникативных целей. Вопрос 1. Лингвистический канал коммуникации конфликтолога. Межкультурная коммуникация и перевод. Вопрос 2. Паралингвистический канал коммуникации конфликтолога и фатическая коммуникация.

Тема 5. Невербальные каналы коммуникации конфликтолога. Проксемика и такесика

Вопрос 1. Проксемика. Проксемика как дисциплина, изучающая пространственное поведение человека. Такесика как научная дисциплина, изучающая невербальное общение, связанное с прикосновением партнеров друг к другу. Проксемика как «наука о пространстве коммуникации конфликтолога, или коммуникативном пространстве, это наука о том, как человек мыслит коммуникативное пространство, как его обживает и использует». Э. Холл занимался изучением личностного пространства человека в его повседневном поведении. Вопрос 2. Такесика. Такесикой, или гаптикой, как контакт посредством прикосновения. Прикосновения — очень важный аспект невербальной коммуникации конфлик-

тология; в раннем детстве человек получает большую часть информации об окружающем мире через касания.

Тема 6. Невербальная коммуникация конфликтолога. Кинесика

Вопрос 1. Кинесика и ее элементы. Кинесика (от греч. Κίνησισ – движение) как дисциплина, которая изучает различные формы невербальной коммуникации конфликтолога, связанные с использованием тела. Основоположник кинесики Р. Бердвистелл назвал кином элементарные единицы движения тела. Кины складываются в кинемы как слова естественного языка складываются в предложения. Кинемы выполняют роль дополнения или замещения речевых сообщений. Кинесикой называют также предмет изучения одноименной дисциплины — зрительно воспринимаемые движения, выполняющие регулятивную функцию в общении. Элементами кинесики принято считать жесты, мимику, позы и взгляды. Жесты Поза Мимика Взгляд. Вопрос 2. Просодическая сторона речи. Просодика как сложный комплекс элементов, включающий ритм, темп, тембр и логическое ударение, служащий на уровне предложения для выражения различных синтаксических значений и категорий, а также экспрессии и эмоций. Речевое дыхание Дикция Интонация Интонация Ударение Мелодика речи Темп речи Ритм речи Пауза Голос Сила голоса Гибкое изменение силы (громкости) голоса Высота голоса Тембр голоса Тон голоса Полетность голоса как длительность звучания отдельных фраз, слов и звуков, способность быть хорошо слышимым на значительном расстоянии без увеличения громкости голоса. Модуляция голоса как способность изменять голоса по силе, тону, высоте, тембру и длительности звучания.

Раздел III. СТЕРЕОТИПЫ, ПРЕДРАССУДКИ И РАЗРЕШЕНИЕ КОНФЛИКТОВ В МЕЖКУЛЬТУРНОЙ КОММУНИКАЦИИ КОНФЛИКТОЛОГА В ПРОФЕССИОНАЛЬНОМ ВЗАИМОДЕЙСТВИИ КОНФЛИКТОЛОГА

Тема 7. Стереотипы и предрассудки в межкультурной коммуникации конфликтолога в профессиональном взаимодействии конфликтолога

Стереотипы и предрассудки как психологические явления, которые существенным образом влияют на восприятие поведения представителей одной культуры представителями другой. Механизмы формирования стереотипов, оговариваются положительные и отрицательные эффекты стереотипов в межкультурной коммуникации конфликтолога, обсуждаются этнокультурные стереотипы, а также предрассудки. Формирование представления о стереотипах и предрассудках (в том числе об источниках их возникновения и влиянии на процесс межкультурной коммуникации конфликтолога), а также навыка анализа влияния стереотипов и предрассудков на процесс межкультурной коммуникации конфликтолога. Вопрос 1. Стереотипы и механизмы их формирования в межкультурной коммуникации конфликтолога. Понятие стереотипа. Стереотипы как устойчивые, регулярно воспроизводимые в социальной группе представления о каких-либо классах объектов, приписывающие этим объектам определенный набор свойств и за счет этого управляющие восприятием объектов, входящих в соответствующий класс. Представления, направленные на этнические и культурные группы, называются этнокультурными стереотипами, которые изменяют поведение коммуникантов при межкультурном общении, восприятие ими партнеров по коммуникации конфликтолога и, соответственно, значительно влияют на эффективность коммуникации конфликтолога. Атрибуция как приписывание воспринимаемому и оцениваемому социальному объекту характеристик, свойств, качеств, которые не представлены непосредственно в актуальной коммуникативной ситуации и не проявились в достаточной мере в предшествующих случаях контакта. Каузальная атрибуция как приписывание объекту тех или иных причин поведения. Стереотипизация значительно

упрощает процесс познания другого человека, особенно когда у человека не формируется стойкая неприязнь или не вполне обоснованный восторг по повод стереотипизируемого объекта/явления. Механизмы формирования стереотипов. Вопрос 2. Этнокультурные стереотипы и предрассудки и управление ими. Этнокультурные стереотипы. Роль стереотипов в межкультурной коммуникации конфликтолога. Этнокультурные стереотипы как особая область изучения лингвистов, культурологов, социологов, о них написаны сотни научных работ. Предрассудки. Предрассудок как установка предвзятого и враждебного отношения к чему-либо без достаточных для такого отношения оснований или знания. Управление стереотипами.

Тема 8. Коммуникативная культура конфликтолога и межкультурный конфликт

Общая теория конфликта, сущность и стадии развития конфликта, а также природа межкультурного конфликта. Подробно обсуждаются причины межкультурных конфликтов, а также роль коммуникативных стратегий в их разрешении. При описании принципов разрешения межкультурных конфликтов опираемся на так называемую модель стилей межкультурных конфликтов (Intercultural Conflict Style model, или ICS model). Эта широко используемая специалистами по межкультурной коммуникации конфликтолога современная методология базируется на учете свойственных разным культурам принципов разрешения противоречий. Виды конфликтов. Структура конфликта. Динамика конфликта. Стратегии разрешения конфликтов. Вопрос 1. Межкультурный конфликт в конфликтологии. Вопрос 2. Особенности межкультурных конфликтов в конфликтологии.

Тема 9. Разрешение и урегулирование межкультурных конфликтов в межкультурных коммуникациях в профессиональном взаимодействии конфликтолога

Вопрос 1. Разрешение межкультурных конфликтов. Вопрос 2. Урегулирование межкультурных конфликтов. Динамика конфликта. Основные стадии развития конфликта: латентная стадия (предконфликтная ситуация), стадия открытого конфликта, стадия разрешения (завершения) конфликта. Другие признаками конфликтных действий: расширение числа участников; нарастание числа проблем, образующих комплекс причин конфликта, переход от деловых проблем к личностным; смещение эмоциональной окраски конфликта в сторону темного спектра, негативных чувств, таких, как неприязнь, ненависть и т.п.; возрастание степени психической напряженности до уровня стрессовой ситуации. Вопрос 2. Основные формы завершения конфликта. Разрешение конфликта как это совместная деятельность его участников, направленная на прекращение противодействия, изменение позиций оппонентов, их самих. Урегулирование конфликта как в отличие от разрешения конфликта, здесь в устранении противоречия участвует третья сторона – посредник, медиатор. Затухание конфликта как временное прекращение противодействия при сохранении напряженных отношений, которое происходит из-за истощения ресурсов сторон, потери мотивации, снижения значимости объекта конфликта. Устранение конфликта как ликвидация основных структурных элементов конфликта (например, выход из конфликта одного из участников, исчезновение объекта конфликта). Перерастание в другой конфликт как смена объекта конфликта с появлением нового, более значимого противоречия. Разрешение конфликта. Стадия разрешения и завершения. Способы разрешения конфликта: трансформация объективных факторов, породивших конфликт; преобразование субъективной, психологической стороны, идеальных образов конфликтной ситуации, сформировавшихся у сторон. Полное частичное разрешение конфликта. Частичное разрешение конфликта как достигаемое, когда прекращается внешнее конфликтное поведение сторон, но еще не преобразуется внутренняя, так называемая когнитивная, интеллектуальная и эмоциональная сфера, породившая конфликтное поведение. Полное разрешение конфликта как достигаемого лишь тогда, когда преобразуются оба

компонента конфликтной ситуации – и на внешнем, и на внутреннем уровнях. Предупреждения конфликта на ранних его этапах.

5. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ПО ПРЕПОДАВАНИЮ И ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

5.1. Указания для преподавателей по организации и проведению учебных занятий по дисциплине (модулю)

Лекционные занятия предполагают освещение преподавателем с помощью презентаций учебного материала. Занятие выстаивается на основе актуализации поисковой активности студентов с применением элементов образовательных (краткое тестирование-опрос, выполнение теоретических заданий, педагогические игровые упражнения, игровое проектирование, научнопрактический проект с его презентацией, групповые творческих заданий с исполнение мастер- классов) технологий.

На лекционных занятиях предполагается применение и информационных технологий: использование возможностей Интернета, электронной почты преподавателя, средств представления учебной информации, системы Электронное образование.

Основные аспекты коммуникации конфликтолога курса, необходимые для усвоения указаны в его содержании.

Семинарские занятия предполагают опрос учащихся, проведение эвристических бесед, разбор кейс-задач и выполнение теоретических и практических заданий, психодиагностическое обследование с последующим анализом результатов. Одним из основных элементов семинарского занятия являются: психологической групповой дискуссии как метод психологического тренинга, ролевых игр как методическое средство тренинга, метафорических игр, педагогических игровых упражнений, игрового проектирования, научно-практический проект с его презентацией, групповых творческих заданий с исполнение мастер-классов, рефератов, докладов, сообщений, эссе, тестовых заданий и контрольных работ. На семинарских занятиях применяются задания из 7.3. Контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности. Количество и конкретизация, применяемых на занятиях, образовательных и информационных технологий, и глубина погружения в них, будет зависеть от особенностей, обучающейся группы студентов.

Самостоятельная работа студентов направлена на решение следующих задач:

- формировать логическое мышление, навыки создания научных работ гуманитарного направления, ведения научных дискуссий;
- развитие навыков работы с разноплановыми источниками;
- осуществление эффективного поиска информации;
- получение, обработка и сохранение источников информации;
- преобразование информации в знание.

Для решения указанных задач студентам предлагаются к прочтению и содержательному анализу тексты, включая научные работы, научно-популярные статьи, документы официального и личного происхождения. Результаты работы с текстами обсуждаются на семинарских занятиях. Студенты выполняют задания, самостоятельно обращаясь к учебной, справочной литературе. Проверка выполнения заданий осуществляется как на семинарских занятиях с помощью устных выступлений студентов и их коллективного обсуждения, так и с помощью письменной контрольной работы. Самостоятельная работа заключается в более глубоком и разностороннем изучении тем учебной программы по курсу дисциплины и рекомендованной литературы. Также возможны задания в виде поиска необходимой информации в Internet и других источниках. Самостоятельная работа студентов подразумевает в том числе и работу под руководством преподавателей (консультации), а также индивидуальную работу студентов в библиотеке.

Дополнительными формами самостоятельной работы являются групповые и индивидуальные задания. Они являются, как правило, продолжением аудиторных занятий и содействуют овладению практическими навыками по основным разделам дисциплины. Контроль выполненной работы осуществляется на очередном семинарском занятии в форме устного опроса, собеседования, тестирования, либо выполнения письменной контрольной работы и т.д.

Виды заданий для самостоятельной работы студентов: для овладения знаниями:

- чтение текста (учебника, дополнительной литературы);
- составление плана текста;
- конспектирование текста; выписки из текста; работа со словарями и справочниками; ознакомление с нормативными документами;
- учебно-исследовательская работа; использование
- аудио- и видеозаписей, компьютерной техники в целях поиска

дополнительной информации по заданной теме (работа с Интернет-ресурсами, энциклопедиями, дополнительной литературой) и др.;

для закрепления и систематизации знаний:

- работа с конспектом лекции (обработка текста);
- составление плана и тезисов ответа;
- составление таблиц для систематизации учебного материала;
- ответы на контрольные вопросы;
- аналитическая обработка текста (аннотирование, рецензирование, реферирование, контент-анализ и др.);
- подготовка сообщений к выступлению на семинаре, конференции;
- составление библиографии, тестирование и др. *для формирования умений:*
- решение вариативных задач и упражнений;
- выполнение индивидуальных и групповых творческих заданий. Творческие задания, как форма самостоятельной работы, представляют подготовку самостоятельного развернутого ответа по конкретной теме или вопросу. Задания преподаватель предлагает специально для каждой группы, с учетом профиля, по которому группа специализируется и потенциала группы. В ходе выполнения творческих заданий студенты работают индивидуально и в труппах, что способствует развитию, как личной творческой инициативы, так и умению работать в команде. Таким образом, развитие и формирование компетенций в курсе будет способствовать эффективности профессиональной деятельности.

Критериями оценки результатов самостоятельной работы студента могут являться: уровень освоения студентом учебного материала; умение студента использовать теоретические знания при выполнении практических задач; обоснованность и четкость изложения ответа; оформление материала в соответствии с требованиями стандартов; сформированные умения и навыки в соответствии с целями и задачами изучения дисциплины.

Управление самостоятельной работой студента:

- предварительное указание перечня вопросов, которые предполагается отработать на очередной лекции и практическом занятии;
- согласование тем докладов;
- предоставление студентам методического обеспечения и проведение
- консультации по подготовке к практическому занятию (рекомендации по написанию докладов, решению задач, подготовке к тестированию; указание перечня основной и дополнительной литературы, электронных ресурсов и др.);
- контроль за работой студентов на практическом занятии.

5.2. Указания для обучающихся по освоению дисциплины (модулю)

Рекомендации для обучающихся по изучению дисциплины (модуля) или её отдельных тематических разделов: изучение предполагает предварительное усвоение учебного материала лекционных и семинарских занятий.

Рекомендации по организации их аудиторной и внеаудиторной самостоятельной работы:

а) подготовка к учебным занятиям и работе на учебных занятиях – предполагает обращение к списку основной и дополнительной литературы;

б) подготовка к различным формам контроля – предполагает дополнение ответов, информацией освоенной в процессе самостоятельного обучения;

в) подготовка к работе с источниками информации – предполагает ознакомление с оглавлением, усвоением места информации в структуре знаний, составление краткого плана информации, анализ полученной информации для составления рефератов, докладов и эссе.

г) подготовка к выполнению практических заданий – предполагает всесторонний анализ проблемного поля практического задания, научно обоснованное выполнение задания.

Вопросы и задания для самостоятельной работы обучающихся, материалы, необходимые для подготовки к учебным занятиям (разделы книг, статьи и т. д.): указаны в списке обязательной и дополнительной литературы. Самостоятельная работа обучающихся предполагает освоение информации и навыков, освещенных в следующих учебных пособиях и главы их них:

Бобкова П. В. Межкультурный диалог : учебное пособие по английскому языку для бакалавров-культурологов / П. В. Бобкова. – Москва : Проспект, 2021. – 200 с. – ISBN 978-5-392-34161-0. – Текст : электронный // ЭБС "Консультант студента" : [сайт]. – URL : https://www.studentlibrary.ru/book/ISBN9785392341610.html (дата обращения: 14.08.2022).

Зеер Э.Ф. Психология профессиональных деструкций : учебное пособие для вузов / Зеер Э. Ф. , Сыманюк Э. Э. – Москва : Академический Проект, 2020. – 240 с. ("Gaudeamus") – ISBN 978-5-8291-2725-1. – Текст : электронный // ЭБС "Консультант студента" : [сайт]. – URL : https://www.studentlibrary.ru/book/ISBN9785829127251.html (дата обращения: 14.08.2022). Глава 2.

Кимси-Хаус Г. Коактивный коучинг. Проверенные принципы личностного ипрофессионального роста / Г. Кимси-Хаус, К. Кимси-Хаус, Ф. Сандал. – 4-е изд. , перераб. и доп. – Москва : Альпина Паблишер, 2020. – 264 с. – ISBN 978-5-9614-2827-8. – Текст : электронный // ЭБС "Консультант студента" : [сайт]. – URL : https://www.studentlibrary.ru/book/ISBN9785961428278.html (дата обращения: 14.08.2022).

Пржиленская И. Б. Методологии и методы исследования культуры : учебное пособие / И. Б. Пржиленская. – Москва : Проспект, 2021. – 88 с. – ISBN 978-5-392-31809-4. – Текст : электронный // ЭБС "Консультант студента" : [сайт]. – URL : https://www.studentlibrary.ru/book/ISBN9785392318094.html (дата обращения: 14.08.2022).

Таратухина Ю. В. Межкультурная коммуникация в информационном обществе : учебное пособие / Ю. В. Таратухина, Л. А. Цыганова, Д. Э. Ткаленко. – 2-е изд. – Москва : Высшая школа экономики, 2020. – 258 с. Систем. требования: Adobe Reader XI либо Adobe Digital Editions 4.5 ; экран 10". – ISBN 978-5-7598-1424-5. – Текст : электронный // ЭБС "Консультант студента" : [сайт]. – URL : https://www.studentlibrary.ru/book/ISBN9785759814245.html (дата обращения: 14.08.2022).

Таблица 4 – Содержание самостоятельной работы обучающихся

Вопросы, выносимые на самостоятельное изучение	Кол-во часов	Форма работы
Раздел I. Коммуникативная культура конфликтолога и культура, психология и лингвистическая прагматика	18	*Доклад, реферат, эссе*

Вопросы, выносимые на самостоятельное изучение	Кол-во часов	Форма работы
Раздел I. Коммуникативная культура конфликтолога и культура, психология и лингвистическая прагматика	18	*Доклад, реферат, эссе*
Тема 1. Коммуникация в профессиональном взаимодействии конфликтолога и культура: теория и практика социокультурного взаимодействия: Авторский подход к психологическому консультированию и Коммуникативная культура конфликтолога. Бессознательные процессы и Коммуникативная культура конфликтолога. Быть самим собой и Коммуникативная культура конфликтолога. Варианты личностной концепции и Коммуникативная культура конфликтолога. Внушение и Коммуникативная культура конфликтолога.	6	Доклад Продукт самостоятельной работы студента, представляющий собой публичное выступление по представлению полученных результатов решения определенной учебно-практической, учебно-исследовательской или научной темы
Тема 2. Психологические аспекты коммуникации конфликтолога коммуникации конфликтолога: Гуманность-инициативность и Коммуникативная культура конфликтолога. Гуманизма и Коммуникативная культура конфликтолога. Диалогическая интенция и Коммуникативная культура конфликтолога. Диалогичность и Коммуникативная культура конфликтолога. Дискуссия и Коммуникативная культура конфликтолога.	6	Реферат Продукт самостоятельной работы студента, представляющий собой краткое изложение в письменном виде полученных результатов теоретического анализа определенной научной (учебно-исследовательской) темы, где автор раскрывает суть исследуемой проблемы, приводит различные точки зрения, а также собственные взгляды на нее
Тема 3. Лингвистическая прагматика: основные аспекты коммуникации конфликтолога: Другие люди и Коммуникативная культура конфликтолога. Жизненный путь и Коммуникативная культура конфликтолога. Зависимость и Коммуникативная культура конфликтолога. «Здесь и сейчас» и Коммуникативная культура конфликтолога. Идентификация и Коммуникативная культура конфликтолога.	6	Эссе Средство, позволяющее оценить умение обучающегося письменно излагать суть поставленной проблемы, самостоятельно проводить анализ этой проблемы с использованием концепций и аналитического инструментария соответствующей дисциплины, делать выводы, обобщающие авторскую позицию по поставленной проблеме
Раздел II. Вербальный и невербальный каналы коммуникации конфликтолога	18	*Доклад, реферат, эссе*

Вопросы, выносимые на самостоятельное изучение	Кол-во часов	Форма работы
Раздел I. Коммуникативная культура конфликтолога и культура, психология и лингвистическая прагматика	18	*Доклад, реферат, эссе*
Тема 4. Вербальный канал коммуникации конфликтолога в межкультурном общении: Изменения и Коммуникативная культура конфликтолога. Иерархия личности и Коммуникативная культура конфликтолога. Компетентность преподавателя и Коммуникативная культура конфликтолога. Ловушки профессии и профессионализма и Коммуникативная культура конфликтолога. Картина мира и Коммуникативная культура конфликтолога.	6	Доклад Продукт самостоятельной работы студента, представляющий собой публичное выступление по представлению полученных результатов решения определенной учебно-практической, учебно-исследовательской или научной темы
Тема 5. Невербальные каналы коммуникации конфликтолога. Проксемика и такесика: Конструктивность запроса и Коммуникативная культура конфликтолога. Личностная зрелость и Коммуникативная культура конфликтолога. Личностная проблема и Психолого-педагогическая технология. Личностная целостность и Коммуникативная культура конфликтолога. Любовь к себе и Коммуникативная культура конфликтолога.	6	Реферат Продукт самостоятельной работы студента, представляющий собой краткое изложение в письменном виде полученных результатов теоретического анализа определенной научной (учебно-исследовательской) темы, где автор раскрывает суть исследуемой проблемы, приводит различные точки зрения, а также собственные взгляды на нее
Тема 6. Невербальная коммуникация конфликтолога. Кинесика: Манипулирование и Коммуникативная культура конфликтолога. Методология сокращения психологической консультации и Коммуникативная культура конфликтолога. Мировоззрение и Коммуникативная культура конфликтолога. Мотивы и Коммуникативная культура конфликтолога. Научение и Коммуникативная культура конфликтолога.	6	Эссе Средство, позволяющее оценить умение обучающегося письменно излагать суть поставленной проблемы, самостоятельно проводить анализ этой проблемы с использованием концепций и аналитического инструментария соответствующей дисциплины, делать выводы, обобщающие авторскую позицию по поставленной проблеме
Раздел III. Стереотипы, предрассудки и разрешение конфликтов в межкультурной коммуникации	18	*Доклад, реферат, эссе*

Вопросы, выносимые на самостоятельное изучение	Кол-во часов	Форма работы
Раздел I. Коммуникативная культура конфликтолога и культура, психология и лингвистическая прагматика	18	*Доклад, реферат, эссе*
конфликтолога в профессиональном взаимодействии конфликтолога		
Тема 7. Стереотипы и предрассудки в межкультурной коммуникации конфликтолога в профессиональном взаимодействии конфликтолога: Нравственное развитие и Коммуникативная культура конфликтолога. Образ мира и Коммуникативная культура конфликтолога. Общечеловеческие ценности и Коммуникативная культура конфликтолога. Ответственность и Коммуникативная культура конфликтолога. Осознанность и Коммуникативная культура конфликтолога.	6	Доклад Продукт самостоятельной работы студента, представляющий собой публичное выступление по представлению полученных результатов решения определенной учебно-практической, учебно-исследовательской или научной темы
Тема 8. Коммуникативная культура конфликтолога и межкультурный конфликт: Ошибки преподавателя и Коммуникативная культура конфликтолога. Парадигма жизни и Коммуникативная культура конфликтолога. Переживание и Коммуникативная культура конфликтолога. Персонификатор и Коммуникативная культура конфликтолога. Понимание и Коммуникативная культура конфликтолога.	6	Реферат Продукт самостоятельной работы студента, представляющий собой краткое изложение в письменном виде полученных результатов теоретического анализа определенной научной (учебно-исследовательской) темы, где автор раскрывает суть исследуемой проблемы, приводит различные точки зрения, а также собственные взгляды на нее
Тема 9. Разрешение и урегулирование межкультурных конфликтов в межкультурных коммуникациях в профессиональном взаимодействии конфликтолога: Позиции взаимодействующих и Коммуникативная культура конфликтолога. Потребности и Коммуникативная культура конфликтолога. Принятие решений и Коммуникативная культура конфликтолога. Причинно-следственные связи и Коммуникативная культура конфликтолога. Психическая реальность и Коммуникативная культура конфликтолога.	6	Эссе Средство, позволяющее оценить умение обучающегося письменно излагать суть поставленной проблемы, самостоятельно проводить анализ этой проблемы с использованием концепций и аналитического инструментария соответствующей дисциплины, делать выводы, обобщающие авторскую позицию по поставленной проблеме

5.3. Виды и формы письменных работ, предусмотренных при освоении дисциплины (модуля), выполняемые обучающимися самостоятельно

Подготовка доклада, реферата состоит из нескольких этапов:

1. Выбор темы из списка тем, предложенных преподавателем.

2. Сбор материала по печатным источникам (книгам и журналам компьютерной тематики), а также по материалам в сети Интернет.

3. Составление плана изложения собранного материала.

4. Оформление текста (для реферата) в текстовом редакторе *MS Word* или в *OpenOffice.org Writer.*

5. Представление реферата (доклада, эссе) на практическом занятии.

Текст реферата, доклада включает в себя: титульный лист, оглавление, основную часть,
библиографический список.

Требования к оформлению

1. Объем – 3-5 стр.. текста
2. Шрифт
    1. основного текста – Times New Roman Cyr 14 размер.
    2. заголовков 1 уровня – Times New Roman Cyr 16 размер (жирный).
    3. заголовков 2 уровня – Times New Roman Cyr 14 размер (жирный курсив).
3. Параметры абзаца (основной текст) – отступ слева и справа – 0, первая строка отступ – 1,27 см; межстрочный интервал – 1,5 выравнивание по ширине.
4. Параметры страницы: верхнее, нижнее, слева, справа поля 2,5 см. Нумерация страниц – правый нижний угол.
5. Переносы автоматические (сервис, язык, расстановка переносов).
6. Таблицы следует делать в режиме таблиц (добавить таблицу), а не рисовать от руки, не разрывать; если таблица большая, ее необходимо поместить на отдельной странице. Заголовочная часть не должна содержать пустот. Таблицы – заполняются шрифтом основного текста, заголовки строк и столбцов – выделяются жирным шрифтом. Каждая таблица должна иметь название. Нумерация таблиц – сквозная по всему тексту.
7. Рисунки – черно-белые или цветные, формат GIF, JPG. Нумерация рисунков – сквозная по всему тексту.
8. В конце текста должен быть дан список литературы (не менее 3 источников, в том числе это могут быть и адреса сети Интернет). Библиографическое описание (список литературы) регламентировано ГОСТом 7.1-2003 «Библиографическая запись. Библиографическое описание: Общие требования и правила составления» (приложение 1)

Указанные в библиографическом списке источники должны быть приведены в алфавитном порядке. Если при подготовке доклада использовалась литература на иностранном языке, то через интервал после русскоязычного списка должен быть приведен также в алфавитном порядке – иноязычный.

После окончания работы по подготовке текста доклада необходимо расставить страницы (вверху по центру) и сформировать оглавление. Оглавление должно быть размещено сразу же после титульной страницы.

Особенности выполнения задания

Предложенные темы рекомендуется раскрывать по нескольким работам, соответственно изложение темы будет носить обзорный характёр. При подготовке рефератов студенты должны ориентироваться на список основной и дополнительной литературы, предложенный в программе дисциплины.

Общая структура реферата традиционно включает в себя введение, основную часть, заключение и библиографию.

Во введении обосновывается актуальность темы для науки и для изучения данного

учебного курса в частности. Эта часть реферата также включает перечень ключевых для понимания данной проблемы понятий.

В основной части реферата передаётся содержание изученных первоисточников по данной проблеме.

В заключении студент приводит собственные выводы по изученной проблеме, высказывает аргументированное согласие/несогласие с позицией авторов.

Требования к оформлению работы

Работа должна быть написана логично, последовательно, чётко, грамотно; с соблюдением абзацев, страницы пронумерованы, на каждой следует оставлять поля для замечаний рецензента.

Критерии оценивания рефератов

Оценкой **«отлично»** оценивается реферат, в котором соблюдены следующие требования: обоснована актуальность избранной темы; полно и четко представлены основные теоретические понятия; проведен глубокий анализ теоретических и практических исследований по проблеме; продемонстрировано знание методологических основ изучаемой проблемы; показана осведомленность о новейших исследованиях в данной отрасли (по материалам научной периодики); уместно и точно использованы различные иллюстративные приемы – примеры, схемы, таблицы и т. д.; показано знание межпредметных связей; работа написана с использованием терминов современной науки, хорошим русским языком, соблюдена логическая стройность работы; соблюдены все требования к оформлению реферата.

Оценкой **«хорошо»** оценивается реферативная работа, в которой в целом раскрыта актуальность темы; в основном представлен обзор основной литературы по данной проблеме; недостаточно использованы последние публикации по данному вопросу; выводы сформулированы недостаточно полно; собственная точка зрения отсутствует или недостаточно аргументирована; в изложении преобладает описательный характёр.

Оценка **«удовлетворительно»** выставляется при условии: изложение носит исключительно описательный, компилятивный характёр; библиография ограничена; изложение отличается слабой аргументацией; работа не выстроена логически; недостаточно используется научная терминология; выводы тривиальны; имеются существенные недостатки в оформлении. Если большинство изложенных требований к реферату не соблюдено, то реферат не засчитывается.

Составление опорной схемы по вопросу

Самостоятельная работа студентов предполагает осмысление и структурирование изучаемого материала. Одной из форм структурирования изучаемого материала является составление опорной схемы по изучаемому вопросу.

Опорная схема – это блок-схема, т. е. схема, состоящая из блоков и связей между ними. Блоки нужно выделять на основе ключевых составляющих понятий или явлений, способа действия, алгоритма. Возможности современных офисных компьютерных программ облегчают создание удобных для восприятия опорных схем. Опорную схему нужно пояснять дополнительными иллюстративными материалами, конкретными примерами,

Создавать опорную схему следует в следующем порядке:

- выделение ключевых фрагментов из вербального описания (литературного источника – статьи, монографии): смысловых блоков и связей между ними;
- выбор двух-трёх словесных обозначений для каждого фрагмента, при этом сокращение должно быть конструктивным;
- составление списка этих словесных обозначений, который поможет яснее увидеть связи между блоками и создать эскиз опорной схемы;
- создание черновика схемы на большом листе или в специальной компьютерной программе (например, MS Visio*).* Важно, чтобы схема могла допускать ее редактирование с целью ее симметричности, единообразия, удобства для восприятия и понимания. Целью является не быстрое, а качественное создание схемы;

- перенос готовой опорной схемы на носители, которые планируется использовать на занятии, в образовательной платформе дистанционного обучения LMS Moodle.

Наиболее удобно размещать опорную схему в электронной презентации. Презентация должна включать в себя, помимо первого («титульного») слайда, слайд со схематическим отображением сути раскрываемого вопроса (опорная схема), слайд с текстовым разъяснением схемы и слайд с выводом по раскрываемому вопросу.

Анализ монографий и составление аннотаций

Самостоятельная работа студентов предполагает следующие формы: изучение научно-методической работ и беседа по их содержанию, а также анализ и реферирование источников, обозначенных в программе.

Остановимся подробнее над тем, **как необходимо работать над литературным источником.**

Начинать работу над изучением книги (статьи) целесообразно с общего **предварительного знакомства**. Алгоритм работы может быть представлен следующим образом:

- формальные характёристики анализа – название, автор, когда издана (были ли дополнения, исправления, переработки и т.д., трансформировались ли взгляды автора по данной проблеме), выясняем объём;
- содержательный обзор – знакомимся с введением, оглавлением, с общим планом, с заключением, в котором автор, как правило, резюмирует основное.

После предварительного знакомства следует бегло ознакомиться со всем текстом, выделенным для анализа, при этом главной задачей будет постараться понять содержание текста в целом, выделить основные мысли или идеи текста (о чём говориться? какие вопросы ставиться). Какова позиция автора (позитивная, негативная, нейтральная, двойственное отношение к изложенной проблеме; предлагаемый ответ на поставленный вопрос, основные аргументы)? Определите проблему или проблематику, поднятую автором, насколько она актуально и значима.

Работая с источником можно придерживаться следующих рекомендаций.

Обращайте внимания на все непонятные понятия и выражения, работая с текстом, используйте понятийный словарь. Ведите диалог с автором текста. Читая, ставьте вопросы к тексту и выдвигайте предположения о дальнейшем его содержании. Проверяйте верность выдвинутых вами предположений при чтении последующих частей текста.

Спорьте с автором, выдвигайте свои контраргументы. (Свой ответ аргументируйте, используя значения из других теоретических источников, практического материала, жизненных наблюдений). Старайтесь выделять в тексте главное, существенные мысли. Найдите важную информацию, делайте выписки основных идей, положений. Обращайте внимание на фразы, выделенные графически (так как именно они часто выражают ключевые понятия и мысли). Особое внимание уделяйте первым фразам каждого абзаца, так как они, как правило, выражают обобщающее суждение автора. Это поможет выполнить задание, связанные с анализом текста, позволит лучше понять позицию автора текста.

Заключительные этап работы с текстом предполагает повторное прочитывание текста с конспектированием (выделение плана, отбор цитат и т.д.). Работая на данном этапе, следует отбирать главные мысли автора, основные положения, выписывать новые термины, уточнять их содержание. На этом этапе читаемый материал включается в уже имеющиеся знания, и занимают в их системе определённое место. При высказывании собственного мнения необходимо сохранять научный стиль изложения собственной позиции по анализируемому источнику.

Критерии оценивания задания:

Исходя их общих принципов оценивания самостоятельной работы студентов, выполнения задания оценивается по следующим критериям: глубина и полнота раскрытия проблем, изложенных в первоисточнике; логичность и связанность изложения авторской позиции, точность передачи содержания первоисточника; наличие собственного мнения по проблемам, поднимаемым в первоисточнике; культура речи.

Составление опорных схем и таблиц

Цель работы – формирование у студента навыка анализа учебно-методического текста в виде словесно-схематического изображения прочитанного.

Особенности выполнения задания.

Тема для составления опорных схем и таблиц выбирается студентами самостоятельно из представленного в программе списка. Содержательное наполнение схем и таблиц должно развивать положения, представленные в лекционном курсе или представлять альтернативные подходы к изучаемой проблеме.

Основное содержание опорных схем обязательно должно включать в себя следующие моменты:

- описание сущности изучаемого явления или феномена;
- выделение особенностей протекания психических процессов;
- раскрытие особенностей работы психолога по данной тематике.
- список использованной литературы.

Критерии оценки – полнота изложенного материала, последовательность в раскрытии проблемы, чёткость формулировок, обозначение взаимосвязи между отдельными аспектами проблемы, аккуратность оформления.

Каждое грамотно выполненное задание оценивается в 5 баллов.

Составление тематического словаря понятий.

Словарь необходимо вести на протяжении изучения курса, в процессе изучения каждого раздела учебной дисциплины. При этом выбранная тема словаря должна расширяться на каждом этапе обучения. При заполнении терминологического словаря рекомендуется использовать следующий алгоритм анализа: термин; содержание; автор термина; источник сведений (наименование источника, изд-во, год, стр.)

Составление глоссария ключевых понятий психологии развития.

Глоссарий необходимо вести на протяжении изучения курса, в процессе изучения каждого раздела учебной дисциплины. При этом выбранная тема глоссария должна расширяться на каждом этапе обучения. При заполнении терминологического глоссария рекомендуется использовать следующий алгоритм анализа: термин; содержание; автор термина; источник сведений (наименование источника, изд-во, год, стр.) Количество терминов не менее 30.

Глоссарий может быть составлен по следующему образцу:

Понятие	Определение	Автор, выходные данные источника
Амбивалентность	(от лат. ambo – оба и valentia – сила) термин З. Фрейда. А. – характёристика влечений, в которых психоанализ выделяет созидательные и разрушительные тенденции – влечение к жизни и влечение к смерти (Эрос и Танатос).	Психологический словарь, М., 2006.

Критериями для оценивания качества словаря являются:

- соответствие терминов заданной направленности словаря;
- полнота словаря;
- наличие альтернативных толкований того или иного термина.

6.ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫЕ И ИНФОРМАЦИОННЫЕ ТЕХНОЛОГИИ

При реализации различных видов учебной работы по дисциплине могут использоваться электронное обучение и дистанционные образовательные технологии**.**

Образовательные и информационные технологии, используемые при реализации различных видов учебной работы, в том числе с применением электронного обучения и дистан-

ционных образовательных технологий – активные и интерактивные формы проведения занятий: компьютерные симуляции, деловые и ролевые игры, разбор конкретных ситуаций, психологические тренинги, диспуты, дебаты, портфолио, круглый стол. По тематикам курса предполагаются встречи с представителями российских и зарубежных компаний, государственных и общественных организаций, мастер-классы экспертов и специалистов.

Образовательные и информационные технологии, используемые при реализации различных видов учебной работы, в том числе с применением электронного обучения и дистанционных образовательных технологий применяются с целью формирования и развития требуемых компетенций обучающихся и в сочетании с внеаудиторной работой.

.

6.1. Образовательные технологии

Формы учебных занятий по дисциплине (модулю), подобраны с целью развития у обучающихся навыков командной работы, межличностной коммуникации конфликтолога, принятия решений, лидерские качества. Применяются образовательные технологии: интерактивные лекции, групповые дискуссии, ролевые и деловые игры, тренинги, анализ ситуаций и имитационных моделей. Преподавание дисциплин (модулей) может проходить в форме курсов, симуляции, технологии open space / открытое пространство, мастерская будущего, peer education / равный обучает равного; экспресс-семинары, проектные семинары; бизнес-тренинги (business training), кейс-стади (case-study), обучение действием («action learning»), метафорическая игра, педагогические игровые упражнения (в качестве коллективного задания), мозговой штурм (эстафета), ситуационные методы, тематические дискуссии, игровое проектирование, групповой тренинг, групповая консультация.

Таблица 5 – Образовательные технологии, используемые при реализации учебных занятий

Раздел, тема дисциплины (модуля)	Форма учебного занятия		
	Лекция	Практическое занятие, семинар	Лабораторная работа
Раздел I. Коммуникативная культура конфликтолога и культура, психология и лингвистическая прагматика			
Тема 1. Коммуникация в профессиональном взаимодействии конфликтолога и культура: теория и практика социокультурного взаимодействия	*Обзорная лекция*	Фронтальный опрос, выполнение практических заданий, тематические дискуссии. Вопросы для обсуждения. Собеседование. Практическое задание (диагностика) Реферат	*Не предусмотрено*
Тема 2. Психологические аспекты коммуникации конфликтолога коммуникации конфликтолога	*Лекция-диалог*	Фронтальный опрос, выполнение практических заданий, тематические дискуссии. Вопросы для об-	*Не предусмотрено*

		суждения. Практическое задание. Кейс-задача Ролевая и деловая игра Обратная связь Доклад Контрольная работа №1	
Тема 3. Лингвистическая прагматика: основные аспекты коммуникации конфликтолога	*Лекция-диалог*	Фронтальный опрос, выполнение практических заданий, тематические дискуссии. Вопросы для обсуждения. Практическое задание. Кейс-задача. Контрольная работа №1. Эссе. Тест	*Не предусмотрено*
Раздел II. Вербальный и невербальный каналы коммуникации конфликтолога			
Тема 4. Вербальный канал коммуникации конфликтолога в межкультурном общении	*Лекция-диалог*	Фронтальный опрос, выполнение практических заданий, тематические дискуссии. Вопросы для обсуждения. Практическое задание (диагностика)	*Не предусмотрено*
Тема 5. Невербальные каналы коммуникации конфликтолога. Проксемика и такесика	*Лекция-диалог*	Фронтальный опрос, выполнение практических заданий, тематические дискуссии. Доклад Ролевая игра. Вопросы для обсуждения. Практическое задание. Контрольная работа №2	*Не предусмотрено*
Тема 6. Невербальная коммуникация конфликтолога. Кинесика	*Лекция-диалог*	Фронтальный опрос, выполнение практических заданий, темати-	*Не предусмотрено*

		ческие дискуссии. Вопросы для обсуждения. Практическое задание. Эссе. Тест	
Раздел III. Стереотипы, предрассудки и разрешение конфликтов в межкультурной коммуникации конфликтолога в профессиональном взаимодействии конфликтолога			
Тема 7. Стереотипы и предрассудки в межкультурной коммуникации конфликтолога в профессиональном взаимодействии конфликтолога	*Лекция-диалог*	Тематические дискуссии, анализ конкретных ситуаций. Вопросы для обсуждения. Практическое задание. Реферат	*Не предусмотрено*
Тема 8. Коммуникативная культура конфликтолога и межкультурный конфликт	*Лекция-диалог*	Тематические дискуссии, анализ конкретных ситуаций. Вопросы для обсуждения. Практическое задание. Кейс-задача. Доклад. Контрольная работа №3	*Не предусмотрено*
Тема 9. Разрешение и урегулирование межкультурных конфликтов в межкультурных коммуникациях в профессиональном взаимодействии конфликтолога	*Лекция-диалог*	Тематические дискуссии, анализ конкретных ситуаций. Вопросы для обсуждения. Практическое задание. Кейс-задача. Ролевая игра. Научно-практический проект с его презентацией. Эссе	*Не предусмотрено*

Реализация дисциплины (модуля) проходит с применением электронного обучения и дистанционных образовательных технологий. Специфика проведения таких учебных занятий по дисциплине (модулю) и организации взаимодействия обучающихся и преподавателя: синхронность и (или) асинхронного взаимодействия посредством интернета.

Учебные занятия по дисциплине (модулю) могут проводиться с применением информационно-телекоммуникационных сетей при опосредованном (на расстоянии) интерактивном взаимодействии обучающихся и преподавателя в режимах online и (или) offline в формах видеолекций, лекций-презентаций, видеоконференции, собеседования в режиме

форума, чата, выполнения виртуальных практических работ.

6.2. Информационные технологии

Информационные технологии, используемые при реализации различных видов учебной и внеучебной работы:

– использование возможностей интернета в учебном процессе (использование сайта преподавателя (рассылка заданий, предоставление выполненных работ, ответы на вопросы, ознакомление обучающихся с оценками и т. д.));

– использование электронных учебников и различных сайтов (например, электронных библиотек, журналов и т. д.) как источников информации;

– использование возможностей электронной почты преподавателя;

– использование средств представления учебной информации (электронных учебных пособий и практикумов, применение новых технологий для проведения очных (традиционных) лекций и семинаров с использованием презентаций и т. д.);

– использование интегрированных образовательных сред, где главной составляющей являются не только применяемые технологии, но и содержательная часть, т. е. информационные ресурсы (доступ к мировым информационным ресурсам, на базе которых строится учебный процесс);

– использование виртуальной обучающей среды («Электронное образование») или иных информационных систем, сервисов и мессенджеров.

6.3. Программное обеспечение, современные профессиональные базы данных и информационные справочные системы

6.3.1. Программное обеспечение

Перечень программного обеспечения на 2023–2024 учебный год

Наименование программного обеспечения	Назначение
Adobe Reader	Программа для просмотра электронных документов
Платформа дистанционного обучения LMS Moodle	Виртуальная обучающая среда
Mozilla FireFox, Google Chrome, Opera	Браузеры
Microsoft Office 2013, OpenOffice	Пакеты офисных программ
7-zip	Архиватор
Microsoft Windows 7 Professional	Операционная система
Kaspersky Endpoint Security	Средство антивирусной защиты

6.3.2. Современные профессиональные базы данных и информационные справочные системы на 2023–2024 учебный год:

Наименование современных профессиональных баз данных, информационных справочных систем
Универсальная справочно-информационная полнотекстовая база данных периодических изданий ООО «ИВИС» http://dlib.eastview.com *Имя пользователя: AstrGU Пароль: AstrGU*
Электронные версии периодических изданий, размещённые на сайте информационных ресурсов www.polpred.com
Электронный каталог Научной библиотеки АГУ на базе MARK SQL НПО «Информ-систем» https://library.asu.edu.ru/catalog/

Наименование современных профессиональных баз данных, информационных справочных систем
Электронный каталог «Научные журналы АГУ» https://journal.asu.edu.ru/
Корпоративный проект Ассоциации региональных библиотечных консорциумов (АРБИКОН) «Межрегиональная аналитическая роспись статей» (МАРС) – сводная база данных, содержащая полную аналитическую роспись 1800 названий журналов по разным отраслям знаний. Участники проекта предоставляют друг другу электронные копии отсканированных статей из книг, сборников, журналов, содержащихся в фондах их библиотек. http://mars.arbicon.ru
Справочная правовая система КонсультантПлюс. Содержится огромный массив справочной правовой информации, российское и региональное законодательство, судебную практику, финансовые и кадровые консультации, консультации для бюджетных организаций, комментарии законодательства, формы документов, проекты нормативных правовых актов, международные правовые акты, правовые акты, технические нормы и правила. http://www.consultant.ru

7. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ И ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ПО ДИСЦИПЛИНЕ (МОДУЛЮ)

7.1. Паспорт фонда оценочных средств

При проведении текущего контроля и промежуточной аттестации по дисциплине (модулю) «Коммуникативная культура конфликтолога» проверяется сформированность у обучающихся компетенций, указанных в разделе 3 настоящей программы. Этапность формирования данных компетенций в процессе освоения образовательной программы определяется последовательным освоением дисциплин (модулей) и прохождением практик, а в процессе освоения дисциплины (модуля) – последовательным достижением результатов освоения содержательно связанных между собой разделов, тем.

Таблица 6 – Соответствие разделов, тем дисциплины (модуля), результатов обучения по дисциплине (модулю) и оценочных средств

Контролируемый раздел, тема дисциплины (модуля)	Код контролируемой компетенции	Наименование оценочного средства
Раздел I. Коммуникативная культура конфликтолога и культура, психология и лингвистическая прагматика	ОПК-4 ОПК-5	
Тема 1. Коммуникация в профессиональном взаимодействии конфликтолога и культура: теория и практика социокультурного взаимодействия	ОПК-4 ОПК-5	Фронтальный опрос, выполнение практических заданий, тематические дискуссии. Вопросы для обсуждения. Собеседование. Практическое задание (диагностика)

Контролируемый раздел, тема дисциплины (модуля)	Код контролируемой компетенции	Наименование оценочного средства
		Реферат
Тема 2. Психологические аспекты коммуникации конфликтолога коммуникации конфликтолога	ОПК-4 ОПК-5	Фронтальный опрос, выполнение практических заданий, тематические дискуссии. Вопросы для обсуждения. Практическое задание. Кейс-задача Ролевая и деловая игра. Обратная связь Доклад Контрольная работа №1
Тема 3. Лингвистическая прагматика: основные аспекты коммуникации конфликтолога	ОПК-4 ОПК-5	Фронтальный опрос, выполнение практических заданий, тематические дискуссии. Вопросы для обсуждения. Практическое задание. Кейс-задача. Контрольная работа №1. Эссе. Тест
Раздел II. Вербальный и невербальный каналы коммуникации конфликтолога	ОПК-4 ОПК-5	
Тема 4. Вербальный канал коммуникации конфликтолога в межкультурном общении	ОПК-4 ОПК-5	Фронтальный опрос, выполнение практических заданий, тематические дискуссии. Вопросы для обсуждения. Практическое задание (диа-

Контролируемый раздел, тема дисциплины (модуля)	Код контролируемой компетенции	Наименование оценочного средства
		гностика)
Тема 5. Невербальные каналы коммуникации конфликтолога. Проксемика и такесика	ОПК-4 ОПК-5	Фронтальный опрос, выполнение практических заданий, тематические дискуссии. Доклад Ролевая игра. Вопросы для обсуждения. Практическое задание. Контрольная работа №2
Тема 6. Невербальная коммуникация конфликтолога. Кинесика	ОПК-4 ОПК-5	Фронтальный опрос, выполнение практических заданий, тематические дискуссии. Вопросы для обсуждения. Практическое задание. Эссе. Тест
Раздел III. Стереотипы, предрассудки и разрешение конфликтов в межкультурной коммуникации конфликтолога в профессиональном взаимодействии конфликтолога	ОПК-4 ОПК-5	
Тема 7. Стереотипы и предрассудки в межкультурной коммуникации конфликтолога в профессиональном взаимодействии конфликтолога	ОПК-4 ОПК-5	Тематические дискуссии, анализ конкретных ситуаций. Вопросы для обсуждения. Практическое задание. Реферат
Тема 8. Коммуникативная культура конфликтолога и межкультурный конфликт	ОПК-4 ОПК-5	Тематические дискуссии, анализ конкретных ситуаций. Вопросы для

Контролируемый раздел, тема дисциплины (модуля)	Код контролируемой компетенции	Наименование оценочного средства
		обсуждения. Практическое задание. Кейс-задача. Доклад. Контрольная работа №3
Тема 9. Разрешение и урегулирование межкультурных конфликтов в межкультурных коммуникациях в профессиональном взаимодействии конфликтолога	ОПК-4 ОПК-5	Тематические дискуссии, анализ конкретных ситуаций. Вопросы для обсуждения. Практическое задание. Кейс-задача. Ролевая игра. Научно-практический проект с его презентацией. Эссе

7.2. Описание показателей и критериев оценивания компетенций, описание шкал оценивания

Таблица 7 – Показатели оценивания результатов обучения в виде знаний

Шкала оценивания	Критерии оценивания
5 «отлично»	демонстрирует глубокое знание теоретического материала, умение обоснованно излагать свои мысли по обсуждаемым вопросам, способность полно, правильно и аргументированно отвечать на вопросы, приводить примеры
4 «хорошо»	демонстрирует знание теоретического материала, его последовательное изложение, способность приводить примеры, допускает единичные ошибки, исправляемые после замечания преподавателя
3 «удовлетворительно»	демонстрирует неполное, фрагментарное знание теоретического материала, требующее наводящих вопросов преподавателя, допускает существенные ошибки в его изложении, затрудняется в приведении примеров и формулировке выводов
2 «неудовлетворительно»	демонстрирует существенные пробелы в знании теоретического материала, не способен его изложить и ответить на наводящие вопросы преподавателя, не может привести примеры

Таблица 8 – Показатели оценивания результатов обучения в виде умений и владений

Шкала оценивания	Критерии оценивания

Шкала оценивания	Критерии оценивания
5 «отлично»	демонстрирует способность применять знание теоретического материала при выполнении заданий, последовательно и правильно выполняет задания, умеет обоснованно излагать свои мысли и делать необходимые выводы
4 «хорошо»	демонстрирует способность применять знание теоретического материала при выполнении заданий, последовательно и правильно выполняет задания, умеет обоснованно излагать свои мысли и делать необходимые выводы, допускает единичные ошибки, исправляемые после замечания преподавателя
3 «удовлетворительно»	демонстрирует отдельные, несистематизированные навыки, испытывает затруднения и допускает ошибки при выполнении заданий, выполняет задание по подсказке преподавателя, затрудняется в формулировке выводов
2 «неудовлетворительно»	не способен правильно выполнить задания

7.3. Контрольные задания и иные материалы, необходимые для оценки результатов обучения по дисциплине (модулю)

Раздел I. КОММУНИКАТИВНАЯ КУЛЬТУРА КОНФЛИКТОЛОГА И КУЛЬТУРА, ПСИХОЛОГИЯ И ЛИНГВИСТИЧЕСКАЯ ПРАГМАТИКА

Тема 1. **Коммуникация в профессиональном взаимодействии конфликтолога и культура: теория и практика социокультурного взаимодействия**

1. Вопросы для обсуждения:

Вопрос 1. Межкультурная коммуникация как область знания и практической деятельности. *Теория* межкультурной коммуникации конфликтолога как дисциплина, которая описывает процесс межкультурного общения, условия его реализации, возможные затруднения и причины коммуникативных неудач. Межкультурная коммуникация, ключевые особенности теории межкультурной коммуникации конфликтолога, междисциплинарные связи, история этой дисциплины, сферы применения знаний из области межкультурной коммуникации конфликтолога. Межкультурная коммуникация как взаимодействие носителей разных культур. Человек – не единственный носитель культуры, биологи и психологи утверждают, что некоторые животные (в частности, человекообразные обезьяны) способны развивать и передавать культуру. М*ежкультурная коммуникация* как обмен информацией, осуществляемый носителями разных культур, причем то, что коммуниканты являются носителями разных культур, значительнейшим образом влияет на их коммуникацию и в некоторой степени определяет ее ход. Теория МКК – дисциплина, изучающая такое взаимодействие.

Собеседование: Вопрос 2. Понятие культуры и коммуникации конфликтолога. Понятие культуры. Понятие коммуникации конфликтолога. Определение коммуникации конфликтолога. *Коммуникация* как обмен информацией между людьми посредством общей системы знаков. Межкультурная коммуникация, культурное взаимодействие – это коммуникация (взаимодействие) как связь и общение между представителями различных культур народов мира, что предполагает как непосредственные контакты между людьми и их общностями, так и опосредованные формы коммуникации конфликтолога (язык, речь, письменность, электронную коммуникацию и т.д.).

2. Практическое задание:

Тематическая дискуссия.

Коммуникация как обмен информацией между людьми посредством общей системы знаков.

«Коммуникация как процесс взаимодействия»

Задание 1. Какие из приведенных ниже приемов относятся к нормативным правилам общения, а какие – к правилам речевого воздействия? Обоснуйте свое мнение:

а) здороваться со знакомыми людьми; Норматив

б) улыбаться собеседнику;

в) чаще называть собеседника по имени; Речевое

г) не перебивать собеседника; Норматив

д) благодарить за помощь; Норматив

е) говорить о том, что интересует вашего собеседника;

ж) поддерживать идеи собеседника;

з) чаще извиняться;

и) не повышать голос на собеседника, говорить ровно и спокойно.

Задание 2. Воспользуйтесь законом отзеркаливания и вежливо, развернуто отзеркальте:

Образец:

– Рад был с вами познакомиться.

– Спасибо, мне тоже было очень приятно. Надеюсь еще не раз с вами увидеться! До встречи!

1. Сегодня я с таким трудом добрался до работы!
2. Мой младший брат совсем отбился от рук.
3. Как все стало дорого!
4. Приятной вам поездки!
5. Хорошего вам отпуска!
6. Приятно вам провести время!
7. Вы такой интересный собеседник.
8. Спасибо, я узнал от вас очень много нового.

Что нам дает в подобных случаях отзеркаливание?

Задание 3. Какой закон действует, когда попрошайка подходит к прохожему и говорит:

– Здравствуйте! Можно с вами поговорить? Два слова, пожалуйста. Я вас долго не задержу. Я вообще-то не местный. Я из больницы еду, не на что доехать до дома. Вы не могли бы помочь, сколько сможете?

Или в обращении цыганки*:*

– Мужчина! Молодой! Красивый! Подожди минуточку! Спросить хочу! Закурить найдется? Хочешь погадаю?

Задание 4. Какие указания, распоряжения кажутся вам более эффективными? Почему? Обоснуйте свое мнение с точки зрения действия коммуникативных законов.

1. – Убери посуду!

– Мне кажется, что нам пора прибраться на кухне!

2. – Сдайте мне отчет!

– Как вы думаете, не пора ли сдать отчет?

– Принесите, пожалуйста, отчет, который я просил вас сделать?

3. – Ждите!

– Не могли бы вы подождать несколько минут?

– Подождите немного!

Упражнение 5. Прочитайте текст.

Подмастерье. Ваша милость, пожалуйте сколько-нибудь подмастерьям, чтоб они выпили за ваше здоровье.

Г-н Журден. Как ты меня назвал?

Подмастерье. Ваша милость.

*Г-н Журден. «*Ваша милость!» Вот что значит одеться по-господски! А будете ходить в мещанском платье – никто вам не скажет: «ваша милость». (Дает деньги) На, вот тебе за «вашу милость».

Подмастерье. Премного довольны, ваше сиятельство.

Г-н Журден. «Сиятельство?» Ого! «Сиятельство!» Погоди, дружок. «Сиятельство!» чего-нибудь да стоит, это не простое слово – «сиятельство!» На, вот тебе от его сиятельства!

Подмастерье. Ваше сиятельство, мы все как один выпьем за здоровье вашей светлости.

Г-н Журден. «Вашей светлости?» О- го –го! Погоди, не уходи. Это мне-то – «ваша светлость!» (В сторону). Если дело дойдет до «высочества», честное слово, ему достанется весь кошелек. (Подмастерью). На, вот тебе за «вашу светлость».

Подмастерье. Покорнейше благодарим, ваше сиятельство, за ваши милости.

Г-н Журден (в сторону). Вовремя остановился, а то я бы все ему отдал.

(Ж.-Б. Мольер. «Мещанин во дворянстве»)

Использования какого правила речевого воздействия помогло подмастерью достичь желаемого результата?

ОТВЕТ: Комплименты и завышение его достоинства, похвала

Задание 6. Подготовьте вежливый монолог на 1 минуту, в котором вы подготавливаете своих родителей к восприятию:

1) вашей просьбы купить вам дорогую вещь;

2) сообщения, что вы решили больше не учиться, а пойти работать;

3) сообщения о том, что вы уезжаете с друзьями в поход с ночевкой.

Задание 7. Игра «Цепочка комплиментов»

Цель: отработать навыки речевого воздействия на собеседника с помощью комплиментов в его адрес; навыков установления доброжелательной атмосферы в коллективе.

Условия проведения: по цепочке игроки говорят рядом сидящему человеку комплименты. Темы: знания, профессиональное мастерство, отношение к людям, деловые качества, внешность и др.

Комплименты не должны повторяться. Принимающий комплимент должен ответить на него словами благодарности или ответным комплиментом.

Задание 8. Дополните приведенные ниже правила эффективной коммуникации конфликтолога своими правилами (наличие чувства юмора приветствуется).

- Если ты прав, будь логичен. Если не прав – постарайся сбить с толку.
- Если сомневаешься, постарайся говорить убедительно.
- Если человек тебя не понимает, это еще не значит, что он глупее тебя.
- Если с тобой во всем соглашаются, проверь – слушают ли тебя.
- Хороший слушатель не только пользуется всеобщей любовью, но со временем и кое-что узнает.
- Все люди ординарны. Неординарны лишь те, кто это знают.
- Благоразумный человек никогда ничего не добивается.

Задание 9. Напишите эссе на одну из предложенных тем.

1) Я в процессе общения.

2) Люди, с которыми трудно общаться.

3) Люди, с которыми легко общаться.

4) Гений общения: кто он?

5) «Доброе слово и кошке приятно». Роль комплиментов в жизни.

Задание 10. Прочитайте следующие контактоустанавливающие фразы. Оцените их эффективность.

1. Если бы вы могли ездить по миру абсолютно свободно, куда бы вы поехали? Почему?

2. Чем вы больше всего любите заниматься в такую дождливую погоду?

3. Расскажите о городе, в котором вы выросли.

4. Вам приходилось жить в разных местах. Расскажите о том, которое вам понравилось больше всего.

5. Какую вещь вам больше всего хотелось бы иметь? Почему?

6. Какой марки была ваша первая машина?

7. Какой школьный учитель остался в вашей памяти? Чем он вам запомнился?

8. Хочу пойти завтра поужинать в ресторан. Какой бы вы посоветовали? Чем он вам нравится?

9. Расскажите о фильме/книге, которую вы читали больше одного раза.

10. Встреча с каким человеком вам больше всего запомнилась? Чем она вам запомнилась?

11. Ассоциируется ли у вас с чем-нибудь эта песня? С чем?

12. Кто бы мог сыграть вас в фильме о вашей жизни? Почему именно этот актер?

13. Что бы вы сделали, выиграв миллион рубле?

14. Прекрасный день! Какое время года вы любите больше всего?

15. Мы работаем вместе уже несколько месяцев. Хотелось бы познакомиться с вами по ближе. Расскажите о ваших интересах вне работы.

Тема 2. Психологические аспекты коммуникации конфликтолога коммуникации конфликтолога

1. Вопросы для обсуждения:

Межкультурная коммуникация (МКК) как раздел общей теории коммуникации конфликтолога, исследующий – в теоретическом и практическом отношении – коммуникативное взаимодействие представителей разных культур.

Научно-практическая подготовка молодых специалистов в сфере социальной работы и организации работы с молодежью в области деловой межкультурной коммуникации конфликтолога, формированию межкультурной компетенции путем ознакомления с базовым теоретическим материалом с целью овладения навыками корректного межкультурного общения, самостоятельного анализа критических случаев межличностных конфликтов в процессе общения с представителями других культур.

Тематическая дискуссия.

Вопрос 1. Личность. Я-концепция. Идентичность. Вопрос 2. Теория вежливости.

2. Практическое задание: *Ролевая и деловая и (или) игра – тема (проблема), концепция, роли и ожидаемый результат по игре*

Устное деловое общение

Упражнение 1. Определите, какие действия соответствуют каждому этапу деловой беседы.

Пользуйтесь цифровыми обозначениями.

Этапы деловой беседы	**Конкретные действия**
I. Подготовка беседы.	1. Анализ и проверка позиции собеседника. 2. Создание приятной атмосферы для беседы.
II. Начало беседы.	3. Принятие решений. 4. Привлечение внимания к проблеме. 5. Подбор компетентных участников.
III. Передача информации.	6. Передача запланированной информации. 7. Обмен информацией. 8. Обозначение своей позиции по проблеме.
IV.Фаза аргументации.	9. Отстаивание своей позиции, убедительная аргументация. 10. Снятие напряженности.
V. Фаза нейтрализации замечаний	11. Определение места и времени встречи.

собеседника. VI. Фаза принятия решений.	12. Обсуждение проблемы. 13. Прогнозирование позиции собеседника. 14. Продумывание собственной позиции, своей стратегии и тактики. 15. Подбор необходимых аргументов. 16. Определение предмета беседы и целей обсуждения. 17. Установление контакта с собеседником

Упражнение 2. Успеху деловой беседы способствует ряд психологических приемов, используемых собеседниками. Раскройте сущность психологических приемов, которые способствуют успеху деловой беседы. Используйте материал, данный справа. Пользуйтесь цифровыми обозначениями.

Психологические приемы Техника общения	**Сущность психологических приемов**
I. Приём «Имя собственное».	1. Терпеливый и внимательный слушатель – создает доверительное расположение собеседника.
II. Приём «Золотые слова».	2. Улыбка и доброжелательное выражение лица – демонстрируют уважение к собеседнику, создают у него чувство уверенности.
III. Приём «Зеркало отношений».	3. Умение делать комплименты – вызывает положительные эмоции, настраивает на сотрудничество, создает атмосферу доверия и взаимоуважения.
IV. Приём «Терпеливый слушатель».	4. Произнесение вслух имени-отчества собеседника вызывает положительные эмоции, снижает напряжение, сближает партнеров.
V. Приём «Вы – подход».	5. Умение поставить себя на место собеседника, чтобы лучше его понять.

Упражнение 3. Вопросы, используемые в ходе беседы, делятся по своему типу на несколько групп. Установите соответствие между названиями вопросов и их определениями. Воспользуйтесь справочным материалом.

Вопросы	**Определение понятий**
I. Закрытые вопросы.	1. Удерживают беседу в строго установленном направлении или поднимают новые проблемы.
II. Риторические вопросы.	2. Требуют размышления, обдумывания, комментирования того, что было сказано в процессе беседы.
III. Открытые вопросы.	3. Требуют ответов «да» или «нет».
IV. Переломные вопросы.	4. Служат для более глубокого рассмотрения проблемы, не требуют прямого ответа.
V. Вопросы для обдумывания.	5. Невозможно ответить «да» или «нет», необходимо развернутое объяснение.

Упражнение 4. Прочитайте данное высказывание. Как вы его понимаете? Выскажите свое мнение.

Кейс-задача – задания для решения кейс-задачи

Собеседование при приеме на работу – одна из разновидностей деловой беседы. Менеджер по персоналу ставит перед собой цель определить, подойдет ли претендент для работы в компании, справится ли он со своими обязанностями, будет ли достаточно компетентным и инициативным работником. Ответьте на вопросы, предста-

вив свое участие в собеседовании при приеме на работу. Заполните правую сторону страницы.

1. Почему вы ушли с предыдущего места работы?	
2. С какими трудными проблемами вы уже сталкивались и как их решали?	
3. Почему вы хотите работать именно у нас?	
4. В чем заключаются ваши преимущества перед другими кандидатами?	
5. Не мешает ли ваша учеба (семейная жизнь) работе?	
6. С чего бы вы начали свою деятельность?	
7. Какую должность вы хотели бы занять в компании через 3-4 года?	
8. На какую зарплату вы рассчитываете?	

Ролевая и деловая игра:

Упражнение 5. Посмотрите ролик «Кадры решают все. Секретарь для олигарха-2» [Электронный ресурс] https://www.youtube.com/watch?v=Qd8qA1tJFTk

Проанализируйте увиденное, напишите, что вам понравилось или не понравилось в ходе собеседования, оцените поведение соискателя. Какие замечания, советы экспертов показались вам важными. Как вы поняли значение прозвучавших в ролике терминов «якорение» и «конгруэнтность»? Сделайте вывод о формате данного вида деловой беседы.

Упражнение 6. Ниже приведены некоторые из философских подходов к переговорам. Какому подходу Вы отдаете предпочтение? Аргументируйте свой выбор:

– «Бизнес есть бизнес»;

– «В успешных переговорах каждому придется чем-то жертвовать»;

– «Выживают сильнейшие»;

– «Тебя ударили – дай сдачи»;

– «Не делай зла другим, пока они тебе ничего не сделали».

Упражнение 7. Согласны ли Вы с мнением Р. Фишер и У. Юри о том, что позиционный торг «может усугубить ситуацию, если в переговорах принимало участие более двух сторон, и чем больше сторон, вовлеченных в переговоры, тем серьезнее становятся недостатки, свойственные этой стратегии». Обоснуйте свой ответ примерами.

Упражнение 8. Прочитайте пример переговоров из книги Роджера Фишера и Уильяма Юри «Путь к согласию, или переговоры без поражения». Определите, кто из участников переговорного процесса использует стратегию позиционного торга, а кто – принципиальных переговоров.

«Припаркованная машина Тома Грифита, одного из наших коллег, была полностью разбита грузовиком для сбора мусора. Автомобиль был застрахован, но точную сумму, которую Том должен был получить по страховке, предстояло еще обсудить с представителем страховой компании.

Таблица

Представитель компании	Том
Мы изучили ваш случай и решили, что он соответствует условиям нашей политики. Это означает, что вам причитается 3300 рублей.	Понимаю. А как вы получили эту цифру?
Мы решили, что машина этого стоит.	Я понимаю, но какой критерий вы использовали для определения этой суммы? Не знаете, где я могу купить подобную машину за эту сумму?
А вы сколько хотите?	Я хочу только то, что мне причитается в соответствии с вашей политикой. Я нашел

	подержанную машину наподобие моей за 3 тысячи 850 рублей. Прибавьте торговые услуги и акцизный налог и получится около 4 тысяч.
4 тысячи! Это слишком много!	Я не прошу 4 тысячи, или 3 тысячи, или 5 тысяч рублей, я просто хочу справедливой компенсации. Не кажется ли вам, что будет справедливо, если я получу достаточно только для покупки машины?
0'кей. Я предлагаю вам 3 тысячи 500 рублей. Это самое большее, на что я могу пойти. Такова политика компании.	А как компания это определяет?
Послушайте, 3 тысячи 500 – это все, что вы можете получить. Соглашайтесь или нет, как хотите.	Может, 3 тысячи 500 и справедливо, я не знаю. Я, безусловно, понимаю вашу позицию, если вы связаны политикой компании. Но если вы не можете объективно определить, почему именно эта сумма мне причитается, я думаю, мне лучше обратиться в суд. Почему бы нам не разобраться в этом заново и не поговорить еще раз? В среду в одиннадцать часов вам подойдет?
0'кей, господин Грифит, у меня есть сегодняшняя газета с рекламой "Фиесты-78" за 3 тысячи 400 рублей.	Да? А сколько, там говорится, она прошла миль?
49 тысяч, а что?	Потому, что моя прошла только 25 тысяч миль. Насколько это увеличивает цену согласно вашей бухгалтерии?
Дайте подумать... на 150 рублей.	Взяв 3 тысячи 400 рублей за основу, получается 3 тысячи 550 рублей. А говорится в рекламе что-нибудь о радио?
Нет.	А сколько это добавляет по вашим расчетам?
125 рублей.	А за кондиционер?

Полчаса спустя Том выходит из конторы с чеком на 4 тысячи 12 рублей».

Упражнение 8. Ответьте на вопросы теста «Умеете ли вы вести деловые переговоры?»

1. Бывает ли, что вас удивляют реакции людей, с которыми вы сталкиваетесь в первый раз?

2. Есть ли у вас привычка договаривать фразы, начатые вашим собеседником, т.к. вам кажется, что вы угадали его мысль, а говорит он слишком медленно?

3. Часто ли вы жалуетесь, что вам не дают всего необходимого для того, чтобы успешно закончить порученную вам работу?

4. Когда критикуют мнение, которое вы разделяете, или коллектив, в котором вы работаете, возражаете ли вы (или хотя бы возникает у вас такое желание)?

5. Способны ли вы предвидеть, чем вы будете заниматься в ближайшие 6 месяцев?

6. Если вы попадаете на совещание, где есть незнакомые вам люди, стараетесь ли вы скрыть ваше мнение по обсуждаемым вопросам?

7. Считаете ли вы, что в любых переговорах всегда кто-то становится победителем, а кто-то обязательно проигрывает?

8. Говорят ли о вас, что вы упорны и твердолобы?

9. Считаете ли вы, что на переговорах всегда надо запрашивать вдвое больше того, что вы хотите получить в конечном итоге?

10. Трудно ли вам скрыть свое плохое настроение, например, когда вы играете в

карты и проигрываете?

11. Считаете ли вы необходимым возразить по всем пунктам тому, кто на совещании высказал мнение, противоположное вашему?

12. Неприятна ли вам частая смена видов деятельности?

13. Заняли ли вы ту должность и получили ли ту зарплату, которые наметили для себя несколько лет назад?

14. Считаете ли вы допустимым пользоваться слабостями других для достижения своих целей?

15. Уверены ли вы, что можете легко найти аргументы, способные убедить других в вашей правоте?

16. Готовитесь ли вы старательно к встречам и совещаниям, в которых вам предстоит принять участие?

Ответы:

Запишите себе по одному очку за каждый ответ, совпавший с данными ниже:

1, 2, 3, 4, 6, 7, 9, 14, 15, 16 – НЕТ;

5, 8, 10, 11, 12, 13 – ДА.

0–5 баллов – Вы не рождены для переговоров. Лучше всего вам подобрать себе работу, где от вас этого и не потребуется.

6–11 баллов – Вы хорошо умеете вести переговоры, но есть опасность, что вы проявите властные черты своего характера в самый неподходящий момент. Вам стоит заняться повышением своей квалификации в этой сфере, а главное – учиться жестко держать себя в руках.

12–16 баллов – Вы всегда очень ловко ведете переговоры. Но будьте осторожны! Окружающие вас люди могут подумать, что за этой ловкостью скрывается нечестность и от вас лучше держаться подальше. А такое мнение на пользу не идет!

Упражнение 9. Прочитайте диалог из книги К.А. Шиловой «Телефонные разговоры делового человека». Выделите этикетные лексические средства. Укажите, какие этикетные формулы выполняют роль контактоустанавливающих средств.

А.: Алло! Я хотел бы поговорить с господином Зайцевым.

Б.: Я у телефона.

А.: С вами говорит Роберт Девис, представитель фирмы «Максвелл».

Б.: Очень приятно. Слушаю вас.

А.: Мне хотелось бы до начала переговоров кое-что уточнить.

Б.: Пожалуйста. Я вас слушаю.

А.: Изменилась ли цена квадратного метра экспозиции в связи с инфляцией?

Б.: Да, конечно. Сейчас один квадратный метр площади в павильоне стоит двенадцать рублей, а на открытой площадке – восемь.

А.: Спасибо. Это все, что я хотел узнать.

Б.: Если у вас возникнут еще какие-нибудь вопросы, звоните. Я к вашим услугам.

А.: Спасибо. В случае необходимости я обязательно воспользуюсь вашим предложением. Всего доброго.

Б.: До свидания.

Упражнение 10. Прочитайте диалог. Укажите, что, по вашему мнению, в нем необходимо изменить.

А.: Алло, это Новосибирск?

Б.: Здравствуйте, фирма «Новосибирск-сервис».

А.: Девушка, дайте мне Сергеева, пожалуйста.

Б.: Кто это говорит?

А.: Это из Красноярска, с завода звонят.

Б.: Сергеева нет и сегодня не будет.

А.: А когда он будет? Меня к вам тут в командировку посылают.

Б.: Подождите… (*говорит по другому аппарату*). Да? Нет, не знаю…

А.: Алло, алло, девушка! Вы меня слушаете?

Б.: Подождите, говорю!

А.: Когда Сергеев будет на месте?

Б.: Ну, может, послезавтра. Не знаю, звоните.

Обратная связь:

Упражнение 11. Составьте диалог по ситуации: вы звоните агенту торговой фирмы, который просил вас позвонить по поводу поставки товара фирме, где вы работаете. Агента не оказалось на месте. Как вы построите свой разговор с секретарем?

Тема 3. Лингвистическая прагматика: основные аспекты коммуникации конфликтолога

1. Вопросы для обсуждения:

Ознакомление со специфическими особенностями вербального канала межкультурной коммуникации конфликтолога, в том числе анализ влияния выбора языка на коммуникативный процесс, специфики межкультурной коммуникации конфликтолога в условиях общения через переводчика, а также некоторых особенностей фатической коммуникации конфликтолога, от успешной реализации которой во многом зависит достижение коммуникативных целей.

Тематическая дискуссия.

Вопрос 1. Принцип кооперации. Максимы Грайса. Вопрос 2. Теория речевых актов.

***2. Практическое задание:* «Письменная деловая коммуникация»**

Кейс-задача – задания для решения кейс-задачи:

Задание 1. Вставьте пропущенные буквы, раскройте скобки. Укажите слова и словосочетания, имеющие официально-деловую окраску.

Воздать должное, (не) работоспособный, жилищный фонд, извлеч… квадратный корень, принять к исполнению, страховой полис, быстро, надлежащий, пре…писывать, случай, пров…дить и…следования, х…датайствовать, обв…нительный пр…говор, поставить на вид, д…пломатическая нота, установле…ный порядок, широкий размах, (ниже) следующий, острая критика, играть роль, прямые обяза…ности, соглашение, согласие, прогулка.

Задание 2. Вставьте пропущенные буквы. Объясните значение слов, называющих различные виды служебных документов (при необходимости обращайтесь к толковому словарю). Составьте с ними словосочетания.

А…пе…ляция, а…кред…тив, а…тестат, анкета, б…л…етень, ведомость, д…крет, д…ректива, изв…щение, ко…мюнике, л…цензия, мем…рандум, обл…гация, п…тент, пр…йскурант, р…естр, р…золюция, р…кламация, с…ртификат, ульт…матум, х…датайство.

Задание 3. Дайте сокращение (I) и полную запись (II) следующих слов.

I. Город, область, район, профессор, заведующий, заместитель, исполняющий обязанности, 4 миллиона рублей, филиал, класс, лаборатория, педагогический.

II. Респ., отд., район., з-д, о-во, нац., м-во, пр-во, произв., М., разд.

Задание 4. Подберите к данным словам перифразы (словосочетания, состоящие из глагола и существительного, имеющие нейтральные синонимы)

Помочь

Победить

Осмотреть

Отремонтировать

Распорядиться

Задание 5. Вставьте пропущенные буквы и расставьте знаки препинания. Раскройте скобки. Выполните задания после текста.

Ошибки в области словоупотребления (гос) служащих можно разделить на три

гру… пы. (Во) первых это откл…нения связа…ные с нарушением норм речевой этики служебного общения; (во) вторых это нарушение собственно языковых норм в результате которого (не) выполняется требование точности ясности про…фе…сиональной речи; (в) третьих это нарушение стилевых норм пр…водящ…е к стилистическим ошибкам и так (же) вл…яющ…е на качество про…фе….сионального общения.

… Многие речевые ошибки связа…ны с такими явлениями как плеоназм (*промышленная индустрия, совместное сотрудничество*) и тавтология (*более быстрее, повыситься на два пункта выше*).

Нарушение норм лексической соч…таемости так (же) делает речь (не) точной. Так в (не) ко…ректном словосоч…тании *занимать роль* перепутаны комп…ненты двух устойчивых словосоч…таний: *зан...мать место* и *играть роль*. Таким же образом об…ясняется ошибка *оказывать обслуживание*: перепутаны комп…ненты словосоч…таний *оказывать услуги* и *осуществлять обслуживание*.

Требование точности речи часто (не) выполняется из (за) того что говорящий использ…вал многозначное слово или омоним. Например выр…жения «прослушать доклад» или «получить отличные данные» вне контекстов можно понять (по) разному так (же) как и вопрос «В какой области вы работаете?»

Стилистической ошибкой сч…тается употребление инородной для определенной ситуации лексики например использование разговорных слов стилистически «сниженной» лексики в служебном документе и в ситуациях строго официального ус…ного общения или книжных конструкций например языковых штампов официально-делового (письменного) стиля в разговорной речи. В официальной ситуации (не) желательно говорить: «В ликв…дации аварии уча…ствовали *пожарники*», потому что не грубое, но все (таки) разговорное слово *пожарник* как синоним слова **пожарный (**з,с)десь (не) уместно.

То (же) относ…тся и к употреблению в речи иностранных слов. Языковая мода распростр…няет слова часто (не) благозвучные или ко…муникативно неоправда…ные: *бранч* (второй завтрак – образовано от анг. Breakfast – завтрак и lunch – обед)); *яппи* (молодые про…фе…сионалы); *креатор* (создатель, творческий человек, г…нератор идей).

Вря… (ли) нужно говорить о засорени… речи иностра…ными словами как о гл…бальной проблеме и пр…зывать к «орган…зации к…мпании по борьбе с ними». Надо только помнить о том что лексические заимствования не должны нарушать стилевое единство высказывания (по) этому употреблять их следует умес…но обоснова…но при (не) обходимости пользоваться словарями иностранных слов – только в этом случае использование в речи заимствований будет пок…зателем высокой речевой культуры.

(Панова М.Н. .Школа для чиновников // Русская речь. 2004. №3)

Задание А. Объясните значение слов, подобрав русские синонимы (слова или словосочетания) к следующим иностранным существительным и прилагательным:

1.	вердикт	6. одиозный
2.	дилемма	7. ординарный
3.	инсинуация	8. помпезный
4.	обструкция	9. сакральный
5.	прерогатива	10. утилитарный

Задание Б. Составьте словосочетания, подобрав к паронимам-прилагательным существительные, приведенные ниже:

1. федеральный -федеративный
2. документальный – документационный
3. исполнительный – исполнительский
4. представительный – представительский
5. информативный – информационный

Задание В. Выберите из скобок существительные, составьте с ними словосочетания:

1. замещать (вакантная должность, директор, рабочее место)

2. выносить (точка зрения, инсинуация, вердикт, определение)
3. удешевить (расценки, продукция, расходы, цены, себестоимость)
4. объявить (отпуск, выговор, объявление, благодарность)
5. оказать (заслуга, обслуживание, услуга, содействие)

Задание 6. Прочитайте образец текста делового письма-ответа. Найдите языковые клише и выпишите их.

А)

Уважаемый господин директор!

Мы благодарим за Ваш запрос от 10.06.2019 г. относительно монтажа локальной компьютерной сети. С удовольствием предлагаем Вам информацию по интересующему Вас вопросу.

Цена. Общая цена комплектующих и работы по монтажу составляет 38600 (тридцать восемь тысяч шестьсот) рублей.

Доставка. Доставка осуществляется силами нашей организации в течение одного месяца.

Срок действия. Наше предложение действительно в течение 6 месяцев со дня отправления данного письма.

Оплата должна быть произведена по безналичному расчету через филиал банка (реквизиты банка указываются) не позднее 15 дней после выставления счет-фактуры.

Благодарим Вас за внимание к продукции нашей компании, надеемся на дальнейшее сотрудничество.

Директор ОАО «Инград»
И.И. Вивдич (подпись)

Б)

Уважаемые господа!

Благодарим за Ваше письмо от 10.06.2019 г. и сообщаем, что мы принимаем все условия Вашего предложения, кроме сроков исполнения.

В этой связи мы хотели бы пригласить Вашего представителя, уполномоченного вести переговоры, чтобы обсудить с ним вопрос о сроках непосредственно при встрече.

В случае Вашего согласия просим сообщить обратной почтой о возможности приезда к нам Вашего представителя.

С уважением (подписи)_____

Задание 7. Составьте деловые письма, руководствуясь правилами составления документов.

А) Организации ОАО «Домстройразвитие» нужно заказать од-номестный номер прибывающему в командировку в Москву специалисту из Пензенского филиала компании – Соколову Сергею Николаевичу. Командировка планируется с 19 по 23 июня текущего года. Вопросы организации приема командированных специалистов находятся в компании в ведении заместителя генерального директора по административно-хозяйственным вопросам Никитенко Н.Г.

Составьте письмо-просьбу в гостиницу «Славянская», отметьте в письме, что плата за проживание будет произведена Соколовым С.Н. за наличный расчет.

Б) Составьте гарантийное письмо в отделе рекламы газеты «Комсомольская правда» с просьбой опубликовать рекламу вашей фирмы.

Условия: реклама должна быть опубликована в номерах за 13 и 27 июня, 10 и 24 июля 2019 г., размер рекламы – 3/10 полосы, реклама должна быть размещена на развороте, объединяющем рекламную и нерекламную полосы. Укажите ваши банковские реквизиты: расчетный счет № 46703519 в АКБ "ОНЭКСИМ", корр. счет 3161868 в РКЦ ГУ ЦБ

РФ, МФО 44583001, код 83. ИНН/КПП 7710159493/775125223.

В) Управление по работе с органами безопасности Правительства Москвы направило в префектуру Юго-Восточного административного округа на согласование проект постановления Правительства Москвы «Об организации альтернативной гражданской службы в Москве».

Составьте текст письма-ответа от имени префектуры о согласовании данного проекта постановления без замечаний и предложений. Адресуйте письмо на имя начальника названного управления Кондрашова Петра Васильевича.

Контрольные вопросы для проведения текущего контроля и промежуточной аттестации:

Контрольная работа №1:

Вариант 1: Коммуникативная культура конфликтолога и культура, психология и лингвистическая прагматика

Вариант 2: Коммуникация в профессиональном взаимодействии конфликтолога и культура: теория и практика социокультурного взаимодействия

Вариант 3: Психологические аспекты коммуникации конфликтолога коммуникации конфликтолога

Вариант 4: Лингвистическая прагматика: основные аспекты коммуникации конфликтолога

Раздел II. ВЕРБАЛЬНЫЙ И НЕВЕРБАЛЬНЫЙ КАНАЛЫ КОММУНИКАЦИИ КОНФЛИКТОЛОГА

Тема 4. Вербальный канал коммуникации конфликтолога в межкультурном общении

1. Вопросы для обсуждения:

Ознакомление со специфическими особенностями вербального канала межкультурной коммуникации конфликтолога, в том числе анализ влияния выбора языка на коммуникативный процесс, специфики межкультурной коммуникации конфликтолога в условиях общения через переводчика, а также некоторых особенностей фатической коммуникации конфликтолога, от успешной реализации которой во многом зависит достижение коммуникативных целей.

Тематическая дискуссия.

Вопрос 1. Лингвистический канал коммуникации конфликтолога. Межкультурная коммуникация и перевод. Вопрос 2. Паралингвистический канал коммуникации конфликтолога и фатическая коммуникация. Вопросы для самопроверки (вербальный канал коммуникации конфликтолога в межкультурном общении):

1. Как влияет на коммуникацию выбор языка общения? Каким языком пользуетесь вы в ситуации межкультурной коммуникации конфликтолога? Кто чаще осуществляет выбор языка коммуникации конфликтолога – вы или ваши собеседники? Всегда ли этот выбор удобен для вашего собеседника и для вас?

2. Что такое фатическое общение? Перечислите факторы успешности фатической коммуникации конфликтолога. Какими способами установления контакта вы пользуетесь чаще всего? Меняете ли вы способы установления контакта, когда вам приходится общаться с представителями других культур?

2. Практическое задание: **Вербальные средства общения**

Упражнение 1. Прочитайте высказывания о русском языке, выскажите свое мнение о прочитанном. На основе этих и других известных вам высказываний о русском языке напишите небольшое сочинение в формате эссе.

Во дни сомнений, во дни тягостных раздумий о судьбах моей родины, – ты один мне поддержка и опора, о великий, могучий, правдивый и свободный русский язык! Не

будь тебя – как не впасть в отчаяние при виде всего, что совершается дома? Но нельзя верить, чтобы такой язык не был дан великому народу! (И.С. Тургенев)

По сути для интеллигентного человека дурно говорить должно считаться также неприлично, как не уметь читать и писать. (А.П. Чехов)

Язык – это история народа. Язык – это путь цивилизации и культуры. Поэтому-то изучение и сбережение русского языка является не праздным занятием от нечего делать, но насущной необходимостью. (А.И. Куприн)

Упражнение 2. Проверьте, насколько хорошо вы знаете нормы русского литературного языка, выполните следующие задания:

1. Укажите в соответствии с современной акцентологической нормой ударение в приведенных ниже словах:

Апокриф, асимметрия, безудержный, бунгало, бюрократия, великовозрастный, втридорога, гербовая, гастрономия, досуг, дремота, диоптрия, диспансер, догмат, донельзя, знамение, изобретение, значимость, искра (проф. искра), заснеженный, кремень, кладовая, каллиграфия, кухонный, кашлянуть, колосс, ломота, мальчиковый, маркер, некролог, нефтепровод, недуг, опошлить, обнявшись, обогнутый, приданое, пасквиль, похороны, партер, пахнуть (издавать запах), пахнуть (повеять), ракурс, ритор, созыв, трусить (бояться), трусить (ехать рысцой; трясти), толика, упрочение, обеспечение, феерия, христианин, экипировать, экслибрис.

2. Выберите правильный вариант в паронимической паре.

1) Мне новое место работы (представили, предоставили). 2) Наша местность (болотистая, болотная). 3) Для борьбы с коронавирусом необходима (эффективная, эффектная) вакцина. 4) Необходимо решить (жилую проблему, жилищную проблему). 5) К пожилым людям надо относиться (бережливо, бережно). 6) Этот человек придерживается (закостенелых, закоснелых) взглядов. 7) Банковские операции производит (оператор, операционист). 8) Гостиница для проживания (командированных, командировочных).

3. Определите и исправьте ошибки в образовании падежных форм числительных.

1) Прибыл поезд с двести шестьюдесятью пятью пассажирами. 2) Сбор дошел до двух тысяч триста семьдесят пять литров. 3) Расстояние измеряется восемью тысячами семистами шестьюдесятью девятью километрами.

4. Найдите и исправьте морфологические и синтаксические ошибки.

1) Согласно приказа ректора для ППС и студентов 30 апреля и 08 мая короткий предпраздничный день. 2) Двое студенток не успели подготовиться к сдаче ВКР. 3) По окончанию консультации все присутствующие должны зайти в деканат для сверки документов. 4) Вопреки предпринятых мер в стране продолжается нарушение режима изоляции отдельных граждан.

Диагностика.

Упражнение 3. Выполните тест В. Маклени «Умеете ли вы говорить и слушать?». Ответьте на вопросы. Эти вопросы помогут вам оценить умение слушать и воспринимать собеседника.

1. Не ждете ли вы нетерпеливо, пока другой кончит говорить и даст возможность высказаться вам?

2. Не спешите ли вы принять решение до того, как поймете проблему?

3. Не слышите ли вы лишь то, что вам нравится?

4. Не мешают ли вам слушать эмоциональные блокировки?

5. Не запоминаете ли вместо основных моментов беседы какие-либо несущественные?

6. Не отвлекаетесь ли вы, когда говорят другие?

7. Не мешают ли вам слушать предубеждения?

8. Прекращаете ли вы слушать, когда встречаете трудности?

9. Занимаете ли негативную позицию, когда слушаете?

10. Может быть, вы только притворяетесь, когда слушаете?

11. Ставите ли вы себя на место говорящего, чтобы понять, что его заставило говорить это?

12. Принимаете ли вы в расчет, что вы и говорящий можете обсуждать не один и тот же вопрос?

13. Следите ли вы за тем, что для вас и для говорящего слова могут иметь разный смысл?

14. Пытаетесь ли выяснить, действительно ли спор вызван различием точек зрения или разной постановкой вопроса?

15. Избегаете ли вы взгляда собеседника, не смотрите ли в угол или по сторонам, когда слушаете другого?

16. Возникает ли в вас непреодолимое желание прервать собеседника и вставить свое слово за него или в пику ему, опередить его вывод?

Если на все вопросы, кроме 11-14, вы ответили «нет», то это значит, что вы открыты для собеседника, способны воспринимать его самого и его проблемы. Если нет, то эти вопросы могут послужить вам советами, как нужно слушать, чтобы слышать.

Тема 5. Невербальные каналы коммуникации конфликтолога. Проксемика и такесика

1. Вопросы для обсуждения:

Вопрос 1. Проксемика. *Проксемика как* дисциплина, изучающая пространственное поведение человека. *Такесика* как научная дисциплина, изучающая невербальное общение, связанное с прикосновением партнеров друг к другу. Проксемика как «наука о пространстве коммуникации конфликтолога, или коммуникативном пространстве, это наука о том, как человек мыслит коммуникативное пространство, как его обживает и использует». Э. Холл занимался изучением личностного пространства человека в его повседневном поведении. Вопрос 2. Такесика. Такесикой, или гаптикой, как контакт посредством прикосновения. Прикосновения — очень важный аспект невербальной коммуникации конфликтолога; в раннем детстве человек получает большую часть информации об окружающем мире через касания. Вопросы для самопроверки (невербальные каналы коммуникации конфликтолога. проксемика и такесика):

1. Что такое проксемика? Перечислите основные типы дистантных зон.

2. Что такое такесика? Как вы считаете, какие виды прикосновений в большей степени культурно обусловлены? Как часто вы касаетесь своих собеседников при разговоре?

2. Практическое задание: **Невербальные средства общения**

Упражнение 1. Выразите невербальными средствами следующие значения.

Предоставьте мне слово, я хочу сказать; подвезите меня; молчите; позвони мне; напиши мне; тише; не торопись, не спеши; давай это мне, сюда; заканчивай, закругляйся; пойдем пешком; очень прошу; сдаюсь; подумай; деньги нужны; проходите; болтун; чуть-чуть, немного; ненормальный; сыт по горло; мне надо спать; начальство там наверху; он похудел; он растолстел; он силач; (его надо) держать в руках; надо (дайте) поесть; который час; спички есть? привет! до свидания! холодно; клянусь; отлично; вот он!

Упражнение 2. Составьте невербальный рассказ о каком-либо событии и покажите его аудитории. Например, рыбная ловля, охота, готовка любимого блюда, игра в боулинг и т.п. Для введения слушателей в курс дела можно сначала назвать тему. Поймет ли аудитория ваш рассказ? Пусть они расскажут словами то, что вы показали невербально.

Упражнение 3. Завершите фразы, описывающие невербальные проявления эмоций, чувств, состояний.

Сжатые кулаки говорят о...;

опущенный подбородок говорит о том, что...;

руки в боки говорят о...;

скрещенные на груди руки говорят о том, что...;
прикрывание рта ладонью говорит о том, что...;
отведение взгляда в сторону говорит о том, что...;
наклон корпуса говорящего вперед говорит о том, что...;
постукивание пальцами по столу говорит о том, что...;
поднятый вверх подбородок говорит о том, что...;
протянутые вперед руки говорят о том, что...;
откидывание тела назад при сидении говорит о том, что...

Упражнение 4. Посмотрите следующий ролик: http://www.youtube.com/watch?V=gtli13sf2vu. В нем представлены особенности ведения деловых переговоров в американской и китайской культурах. Проанализируйте этот ролик по трем пунктам:

• охарактеризуйте проксематические и такетические особенности коммуникации конфликтолога сначала американцев, затем — китайцев;

• объясните, как невербальный канал коммуникации конфликтолога повлиял на исход этой беседы;

• сформулируйте рекомендации для обеих сторон, которые бы позволили в сходных обстоятельствах рассчитывать на больший успех переговоров.

Контрольные вопросы для проведения текущего контроля и промежуточной аттестации:

Контрольная работа №2:

Вариант 1: Вербальный и невербальный каналы коммуникации конфликтолога

Вариант 2: Вербальный канал коммуникации конфликтолога в межкультурном общении

Вариант 3: Невербальные каналы коммуникации конфликтолога. Проксемика и такесика

Вариант 4: Невербальная коммуникация. Кинесика

Тема 6. Невербальная коммуникация конфликтолога. Кинесика

1. Вопросы для обсуждения:

Вопрос 1. Кинесика и ее элементы. *Кинесика* (от греч. Κίνησισ – движение) как дисциплина, которая изучает различные формы невербальной коммуникации конфликтолога, связанные с использованием тела. Основоположник кинесики Р. Бердвистелл назвал *киномэлементарные единицы движения тела. Кины складываются в кинемы как слова естественного языка складываются в предложения. *Кинемы* выполняют роль дополнения или замещения речевых сообщений. *Кинесикой* называют также предмет изучения одноименной дисциплины — зрительно воспринимаемые движения, выполняющие регулятивную функцию в общении. Элементами кинесики принято считать жесты, мимику, позы и взгляды. Жесты Поза Мимика Взгляд.

Тематическая дискуссия.

Вопрос 2. Просодическая сторона речи. Просодика как сложный комплекс элементов, включающий ритм, темп, тембр и логическое ударение, служащий на уровне предложения для выражения различных синтаксических значений и категорий, а также экспрессии и эмоций. Речевое дыхание Дикция Интонация Интонация Ударение Мелодика речи Темп речи Ритм речи Пауза Голос Сила голоса Гибкое изменение силы (громкости) голоса Высота голоса Тембр голоса Тон голоса Полетность голоса как длительность звучания отдельных фраз, слов и звуков, способность быть хорошо слышимым на значительном расстоянии без увеличения громкости голоса. Модуляция голоса как способность изменять голоса по силе, тону, высоте, тембру и длительности звучания. Вопросы для самопроверки (невербальная коммуникация. кинесика):

1. Что такое кинесика? Какие виды кинов выделяют? Какие из них, по вашему мнению, наиболее трудны для анализа и интерпретации?

2. Перечислите основные виды жестов, которые выделяют в кинесике. Как вы ду-

маете, почему ритуальные жесты происходят в основном именно от жестов-автоадапторов?

3. Дайте определения следующим просодическим компонентам: высота голоса, тембр голоса, полетность голоса, модуляция голоса, ритм речи, мелодика речи?

2. Практическое задание:

Вербальные и невербальные средства общения

Упражнение 1. Выполните тест «Ваша речь»

Предварительное задание: запишите свой голос, сделайте видеозапись, используя возможности мобильного телефона. Запишите несколько разговоров в разных ситуациях общения, например, беседа с другом или подругой, выступление на семинаре, разговор с преподавателем, научным руководителем и т.п.

1. Звук вашего голоса

1. У вас высокий голос?
2. Вам приходится напрягаться, чтобы услышать каждое слово?
3. Было похоже, что вы кричите?
4. Голос звучал по-детски?
5. Вы говорили жёстко?
6. Ваш голос был грубым и неприятным?
7. В вашем голосе слышалось доверие?
8. Вы говорили с напряжением, голос прерывался?
9. Ваш голос звучал расслабленно?

2. Тактика ведения разговора

10. Вы вели разговор, а не просто отвечали на вопросы собеседника?
11. Вы разговаривали эмоционально, выделяя важные места?
12. Вы правильно артикулировали слова?
13. Есть ли в вашей речи слова-паразиты?
14. Вы «проглатывали» окончания, например: «знаш» вместо «знаешь»?

3. Ваш словарный запас

15. Правильно ли вы произносили слова?
16. Вы использовали сленг? Или фразы типа «не, ну ты понимаешь»?
17. Вы употребляли клише?
18. Делали ли вы грамматические ошибки?
19. Повторяли ли вы одни и те же слова?

4. Манера речи

20. Ваша речь была высокопарной или занудной?
21. Ваш деловой разговор отличается от обычного?
22. Вы используете паузу для усиления эффекта?
23. Вы говорите слишком быстро?
24. Меняете ли вы темп речи в зависимости от того, что вы хотите добиться в разговоре?

Засчитайте себе один балл за каждый правильный ответ, ноль баллов – за неправильные ответы. В каждом разделе определите процент правильных ответов. Если вы набрали меньше 75% в любом разделе, значит в этой области у вас проблемы с речью.

Правильные ответы и количество баллов

1. ДА – 7, 9; НЕТ – 1-6, 8
2. ДА – 10-12; НЕТ – 13, 14
3. НЕТ – 15-19
4. ДА – 22, 24; НЕТ – 20, 21, 23

Упражнение 2. Воспользуйтесь следующими медиаресурсами. Обсудите в группе просмотренные видеоматериалы.

1) Невербальное общение. Сигналы тела. Большой скачок

https://yandex.ru/video/preview?text=Невербальное%20общение.%20Сигналы%20тела.%20Большой%20скачок&path=wizard&parent-reqid=1606202454084888-1770807483426341617100185-production-app-host-man-web-yp-137&wiz_type=vital&filmId=160844893202567464662

2) «Обмани меня» – худ. сериал 2009 г., США.

3) «Король говорит» – худ. фильм 2010 г. США, Великобритания, Австралия.

Упражнение 3. Заполните пропуски в таблице соответствия частей лица определенным эмоциональным состояниям. Для примера показано положение рта при различных эмоциональных состояниях.

Часть лица и мимика	Эмоциональные состояния					
	гнев	презрение	страдание	страх	удивление	радость
Положение рта	Рот открыт	Рот закрыт		Рот открыт	Рот обычно закрыт	
Губы						
Форма глаз						
Яркость глаз						
Положение бровей						
Уголки бровей						
Лоб						
Подвижность лица						

Ролевая и деловая и (или) игра – тема (проблема), концепция, роли и ожидаемый результат по игре:

Упражнение 4. Заполните пропуски в таблице соответствия различных видов взглядов и их трактовкам, что необходимо предпринять в каждом случае другому коммуниканту? Для примера показано «Подъем головы и взгляд вверх»

Взгляд и сопутствующие движения	**Трактовка**	**Необходимо**
Подъем головы и взгляд вверх	Подожди минуту, подумаю	Прервать контакт
Движение головой и насупленные брови		
Улыбка, возможно, легкий наклон головы		
Ритмичное кивание головой		
Долгий неподвижный взгляд в глаза собеседнику		
Взгляд в сторону		
Взгляд в пол		

Раздел III. СТЕРЕОТИПЫ, ПРЕДРАССУДКИ И РАЗРЕШЕНИЕ КОНФЛИКТОВ В МЕЖКУЛЬТУРНОЙ КОММУНИКАЦИИ КОНФЛИКТОЛОГА В ПРОФЕССИОНАЛЬНОМ ВЗАИМОДЕЙСТВИИ КОНФЛИКТОЛОГА

Тема 7. Стереотипы и предрассудки в межкультурной коммуникации конфликтолога в профессиональном взаимодействии конфликтолога

1. Вопросы для обсуждения:

Стереотипы и предрассудки как психологические явления, которые существенным образом влияют на восприятие поведения представителей одной культуры представителями другой. Механизмы формирования стереотипов, оговариваются положительные и отрицательные эффекты стереотипов в межкультурной коммуникации конфликтолога, обсуждаются этнокультурные стереотипы, а также предрассудки. Формирование представления о стереотипах и предрассудках (в том числе об источниках их возникновения и влиянии на процесс межкультурной коммуникации конфликтолога), а также навыка анализа влияния стереотипов и предрассудков на процесс межкультурной коммуникации конфликтолога. Вопрос 1. Стереотипы и механизмы их формирования в межкультурной коммуникации конфликтолога. Понятие стереотипа. Стереотипы как устойчивые, регулярно воспроизводимые в социальной группе представления о каких-либо классах объектов, приписывающие этим объектам определенный набор свойств и за счет этого управляющие восприятием объектов, входящих в соответствующий класс. Представления, направленные на этнические и культурные группы, называются этнокультурными стереотипами, которые изменяют поведение коммуникантов при межкультурном общении, восприятие ими партнеров по коммуникации конфликтолога и, соответственно, значительно влияют на эффективность коммуникации конфликтолога. Атрибуция как приписывание воспринимаемому и оцениваемому социальному объекту характеристик, свойств, качеств, которые не представлены непосредственно в актуальной коммуникативной ситуации и не проявились в достаточной мере в предшествующих случаях контакта. Каузальная атрибуция как приписывание объекту тех или иных причин поведения. Стереотипизация значительно упрощает процесс познания другого человека, особенно когда у человека не формируется стойкая неприязнь или не вполне обоснованный восторг по повод стереотипизируемого объекта/явления. Механизмы формирования стереотипов.

Тематическая дискуссия.

Вопрос 2. Этнокультурные стереотипы и предрассудки и управление ими. Этнокультурные стереотипы. Роль стереотипов в межкультурной коммуникации конфликтолога. Этнокультурные стереотипы как особая область изучения лингвистов, культурологов, социологов, о них написаны сотни научных работ. Предрассудки. Предрассудок как установка предвзятого и враждебного отношения к чему-либо без достаточных для такого отношения оснований или знания. Управление стереотипами. Вопросы для самопроверки (стереотипы и предрассудки в межкультурной коммуникации конфликтолога):

1. Что такое стереотип? Как на стереотипизацию влияет каузальная атрибуция? Перечислите основные механизмы формирования стереотипов.

2. Какими особенностями обладают этнокультурные стереотипы? Как они влияют на межкультурную коммуникацию?

3. Что такое предрассудок? Чем предрассудок отличается от стереотипа? Как вы считаете, по отношению к каким (этническим) группам чаще всего возникают предрассудки?

4. На решении каких трех задач базируется управление стереотипами? Как осуществляется управление стереотипами?

2. Практическое задание:

Анализ конкретных ситуаций:

Задание 1. Объясните фундаментальную ошибку атрибуции. Приведите пример из личного опыта или другого источника, когда наблюдатель способен сделать такую ошибку. Аргументируйте свой ответ.

Задание 2. Какие стереотипы связаны с восприятием демографических характеристик личности? К каким последствиям это может привести? Аргументируйте свой ответ.

Задание 3. Найдите в СМИ пример дискриминации. Проанализируйте ситуацию и объясните, почему это произошло. Предложите способы решения этой проблемы.

Задание 4. Приведите примеры межкультурных коммуникаций в профессиональном взаимодействии конфликтолога.

Таблица

Типология феноменов межличностных отношений с доверим как фоновым условием

	S_1	S_1 и S_2	S_2	Эффект порождения	Феномены межличностных отношений
1	Доверие к себе = доверию к другому	=	Доверие к себе = доверию к другому	Диалог, смыслопорождение	Кооперация, сотрудничество, взаимовлияние
2	Доверие к себе > доверия к другому	>>	Доверие к себе > доверия к другому	Игра	Соперничество, конфронтация
3	Доверие к себе < доверия к другому	=	Доверие к себе < доверия к другому	Потребность в самораскрытии	Риск самоутраты
4	Доверие к себе = доверию к другому	= >	Доверие к себе > доверия к другому	Манипулирование	Принуждение
5	Доверие к себе = доверию к другому	= <	Доверие к себе < доверия к другому	Авторитет	Влияние
6	Доверие к себе > доверия к другому	> <	Доверие к себе < доверия к другому	Манипулирование	Зависимость, принуждение

Тема 8. Коммуникативная культура конфликтолога и межкультурный конфликт

1. Вопросы для обсуждения:

Общая теория конфликта, сущность и стадии развития конфликта, а также природа межкультурного конфликта. Подробно обсуждаются причины межкультурных конфликтов, а также роль коммуникативных стратегий в их разрешении. При описании принципов разрешения межкультурных конфликтов опираемся на так называемую модель стилей межкультурных конфликтов (Intercultural Conflict Style model, или ICS model). Эта широко используемая специалистами по межкультурной коммуникации конфликтолога современная методология базируется на учете свойственных разным культурам принципов разрешения противоречий. Виды конфликтов. Структура конфликта. Динамика конфликта. Стратегии разрешения конфликтов. Вопрос 1. Межкультурный конфликт в конфликтологии. Вопрос 2. Особенности межкультурных конфликтов в конфликтологии. Вопросы для самопроверки (межкультурная коммуникация и межкультурный конфликт):

1. В чем состоит сущность конфликта? Сформулируйте два основных подхода к пониманию природы конфликтов.

2. Какова специфика межкультурного конфликта? Перечислите и кратко охарактеризуйте виды межкультурных конфликтов.

3. Межкультурный конфликт рассматривается как разновидность коммуникативных конфликтов. Каковы основные причины коммуникативных конфликтов?

4. Какие пути регулирования и разрешения конфликта вы знаете?

5. В чем суть ICS модели? Какие стратегии разрешения конфликтов она предполагает? Для каких культур в большей мере свойственна каждая из выделяемых стратегий?

2. Практическое задание:

Кейс-задача – задания для решения кейс-задачи:

Мы часто в своей жизни становимся субъектами конфликтного взаимодействия с

представителями различных социальных групп, этносов, профессий, возрастов и пр. В каких-то конфликтах мы одерживаем победу, подчиняя оппонента своей воли, в каких-то – проигрываем, испытывая горечь поражения, а от каких-то – стараемся уйти, избегая конфронтации.

Проанализируйте свое поведение в конфликтной ситуации (возьмите для примера 2-3 типичных конфликта, в которых вы обычно участвуете) и в процессе рефлексии разработайте себе рекомендации для выстраивания в дальнейшем бесконфликтной модели поведения.

Анализ конкретных ситуаций:

Для выполнения практического задания используйте следующий алгоритм:

1. Основные виды конфликтов, в которых вы принимаете участие.
2. Субъекты конфликта.
3. Объект, предмет и источник конфликта.
4. Модель конфликтного поведения (какие тактики и стратегии вы обычно используете в конфликте).
5. Последствия конфликта (какие позитивные и негативные стороны конфликта для вас и вашего оппонента).
6. Ваша оценка своего поведения в рассматриваемых конфликтах.
7. Рекомендации себе для исправления своего поведения в конфликтных ситуация (что бы вы изменили в себе, чтобы минимизировать конфликтное взаимодействие, в том числе и с профессиональной точки зрения).

Задание выполняется в форме рассказа о самом себе и представляет собой свободное изложение материала по указанному алгоритму.

Ролевая игра: тема «Типы людей» (проблема – изучить типы людей). Концепция – углубление и расширение, систематизация знаний об возможных особенностях медиаторов. Роли – манипуляторы. Ожидаемый результат по игре – ознакомиться с внутренним миром манипулятора и предложить выход из манипулятивной стратегии взаимодействия каждого из них.

а) Дайте рекомендации по взаимодействию с такими типами людей как:

Диктатор – преувеличивает свою силу, он доминирует, приказывает и цитирует авторитеты – делает все, чтобы управлять своими, жертвами. Разновидности: Настоятельница, Начальник, Босс.

Тряпка – обычная жертва Диктатора и его прямая противоположность. Тряпка развивает большое мастерство во взаимодействии с Диктатором. Он преувеличивает свою чувствительность. При этом характерные приемы: забывать, не слышать, пассивно молчать. Разновидности: Мнительный, Глупый, Хамелеон, Конформист, Смущающийся, Отступающий.

Калькулятор – преувеличение необходимости все и всех контролировать. Он обманывает, увиливает, лжет, старается, с одной стороны, перехитрить, с другой – перепроверить других. Разновидности: Делец, Аферист, Игрок, Шантажист.

Прилипала – полярная противоположность Калькулятору. Изо всех сил преувеличивает свою зависимость. Это личность, которая жаждет быть предметом забот. Позволяет и исподволь заставляет делать за него его работу. Разновидности: Паразит, Нытик, Вечный ребенок, Ипохондрик, Иждивенец, Беспомощный, Человек с девизом: «Ах, жизнь не удалась, и поэтому...».

Хулиган – преувеличивает свою агрессивность, жестокость, недоброжелательность. Управляет с помощью угроз разного рода. Разновидности: Оскорбитель, Ненавистник, Угрожающий, Сварливая Баба («Пила»).

Славный парень – преувеличивает свою любовь, заботливость, внимательность. Он убивает добротой. Разновидности: Угодливый, Добродетельный Моралист, Человек организации.

Судья – преувеличивает свою критичность. Он никому не верит, полон обвинений,

негодования, с трудом прощает. Разновидности: Всезнающий, Обвинитель, Обличитель, Собиратель улик, Позорящий, Оценщик, Мститель.

Защитник – противоположность судье. Чрезмерно подчеркивает свою поддержку и снисходительность к ошибке. Он портит всех, сочувствуя сверх всякой меры, и отказывается позволить тем, кого защищает, встать на собственные ноги, и вырасти самостоятельным. Вместо того, чтобы заняться собственными делами, он заботится о нуждах других. Разновидности: Наседка с цыплятами, Утешитель, Покровитель, Мученик, Помощник, Самоотверженный.

б) Для этого сначала выполните упражнения в парах, выполняющих соответственно 1 и 2, 3 и 4, 5 и 6, 7 и 8 роли. Дайте рекомендации по взаимодействию с такими типами людьми в конфликтной ситуации.

Контрольные вопросы для проведения текущего контроля и промежуточной аттестации:

Контрольная работа №3:

Вариант 1: Стереотипы, предрассудки и разрешение конфликтов в межкультурной коммуникации конфликтолога в профессиональном взаимодействии конфликтолога

Вариант 2: Стереотипы и предрассудки в межкультурной коммуникации конфликтолога в профессиональном взаимодействии конфликтолога

Вариант 3: Коммуникативная культура конфликтолога и межкультурный конфликт

Вариант 4: Разрешение и урегулирование межкультурных конфликтов в межкультурных коммуникациях в профессиональном взаимодействии конфликтолога

Тема 9. Разрешение и урегулирование межкультурных конфликтов в межкультурных коммуникациях в профессиональном взаимодействии конфликтолога

1. Вопросы для обсуждения:

Вопрос 1. Разрешение межкультурных конфликтов. Вопрос 2. Урегулирование межкультурных конфликтов. Динамика конфликта. Основные стадии развития конфликта: латентная стадия (предконфликтная ситуация), стадия открытого конфликта, стадия разрешения (завершения) конфликта. Другие признаками конфликтных действий: расширение числа участников; нарастание числа проблем, образующих комплекс причин конфликта, переход от деловых проблем к личностным; смещение эмоциональной окраски конфликта в сторону темного спектра, негативных чувств, таких, как неприязнь, ненависть и т.п.; возрастание степени психической напряженности до уровня стрессовой ситуации. Вопрос 2. Основные формы завершения конфликта. *Разрешение конфликта* как это совместная деятельность его участников, направленная на прекращение противодействия, изменение позиций оппонентов, их самих. *Урегулирование конфликта* как в отличие от разрешения конфликта, здесь в устранении противоречия участвует третья сторона – посредник, медиатор. *Затухание конфликта* как временное прекращение противодействия при сохранении напряженных отношений, которое происходит из-за истощения ресурсов сторон, потери мотивации, снижения значимости объекта конфликта. *Устранение конфликта как* ликвидация основных структурных элементов конфликта (например, выход из конфликта одного из участников, исчезновение объекта конфликта). *Перерастание в другой конфликт как* смена объекта конфликта с появлением нового, более значимого противоречия. Разрешение конфликта. Стадия разрешения и завершения. Способы разрешения конфликта: трансформация объективных факторов, породивших конфликт; преобразование субъективной, психологической стороны, идеальных образов конфликтной ситуации, сформировавшихся у сторон. Полное частичное разрешение конфликта. Частичное разрешение конфликта как достигаемое, когда прекращается внешнее конфликтное поведение сторон, но еще не преобразуется внутренняя, так называемая когнитивная, интеллектуальная и эмоциональная сфера, породившая конфликтное поведение. Полное разрешение конфликта как достигаемого лишь тогда, когда преобразуются оба компонента конфликтной ситуации – и на внешнем, и на внутреннем уровнях. Предупре-

ждения конфликта на ранних его этапах.

2. Практическое задание:

Анализ конкретных ситуаций:

Кейс-задача – задания для решения кейс-задачи:

Ролевая игра «Деловая игра»: тема «Типы руководителей» (проблема – изучить возможные типы руководителей). Концепция – углубление и расширение, систематизация знаний об возможных особенностях руководителей. Роли – руководителей и подчиненный. Ожидаемый результат по игре – приобрести предостережения к профессиональной деятельности работников.

1) Сыграть роль одного из типов руководителей во взаимодействии сподчиненным. 1) *Руководитель как идеал*. Характерные черты: гордость, удовлетворение, сильное чувство собственного превосходства, напряженность, фрустрация, смущение. Позиция подчиненного: соглашательство, обилие комплиментов, подражание поведению консультанта, ношение сходной одежды, жажда присутствия консультанта, общая идеализация. Способ воздействия: сосредоточение на ожиданиях подчиненного. 2) *Руководитель как провидец*. Характерные черты: ощущение всевидения, чувство высокой профессиональной компетентности, «комплекс бога», сомнения в себе, неуверенность, утрата иллюзий относительно себя. Чувство собственной некомпетентности. Позиция подчиненного: приписывание безграничных знаний и силы консультанту, взгляд на консультанта как на «эксперта», требование ответов, решений, и спрашивание советов. Способы воздействия: сосредоточение на желании подчиненного получить совет, на его нерешительности, на открывающихся возможностях выбора. 3) *Руководитель как воспитатель*. Характерные черты: ощущение симпатии с переходом в сострадание, побуждение утешить, приласкать, успокаивающе прикоснуться, переживание фрустрации, собственной неумелости, депрессия, опустошенность. Позиция подчиненного: бурные эмоции, плач, зависимость и беспомощность, нерешительность, желание физического прикосновения, ощущение беззащитности. Сосредоточение на потребности подчиненного находиться в зависимости, чувстве независимости, нежелании брать на себя ответственность, альтернативных способах поведения, установках. 4) *Руководитель как фрустратор*. Характерные черты: неловкость, ощущение балансирования на грани, напряженность, повышенное внимание к реакциям, отторжение и недоступность, нерасположенность к клиенту, чувство неприязни. Позиция подчиненного: оборонительная позиция, бдительность, сдержанность, подозрительность и недоверчивость, феномен «да-нет», «проверка» консультанта. Сосредоточение на установлении доверия, улучшении отношений, направленности переноса, последствиях оказания доверия другим людям, работе с ранними переживаниями. 5) *Руководитель как «пустое место»*. Характерные черты: ошеломление/подавленность, застигнутость врасплох, недостаток признания, ощущение, что тебя используют, переживание собственной никчемности, ощущение обиды, фрустрации, чувство беспомощности. Позиция подчиненного: уход от темы, недостаток внимания, разговорчивость, тугодумство, бессвязность повествования, перескакивание с предмета на предмет. Способы воздействия: установление контакта, преодоление вербального барьера подчиненного, спокойное реагирование на подчиненного, эффект дистанцирования.

2) Продемонстрируйте позиции: *Руководитель – нейтральный советчик*: стадии выслушивания, дополнительных вопросов, высказывания советов, рекомендаций. Достоинства заключаются в правильности подхода, а недостатки позиции – в ее излишней заформализованности; *Руководитель – программист*, ориентированный на составление программы возможных способов воздействия на подчиненного с ориентацией на объект действий и способы их реализации; *Руководитель – слушатель*, которого отличают психологическая и коммуникативная ценность позиции для подчиненного, самостоятельное принятие решения клиентом; *Руководитель – зеркало*, для которого характерно отзеркаливание подчиненного, решение проблемы через «присоединение».

Дать обратную связь из ролей; из роли *Руководителя* с учетом информации о динамике развития подчиненного. Дайте рекомендации по взаимодействию с такими типами людьми в конфликтной ситуации.

Подведение итогов выполнения практически значимого учебного **проекта** по дисциплине. Учебный практически значимый проект в **презентации.** Необходимо осветить (15-25 слайдов). *Научно-практический проект с ее презентацией (темы):*

Коммуникативная культура конфликтолога и культура, психология и лингвистическая прагматика

Коммуникация в профессиональном взаимодействии конфликтолога и культура: теория и практика социокультурного взаимодействия

Психологические аспекты коммуникации конфликтолога коммуникации конфликтолога

Лингвистическая прагматика: основные аспекты коммуникации конфликтолога

Вербальный и невербальный каналы коммуникации конфликтолога

Вербальный канал коммуникации конфликтолога в межкультурном общении

Невербальные каналы коммуникации конфликтолога. Проксемика и такесика

Невербальная коммуникация. Кинесика

Стереотипы, предрассудки и разрешение конфликтов в межкультурной коммуникации конфликтолога в профессиональном взаимодействии конфликтолога

Стереотипы и предрассудки в межкультурной коммуникации конфликтолога в профессиональном взаимодействии конфликтолога

Коммуникативная культура конфликтолога и межкультурный конфликт

Разрешение и урегулирование межкультурных конфликтов в межкультурных коммуникациях в профессиональном взаимодействии конфликтолога

Перечень вопросов и заданий, выносимых на зачёт

1) Коммуникация и межкультурная коммуникация.
2) Коммуникативная культура конфликтолога и культура.
3) Коммуникативная культура конфликтолога и психология.
4) Коммуникативная культура конфликтолога и лингвистическая прагматика
5) Коммуникация в профессиональном взаимодействии конфликтолога и культура: теория и практика социокультурного взаимодействия
6) Межкультурная коммуникация как область знания и практической деятельности.
7) Понятие культуры и коммуникации конфликтолога.
8) Психологические аспекты коммуникации конфликтолога коммуникации конфликтолога
9) Личность.
10) Я-концепция.
11) Идентичность.
12) Теория вежливости.
13) Лингвистическая прагматика: основные аспекты коммуникации конфликтолога
14) Принцип кооперации. Максимы Грайса. Теория речевых актов
15) Вербальный и невербальный каналы коммуникации конфликтолога
16) Вербальный канал коммуникации конфликтолога в межкультурном общении
17) Лингвистический канал коммуникации конфликтолога.
18) Межкультурная коммуникация и перевод.
19) Паралингвистический канал коммуникации конфликтолога и фатическая коммуникация
20) Невербальные каналы коммуникации конфликтолога
21) Проксемика и ее основные характеристики
22) Такесика и ее основные характеристики

23) Невербальная коммуникация и кинесика
24) Просодическая сторона речи
25) Стереотипы и разрешение конфликтов в межкультурной коммуникации конфликтолога.
26) Стереотипы и разрешение конфликтов в межкультурной коммуникации конфликтолога в профессиональном взаимодействии конфликтолога
27) Предрассудки и разрешение конфликтов в межкультурной коммуникации конфликтолога.
28) Стереотипы и разрешение конфликтов в межкультурной коммуникации конфликтолога в профессиональном взаимодействии конфликтолога
29) Стереотипы и механизмы их формирования в межкультурной коммуникации конфликтолога
30) Этнокультурные стереотипы и предрассудки и управление ими.
31) Коммуникативная культура конфликтолога и межкультурный конфликт
32) Межкультурный конфликт в конфликтологии
33) Особенности межкультурных конфликтов в конфликтологии
34) Структура конфликта
35) Динамика конфликта
36) Стратегии разрешения конфликтов
37) Основные формы завершения конфликта.
38) Разрешение межкультурных конфликтов в межкультурных коммуникациях в профессиональном взаимодействии конфликтолога
39) Урегулирование межкультурных конфликтов в межкультурных коммуникациях в профессиональном взаимодействии конфликтолога
40) Разрешение межкультурных конфликтов.

Таблица 9 – Примеры оценочных средств с ключами правильных ответов

№ п/п	Тип задания	Формулировка задания	Правильный ответ	Время выполнения (в минутах)
ОПК-4. Способен реализовывать технологии разрешения межличностных, корпоративных и социально-трудовых конфликтов, конструирования социально-партнерских отношений (Разрешение конфликтов)				
1.	Задание закрытого типа	Технология включает в себя: а) способы работы, б) режим работы, в) последовательность действий г) все ответы верны	г)	1
2.		Коммуникативные технологии: а) Комплекс объектов, действий и правил, связанных с подготовкой, переработкой, доставкой информации при персональной, массовой и производственной коммуникации конфликтолога б) Коммуникативные способности – это знания, умения и навыки, связанные с процессом общения людей. Они включают в себя умения слушать и пони-	д)	2

№ п/п	Тип задания	Формулировка задания	Правильный ответ	Время выполнения (в минутах)
		мать человека, устанавливать с ним хорошие личные и деловые взаимоотношения, оказывать на него психологическое влияние. в) широкое понятие, означающее совокупность знаний о целях и задачах, содержательном наполнении и последовательности операций, выполняемых в целях установления и поддержания психологического и информационного контакта между субъектами общения. г) Коммуникативные технологии заключаются: в умениях передать информацию; понять состояние ученика; в организации взаимоотношений с детьми; в искусстве воздействия на партнера по общению, в искусстве управлять собственным психическим состоянием. д) все ответы верны		
3.		Не является взаимодействием или его характеристикой: а) Процесс прямого или косвенного воздействия объектов (субъектов) друг на друга, который порождает их взаимную обусловленность и взаимосвязь. б) Индивидуальное самостоятельное выполнение определенного объема задач и действий, б) Процесс непосредственного или опосредованного воздействия социальных субъектов друг на друга, порождающий их взаимную обусловленность и связь. в) В структуру взаимодействия обычно входят: – субъекты взаимодействия; – взаимная связь его субъектов; – взаимное воздействие друг на друга; – взаимные изменения субъектов взаимодействия.	б)	2
4.		Сотрудничество университетов и предприятий бизнеса с целью	а)	2

№ п/п	Тип задания	Формулировка задания	Правильный ответ	Время выполнения (в минутах)
		проведения совместных договорных исследований, консалтинговых, субподрядных, инжиниринговых работ и других бизнес-процессов для коммерциализации научных исследований. а) Академическое взаимодействие б) Электромагнитное взаимодействие в) Гравитационное взаимодействие г) Семейное взаимодействие		
5.		Процесс непосредственного или опосредованного взаимодействия специалистов между собой в рамках данной производственной среды, определяющего при этом их взаимную обусловленность и связь. а) сильное взаимодействие б) электро-слабое в) профессиональное взаимодействие г) электро – ядерное взаимодействие	в)	2
6.	Задание открытого типа	Что предполагает применение современных коммуникативных технологий, в том числе на иностранном(-ых) языке(-ах), для академического взаимодействия?	Применение современных коммуникативных технологий, в том числе на иностранном(-ых) языке(-ах), для академического взаимодействия предполагает: сотрудничество университетов и предприятий бизнеса с целью проведения совместных договорных исследований, консалтинговых, субподрядных, инжиниринговых работ и	3-4

№ п/п	Тип задания	Формулировка задания	Правильный ответ	Время выполнения (в минутах)
			других бизнес-процессов для коммерциализации научных исследований	
7.		Что предполагает применение современных коммуникативных технологий, в том числе на иностранном(-ых) языке(-ах), для профессионального взаимодействия?	Применение современных коммуникативных технологий, в том числе на иностранном(-ых) языке(-ах), для профессионального взаимодействия предполагает: Процесс непосредственного или опосредованного взаимодействия специалистов между собой в рамках данной производственной среды, определяющего при этом их взаимную обусловленность и связь	3-4
8.		Что такое межкультурная коммуникация?	*Коммуникация* это информаци между людьми посредством общей системы знаков. Межкультурная коммуникация это культурное взаимодействие – это коммуникация (взаимодействие) как связь и общение между представителями различных культур народов мира, что предполага-	5-8

№ п/п	Тип задания	Формулировка задания	Правильный ответ	Время выполнения (в минутах)
			ет как непосредственные контакты между людьми и их общностями, так и опосредованные формы коммуникации конфликтолога (язык, речь, письменность, электронную коммуникацию и т.д.).	
9.		Какие из приведенных ниже приемов относятся к этическим правилам общения, а какие – к правилам речевого воздействия? Обоснуйте свое мнение: - здороваться со знакомыми людьми; - улыбаться собеседнику; - чаще называть собеседника по имени; - не перебивать собеседника; - благодарить за помощь; - говорить о том, что интересует вашего собеседника; - поддерживать идеи собеседника; – не повышать голос на собеседника, говорить ровно и спокойно.	Этические: здороваться со знакомыми людьми; не перебивать собеседника; благодарить за помощь; не повышать голос на собеседника, говорить ровно и спокойно. Речевые: чаще называть собеседника по имени; улыбаться собеседнику, говорить о том, что интересует вашего собеседника; поддерживать идеи собеседника. Поскольку этическое взаимодействие предписывает людям правила нравственного поведения, этикет определяет манеры поведения в определенных ситуациях и конкретные	5-8

№ п/п	Тип задания	Формулировка задания	Правильный ответ	Время выполнения (в минутах)
			формулы вежливости., а речевое это-взаимодействие, которое позволяет говорящему достичь поставленной цели.	
10.		Дайте определение понятию технология	Совокупность методов и инструментов для достижения желаемого результата; в широком смысле — применение научного знания для решения практических задач. Включает в себя способы работы, её режим, последовательность действий. Совокупность процессов обработки или переработки материалов в определённой отрасли производства, а также научное описание способов производства.	5-8
ОПК-5. Способен вести эффективные переговоры и процесс медиации между конфликтующими сторонами (Разрешение конфликтов)				
1.	Задание закрытого типа	Что не является формой межкультурное взаимодействия: а) прямую, б) косвенную, в) опосредованную г)непосредственная д)кривая	д)	1
2.		Что не является видом межкультурного взаимодействия: а) вербальная	г)	1

№ п/п	Тип задания	Формулировка задания	Правильный ответ	Время выполнения (в минутах)
		б) невербальная в) паравербальная г) нанавербальная		
3.		Виды культур а) элитарная б) массовая в) народная г) все ответы верны	г)	1
4.		Психологическая культура: а) культурно-исторических способов развития б) произвольной регуляции психических процессов, эмоциональных переживаний и состояний сознания, в) также поведения человека в ситуациях взаимодействия с самим собой, с другими людьми и с миром природы. г) все ответы верны	г)	2
5.		Метод исследования, характеризующийся выделением и изучением отдельных частей объектов исследования. а) наблюдение б) анализ в) опрос г) интервью	б).	1
6.	Задание открытого типа	Дайте определения межкультурной коммуникации конфликтолога и теории межкультурной коммуникации конфликтолога	Межкультурная коммуникация – это область знания и практической деятельности, о взаимодействие носителей разных культур. Теория межкультурной коммуникации конфликтолога это – дисциплина, которая описывает процесс межкультурного общения, условия его реализации, возможные затруднения и	5-8

№ п/п	Тип задания	Формулировка задания	Правильный ответ	Время выполнения (в минутах)
			причины коммуникативных неудач. Межкультурная коммуникация (МКК) является разделом общей теории коммуникации конфликтолога. Исследующий – в теоретическом и практическом отношении – коммуникативное взаимодействие представителей разных культур.	
7.		Дайте определения Проксемики, Такесики, Кинесики, позволяющие увидеть их различия.	Проксемика это –дисциплина, изучающая пространственное поведение человека. Проксемика как «наука о пространстве коммуникации конфликтолога, или коммуникативном пространстве, это наука о том, как человек мыслит коммуникативное пространство, как его обживает и использует. Такесика это – научная дисциплина, изучающая невербальное общение, связанное с прикосновением партнеров друг к другу. Кинесика – это	5-8

№ п/п	Тип задания	Формулировка задания	Правильный ответ	Время выполнения (в минутах)
			дисциплина, которая изучает различные формы невербальной коммуникации конфликтолога, связанные с использованием тела.	
8.		Что такое стереотипы, стереотипизация и предрассудок?	Стереотипы – это устойчивые, регулярно воспроизводимые в социальной группе представления о каких-либо классах объектов, приписывающие этим объектам определенный набор свойств и за счет этого управляющие восприятием объектов, входящих в соответствующий класс. Стереотипизация – это восприятие, классификация и оценка объектов, событий, индивидов путём распространения на них характеристик какой-либо социальной группы или социальных явлений на основе определенных представлений, выработанных стереотипов. Предрассудок – это установка	5-8

№ п/п	Тип задания	Формулировка задания	Правильный ответ	Время выполнения (в минутах)
			предвзятого и враждебного отношения к чему-либо без достаточных для такого отношения оснований или знания.	
9.		Основные формы завершения конфликта?	Разрешение конфликта как это совместная деятельность его участников, направленная на прекращение противодействия, изменение позиций оппонентов, их самих. Урегулирование конфликта как в отличие от разрешения конфликта, здесь в устранении противоречия участвует третья сторона – посредник, медиатор. Затухание конфликта как временное прекращение противодействия при сохранении напряженных отношений, которое происходит из-за истощения ресурсов сторон, потери мотивации, снижения значимости объекта конфликта. Устранение конфликта как ликвидация ос-	10

№ п/п	Тип задания	Формулировка задания	Правильный ответ	Время выполнения (в минутах)
			новных структурных элементов конфликта (например, выход из конфликта одного из участников, исчезновение объекта конфликта). Перерастание в другой конфликт как смена объекта конфликта с появлением нового, более значимого противоречия.	
10.		Что такое полное и частичное разрешение конфликта?	Полное разрешение конфликта как достигаемого лишь тогда, когда преобразуются оба компонента конфликтной ситуации – и на внешнем, и на внутреннем уровнях. Частичное разрешение конфликта как достигаемое, когда прекращается внешнее конфликтное поведение сторон, но еще не преобразуется внутренняя, так называемая когнитивная, интеллектуальная и эмоциональная сфера,	5-8

№ п/п	Тип задания	Формулировка задания	Правильный ответ	Время выполнения (в минутах)
			породившая конфликтное поведение.	

Полный комплект оценочных материалов по дисциплине (модулю) (фонд оценочных средств) хранится в электронном виде на кафедре, утверждающей рабочую программу дисциплины (модуля), и в Центре мониторинга и аудита качества обучения.

7.4. Методические материалы, определяющие процедуры оценивания результатов обучения по дисциплине (модулю)

Таблица 10 – Технологическая карта рейтинговых баллов по дисциплине (модулю)

№ п/п	Контролируемые мероприятия	Количество мероприятий / баллы	Максимальное количество баллов	Срок представления
Основной блок				
1.	*Ответ на занятии*	5 баллов	10	по расписанию
2.	*Выполнение практического задания*	5 баллов	15	по расписанию
3.	*Контрольная работа*	5 баллов	25	по расписанию
Всего			**40****	-
Блок бонусов				
4.	*Посещение занятий*	3 балла	3	по расписанию
5.	*Своевременное выполнение всех заданий*	4 балла	4	по расписанию
6.	*Ответы на дополнительные вопросы*	3 балла	3	по расписанию
Всего			**10**	-
Дополнительный блок**				
7.	*Экзамен*		50	
Всего			**50**	-
ИТОГО			**100**	-

Таблица 11 – Система штрафов (для одного занятия)

Показатель	Балл
Опоздание на занятие	-2
Нарушение учебной дисциплины	-3
Неготовность к занятию	-3
Пропуск занятия без уважительной причины	-2

Таблица 12 – Шкала перевода рейтинговых баллов в итоговую оценку за семестр по дисциплине (модулю)

Сумма баллов	Оценка по 4-балльной шкале
90–100	5 (отлично)
85–89	4 (хорошо)
75–84	

Сумма баллов	Оценка по 4-балльной шкале
70–74	
65–69	3 (удовлетворительно)
60–64	
Ниже 60	2 (неудовлетворительно)

При реализации дисциплины (модуля) в зависимости от уровня подготовленности обучающихся могут быть использованы иные формы, методы контроля и оценочные средства, исходя из конкретной ситуации.

8. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

8.1. Основная литература

1. Викулова Л. Г. Коммуникация. Теория и практика : учебник / Л. Г. Викулова, М. Р. Желтухина, С. А. Герасимова, И. В. Макарова. – Москва : Издательский дом ВКН, 2020. – 336 с. – ISBN 978-5-7873-1738-1. – Текст : электронный // ЭБС "Консультант студента" : [сайт]. – URL : https://www.studentlibrary.ru/book/ISBN9785787317381.html (дата обращения: 14.08.2022).
2. Волина С. А. Межкультурная коммуникация – это актуально : учебник для магистров на немецком языке / Волина С. А. , Садовникова Е. В. , отв. ред. С. А. Волина. – Москва : Проспект, 2020. – 192 с. – ISBN 978-5-392-30967-2. – Текст : электронный // ЭБС "Консультант студента" : [сайт]. – URL : https://www.studentlibrary.ru/book/ISBN9785392309672.html (дата обращения: 14.08.2022).
3. Зинченко В.Г. Межкультурная коммуникация. От системного подхода к синергетической парадигме : учеб. пособие / В. Г. Зинченко, В. Г. Зусман, З. И. Карнозе. – 3-е изд. , стер. – Москва : ФЛИНТА, 2021. – 223 с. – ISBN 978-5-89349-472-3. – Текст : электронный // ЭБС "Консультант студента" : [сайт]. – URL : https://www.studentlibrary.ru/book/ISBN97858934947231.html (дата обращения: 14.08.2022).
4. Пржиленская И. Б. Методологии и методы исследования культуры : учебное пособие / И. Б. Пржиленская. – Москва : Проспект, 2021. – 88 с. – ISBN 978-5-392-31809-4. – Текст : электронный // ЭБС "Консультант студента" : [сайт]. – URL : https://www.studentlibrary.ru/book/ISBN9785392318094.html (дата обращения: 14.08.2022).
5. Самыгин С.И. Конфликтология: конспект лекций / С.И. Самыгин [и др.]; под ред. Самыгина. – Ростов н/Д: Феникс, 2018. – 220с. (10 экз.).
6. Таратухина Ю. В. Межкультурная коммуникация в информационном обществе : учебное пособие / Ю. В. Таратухина, Л. А. Цыганова, Д. Э. Ткаленко. – 2-е изд. – Москва : Высшая школа экономики, 2020. – 258 с. Систем. требования: Adobe Reader XI либо Adobe Digital Editions 4.5 ; экран 10". – ISBN 978-5-7598-1424-5. – Текст : электронный // ЭБС "Консультант студента" : [сайт]. – URL : https://www.studentlibrary.ru/book/ISBN9785759814245.html (дата обращения: 14.08.2022).
7. Цуранова С.П., Павлова И.М., Вашкевич А.С. Психология и этика деловых отношений. Практикум [Электронный ресурс]: учеб. пособие / С.П. Цуранова, И.М. Павлова, А.С. Вашкевич – Минск : РИПО, 2018. URL: http://www.studentlibrary.ru/book/ISBN9789855037676.html (ЭБС «Консультант студента»).

8.2. Дополнительная литература

1. Абрамова Г.С. Графика в психологическом консультировании [Электронный ресурс]: Учебное пособие для вузов и ссузов. / Абрамова Г.С. – М. : Прометей, 2018. URL: http://www.studentlibrary.ru/book/ISBN9785906879677.html (ЭБС «Консультант студента»).

2. Абрамова Г.С. Психологическое консультирование. Теория и практика [Электронный ресурс]: Учебник для вузов и ссузов. / Абрамова Г.С. – М. : Прометей, 2018. URL: http://www.studentlibrary.ru/book/ISBN9785906879714.html (ЭБС «Консультант студента»).

3. Абрамова Г.С. Психология развития и возрастная психология (издание исправленное и переработанное) [Электронный ресурс]: Учебник для вузов и ссузов. / Абрамова Г.С. – М. : Прометей, 2018. URL: http://www.studentlibrary.ru/book/ISBN9785906879684.html (ЭБС «Консультант студента»).

4. Абрамова Г.С. Психология человеческой жизни [Электронный ресурс]: Учебное пособие для вузов и ссузов. / Абрамова Г.С. – М. : Прометей, 2018. URL: http://www.studentlibrary.ru/book/ISBN9785906879691.html (ЭБС «Консультант студента»).

5. Абрамова Г.С. Практикум-хрестоматия по возрастной психологии [Электронный ресурс] / Абрамова Г.С. – М. : Прометей, 2018. URL: http://www.studentlibrary.ru/book/ISBN9785906879721.html (ЭБС «Консультант студента»).

6. Абрамова Г.С. Практическая психология [Электронный ресурс]: Учебник для вузов и ссузов. / Абрамова Г.С. – М. : Прометей, 2018. URL: http://www.studentlibrary.ru/book/ISBN9785906879707.html (ЭБС «Консультант студента»).

7. Абрамова Г.С. Психология только для студентов [Электронный ресурс]: Учебное пособие для вузов и ссузов / Абрамова Г.С. – М. : Прометей, 2018. URL: http://www.studentlibrary.ru/book/ISBN9785906879660.html (ЭБС «Консультант студента»).

8. Баркович А.А. Интернет-дискурс : компьютерно-опосредованная коммуникация : учеб. пособие / Баркович А. А. – 5-е изд. , стер. – Москва : ФЛИНТА, 2020. – 288 с. – ISBN 978-5-9765-1927-5. – Текст : электронный // ЭБС "Консультант студента" : [сайт]. – URL : https://www.studentlibrary.ru/book/ISBN97859765192751.html (дата обращения: 14.08.2022).

9. Бобкова П. В. Межкультурный диалог : учебное пособие по английскому языку для бакалавров-культурологов / П. В. Бобкова. – Москва : Проспект, 2021. – 200 с. – ISBN 978-5-392-34161-0. – Текст : электронный // ЭБС "Консультант студента" : [сайт]. – URL : https://www.studentlibrary.ru/book/ISBN9785392341610.html (дата обращения: 14.08.2022).

10. Вишнякова Н.Ф. Конфликтология : доп. М-вом образования Респ. Беларусь в качестве учеб. пособ. для слушателей системы повышения квалификации работников образования. – 2-е изд. – Минск : Университетское, 2002. – 246 с. (2 экз.).

11. Волков Б.С., Волкова Н.В. Психология семейных конфликтов [Электронный ресурс]: учеб. пособие для педагогических вузов (бакалавриат) / Волков Б.С., Волкова Н.В. – М. : ВЛАДОС, 2017. URL: http://www.studentlibrary.ru/book/ISBN9785906992017.html (ЭБС «Консультант студента»).

12. Волков Б.С., Психология семейных конфликтов : учеб. пособие для педагогических вузов (бакалавриат) / Волков Б.С., Волкова Н.В. – М. : ВЛАДОС, 2017. – 238 с. – ISBN 978-5-906992-01-7 – Текст : электронный // ЭБС "Консультант студента" : [сайт]. – URL : http://www.studentlibrary.ru/book/ISBN9785906992017.html (ЭБС «Консультант студента»).

13. Ворожейкин И. Е. Конфликтология : учебник / И. Е. Ворожейкин, А. Я. Кибанов, Д. К. Захаров. М. : Инфора-М., 2004. – 240 с.

14. Грете Л. Психодрама: теория и практика. Классическая психодрама Я.Л. Морено [Электронный ресурс] / Лейтц Грете – М. : Когито-Центр, 2017. URL: http://www.studentlibrary.ru/book/ISBN9785893534955.html (ЭБС «Консультант студента»).

15. Гришина Н.В. Психология конфликта. – СПб. : Питер, 2005. – 464 с. (25 экз.).

16. Гуськова С. В. Массовая и профессиональная коммуникация в современном мире : библиографический указатель (1990-2015) / сост. и ред. С. В. Гуськова – Москва : ФЛИНТА, 2021. – 59 с. – ISBN 978-5-9765-2527-61021. – Текст : электронный // ЭБС "Консультант студента" : [сайт]. – URL :

https://www.studentlibrary.ru/book/ISBN97859765252761021.html (дата обращения: 14.08.2022).

17. Давыдов Н.А., Аминов И.И. Психология в профессиональной деятельности [Электронный ресурс] / Давыдов Н.А., Аминов И.И. – М. : Проспект, 2017. URL: http://www.studentlibrary.ru/book/ISBN9785392217618.html (ЭБС «Консультант студента»).

18. Зеер Э.Ф. Психология профессиональных деструкций : учебное пособие для вузов / Зеер Э. Ф. , Сыманюк Э. Э. – Москва : Академический Проект, 2020. – 240 с. ("Gaudeamus") – ISBN 978-5-8291-2725-1. – Текст : электронный // ЭБС "Консультант студента" : [сайт]. – URL : https://www.studentlibrary.ru/book/ISBN9785829127251.html (дата обращения: 14.08.2022).

19. Зубова Л.В. Практикум по общей психологии по изучению самосознания личности [Электронный ресурс]: учебное пособие / Зубова Л.В. – Оренбург: ОГУ, 2017. URL: http://www.studentlibrary.ru/book/ISBN9785741019566.html (ЭБС «Консультант студента»).

20. Иванова Е.Н. Конфликтологическое консультирование[Электронный ресурс] : учеб. пособие / Иванова Е.Н. – Новосибирск : Изд-во НГТУ, 2012. – http://www.studentlibrary.ru/book/ISBN9785778220409.html (ЭБС «Консультант студента»).

21. Кеннеди Г. Переговоры: Полный курс [Электронный ресурс] / Гэвин Кеннеди ; Пер. с англ. – 4-е изд. – М. : Альпина Паблишер, 2016. URL: http://www.studentlibrary.ru/book/ISBN978596145 (ЭБС «Консультант студента»).

22. Кимси-Хаус Г. Коактивный коучинг. Проверенные принципы личностного ипрофессионального роста / Г. Кимси-Хаус, К. Кимси-Хаус, Ф. Сандал. – 4-е изд. , перераб. и доп. – Москва : Альпина Паблишер, 2020. – 264 с. – ISBN 978-5-9614-2827-8. – Текст : электронный // ЭБС "Консультант студента" : [сайт]. – URL : https://www.studentlibrary.ru/book/ISBN9785961428278.html (дата обращения: 14.08.2022).

23. Ковтун Н. В. Эстетическая и массовая коммуникация : вопросы теории и практики. Вып. 4 : коллективная монография / под ред. Н. В. Ковтун, Е. Е. Анисимовой. – 3-е изд. , испр. – Москва : ФЛИНТА, 2019. – 185 с. (Серия "Универсалии культуры") – ISBN 978-5-9765-1989-3. – Текст : электронный // ЭБС "Консультант студента" : [сайт]. – URL : https://www.studentlibrary.ru/book/ISBN9785976519893.html (дата обращения: 14.08.2022).

24. Козловская Т.Н. Общая психология (сборник практических заданий) [Электронный ресурс]: учебное пособие / Козловская Т.Н. – Оренбург: ОГУ, 2017. URL: http://www.studentlibrary.ru/book/ISBN9785741016886.html (ЭБС «Консультант студента»).

25. Королев Л.М., Психология управления : Учебное пособие / Л.М. Королев. – 5-е изд. – М. : Дашков и К, 2016. – 188 с. – ISBN 978-5-394-02632-4 – Текст : электронный // ЭБС "Консультант студента" : [сайт]. – URL : http://www.studentlibrary.ru/book/ISBN9785394026324.html (ЭБС «Консультант студента»).

26. Королев Л.М. Социальная психология : Учебник для бакалавров / Королев Л. М. – М. : Дашков и К, 2019. – 208 с. (Серия "Учебные издания для бакалавров") – ISBN 978-5-394-03134-2 – Текст : электронный // ЭБС "Консультант студента" : [сайт]. – URL : http://www.studentlibrary.ru/book/ISBN9785394031342.html (ЭБС «Консультант студента»).

27. Мандель Б.Р. Современная речевая коммуникация : исторические связи, теория, практика : учебное пособие для обучающихся в системе среднего профессионального образования / Б. Р. Мандель. – Москва ; Берлин : Директ-Медиа, 2019. – 332 с. – ISBN 978-5-4475-9952-2. – Текст : электронный // ЭБС "Консультант студента" : [сайт]. – URL : https://www.studentlibrary.ru/book/ISBN9785447599522.html (дата обращения: 14.08.2022).

28. Самыгин С.И. Психология делового общения / С.И. Самыгин [и др.]; под ред. Самыгина. – Ростов н/Д: Феникс, 2016. – 222с. (9 экз.).

29. Санстейн К. Иллюзия выбора: Кто принимает решения за нас и почему это не всегда плохо [Электронный ресурс] / Санстейн К. – М. : Альпина Паблишер, 2016. URL: http://www.studentlibrary.ru/book/ISBN9785961454789.html (ЭБС «Консультант студента»).

30. Столяренко Л.Д., Психология общения : учебник / Л.Д. Столяренко, С.И. Самыгин – Ростов н/Д : Феникс, 2020. – 317 с. (Среднее профессиональное образование) – ISBN

978-5-222-32949-8 – Текст : электронный // ЭБС "Консультант студента" : [сайт]. – URL : http://www.studentlibrary.ru/book/ISBN9785222329498.html (ЭБС «Консультант студента»).

31. Фиофанова О.А. Психология взросления и воспитательные практики нового поколения [Электронный ресурс] / Фиофанова О.А. – М. : ФЛИНТА, 2017. URL: http://www.studentlibrary.ru/book/ISBN9785976512368.html(ЭБС «Консультант студента»).

32. Франкл В. Доктор и душа: Логотерапия и экзистенциальный анализ [Электронный ресурс] / Франкл В. – М. : Альпина Паблишер, 2017. URL: http://www.studentlibrary.ru/book/ISBN9785916716160.htm (ЭБС «Консультант студента»).

33. Фройнд Д. Переговоры каждый день: Как добиваться своего в любой ситуации [Электронный ресурс] / Джеймс Фройнд – М. : Альпина Паблишер, 2016. URL: http://www.studentlibrary.ru/book/ISBN978596144 (ЭБС «Консультант студента»).

34. Шадриков В.Д. Неокогнитивная психология [Электронный ресурс] / В.Д. Шадриков – М. : Логос, 2017. URL: http://www.studentlibrary.ru/book/ISBN9785986992242.html (ЭБС «Консультант студента»).

35. Шадриков В.Д. Эволюция мысли. Как человек научился мыслить [Электронный ресурс] / В.Д. Шадриков – М. : Логос, 2017. URL: http://www.studentlibrary.ru/book/ISBN9785986991610.html (ЭБС «Консультант студента»).

36. Шейнов В. Управление конфликтами / В. Шейнов. – СПб. : Питер, 2014. – 576 с.(8 экз.).

37. Шиманская В. Коммуникация. Найди общий язык с кем угодно / В. Шиманская. – Москва : Альпина Паблишер, 2020. – 152 с. (Серия "4К – навыки будущего") – ISBN 978-5-9614-2636-6. – Текст : электронный // ЭБС "Консультант студента" : [сайт]. – URL : https://www.studentlibrary.ru/book/ISBN9785961426366.html (дата обращения: 14.08.2022).

8.3. Интернет-ресурсы, необходимые для освоения дисциплины (модуля)

Перечень электронно-библиотечных систем (ЭБС) на 2023–2024 учебный год

Наименование ЭБС
Электронная библиотечная система IPRbooks www.iprbookshop.ru
Электронно-библиотечная система BOOK.ru https://book.ru
Электронная библиотечная система издательства ЮРАЙТ, раздел «Легендарные книги» www.biblio-online.ru, https://urait.ru/
Электронная библиотека «Астраханский государственный университет» собственной генерации на платформе ЭБС «Электронный Читальный зал – БиблиоТех» https://biblio.asu.edu.ru *Учётная запись образовательного портала АГУ*
Электронно-библиотечная система (ЭБС) ООО «Политехресурс» «Консультант студента» Многопрофильный образовательный ресурс «Консультант студента» является электронной библиотечной системой, предоставляющей доступ через Интернет к учебной литературе и дополнительным материалам, приобретённым на основании прямых договоров с правообладателями. Каталог содержит более 15 000 наименований изданий. www.studentlibrary.ru *Регистрация с компьютеров АГУ*
Электронно-библиотечная система (ЭБС) ООО «Политехресурс» «Консультант студента» Для кафедры восточных языков факультета иностранных языков. Многопрофильный образовательный ресурс «Консультант студента» является электронной библиотечной системой, предоставляющей доступ через Интернет к учебной литературе и дополнительным материалам, приобретённым на основании прямых договоров с правообладателями

Наименование ЭБС
по направлению «Восточные языки» www.studentlibrary.ru *Регистрация с компьютеров АГУ*
Электронно-образовательный ресурс для иностранных студентов «РУССКИЙ ЯЗЫК КАК ИНОСТРАННЫЙ» www.ros-edu.ru
Электронная библиотечная система «Университетская библиотека онлайн» www.biblioclub.ru

Перечень общедоступных официальных интернет-ресурсов на 2023–2024 учебный год

Наименование интернет-ресурса	*Сведения о ресурсе*
Единое окно доступа к образовательным ресурсам http://window.edu.ru	Федеральный портал (предоставляется свободный доступ)
Министерство науки и высшего образования Российской Федерации https://minobrnauki.gov.ru	
Министерство просвещения Российской Федерации https://edu.gov.ru	
Федеральное агентство по делам молодёжи (Росмолодёжь) https://fadm.gov.ru	
Федеральная служба по надзору в сфере образования и науки (Рособрнадзор) http://obrnadzor.gov.ru	
Сайт государственной программы Российской Федерации «Доступная среда» http://zhit-vmeste.ru	
Российское движение школьников https://рдш.рф	

9. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

В качестве материально-технического обеспечения дисциплины (модуля) могут быть использованы технические и электронные средства обучения и контроля знаний обучающихся (оборудование, демонстрационные приборы, мультимедийные средства, презентации, фрагменты фильмов, комплекты плакатов, наглядных пособий, контролирующих программ и демонстрационных установок, тренажёры, карты), применение которых предусмотрено методической концепцией преподавания, а также перечень аудиторий без указания на их номера (компьютерные классы, академические или специально оборудованные аудитории и лаборатории, наличие доски и т. д.).

Рабочая программа дисциплины (модуля) при необходимости может быть адаптирована для обучения (в том числе с применением дистанционных образовательных технологий) лиц с ограниченными возможностями здоровья, инвалидов. Для этого требуется заявление обучающихся, являющихся лицами с ограниченными возможностями здоровья, инвалидами, или их законных представителей и рекомендации психолого-медико-педагогической комиссии. Для инвалидов содержание рабочей программы дисциплины (модуля) может определяться также в соответствии с индивидуальной программой реабилитации инвалида (при наличии).

Приложение
Образец титульного листа

МИНОБРНАУКИ РОССИИ

Федеральное государственное бюджетное
образовательное учреждение высшего образования
«Астраханский государственный университет имени В. Н. Татищева»
(Астраханский государственный университет им. В. Н. Татищева)

Реферат (доклад, эссе)
по дисциплине «…..»
на тему: «_____»

Выполнил:
студент (ка) гр. _____
Фамилия И.О.

Проверил:
к.псх.н., доц., доц.
Брюхова Н.Г.

Астрахань – 20__ г.