



УЧРЕЖДЕНИЕ ОБРАЗОВАНИЯ  
ПОЛЕССКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ

В.Л. ЛОЗИЦКИЙ, М.Л. ШУЛЬГА, Н.Н. БАЗАР

**СТРАТЕГИИ КОММУНИКАТИВНОГО ПОВЕДЕНИЯ**

*специальность*

*1-23 01 02 «Лингвистическое обеспечение  
межкультурных коммуникаций (по направлениям)»*

**Пояснительная записка**

**Нормативный модуль**

- учебная программа дисциплины
- список рекомендуемой литературы и использованных источников
- десятибалльная шкала и показатели оценивания
- вопросы к дифференцированному зачету и экзамену

**Справочно-информационный модуль**

- тезаурус
- глоссарий

**Практический модуль**

- планирование семинарских занятий

**Контрольно-диагностический модуль**

- тестовые комплексы обобщения

Электронный  
учебно-методический комплекс

Пинск  
ПолесГУ  
2021

## ПОЯСНИТЕЛЬНАЯ ЗАПИСКА

Электронный учебно-методический комплекс предназначен для подготовки студентов, обучающихся на первой ступени высшего образования. Он является нормативным документом, которым определяются содержание обучения и устанавливаются требования к объему и уровню подготовки студентов по специальности 1-23 01 02 «Лингвистическое обеспечение межкультурных коммуникаций (по направлениям)»

**Цель** курса состоит в том, чтобы в процессе обучения сформировать у студентов знания стратегий и тактик коммуникативного поведения, способов контактирования, типов обратной связи, общения в малых группах, стратегий бесконфликтной коммуникации.

**Задачи изучения дисциплины** (определяются требованиями к овладению студентами обобщенными знаниями и умениями, лежащими в основе профессиональных компетенций):

- умение осуществлять профессиональную деятельность в лингвистическом, социолингвистическом, информационно-аналитическом и коммуникативном направлениях;

- владеть знаниями о национально-культурных особенностях построения и организации коммуникации в зависимости от деловой ситуации;

- сформировать у студентов знания о характеристиках целевых аудиторий, форматов внутриличностной, межличностной, групповой и массовой коммуникации, основных принципов убеждения и аргументации в процессе коммуникации.

**Электронный учебно-методический комплекс (ЭУМК)** по учебной дисциплине "Стратегии коммуникативного поведения" структурирован в соответствии с существующими требованиями Положения об электронном учебно-методическом комплексе по дисциплине для учреждений высшего образования Республики Беларусь и включает в себя следующие модули:

- нормативный (содержит документацию, определяющую содержание высшего образования на первой ступени в данной предметной области, и иные программно-планирующие и учебно-методические документы: учебная программа, перечень рекомендуемых учебных изданий и информационно-аналитических материалов, вопросы дифференцированного зачета и экзамена, десятибалльная шкала оценивания);

- справочно-информационный (содержит элементы дидактического обеспечения организации и проведения учебных занятий: тезаурус – понятийно-терминологическое структурирование учебного материала; электронный глоссарий, включающий в себя элементы теоретического знания – понятийно-терминологический аппарат);

- практический (включает в себя материалы практических занятий);

- контрольно-диагностический (содержит варианты обобщающих комплексов разноуровневых тестовых заданий – электронный инструментарий, позволяющий осуществлять педагогическую диагностику и контроль с целью определения соответствия результатов учебно-познавательной деятельности

студентов требованиям образовательного стандарта и учебной программы).

Содержание ЭУМК по учебной дисциплине "Стратегии коммуникативного поведения" позволяет формировать комплекс профессиональных компетенций, определенных образовательным стандартом, с учетом требований Концепции оптимизации содержания, структуры и объема социально-гуманитарных дисциплин в учреждениях высшего образования на первой ступени высшего образования.

Содержательное наполнение модулей ЭУМК оптимизировано с учетом специфики содержания, дидактической направленности и функции того или иного элемента модуля. Их эффективное применение в системе организации и при осуществлении процесса обучения студентов УВО будет способствовать решению задач современного высшего образования на первой ступени в социально-гуманитарной предметной области, при изучении учебной дисциплины "Стратегии коммуникативного поведения".

**НОРМАТИВНЫЙ МОДУЛЬ**

Ф 3 - 8.3

Учреждение образования "Полесский государственный университет"  
(название учреждения высшего образования)

**УТВЕРЖДАЮ**

Проректор по учебной работе  
учреждения образования  
"Полесский государственный  
университет"

\_\_\_\_\_ О.А.Золотарева

\_\_\_\_\_  
(дата утверждения)

Регистрационный № УД- \_\_\_\_\_/уч.

**СТРАТЕГИИ КОММУНИКАТИВНОГО ПОВЕДЕНИЯ**

(название дисциплины)

**Учебная программа  
по учебной дисциплине для специальности:**

1-23 01 02

\_\_\_\_\_  
(код специальности)

Лингвистическое обеспечение межкультурных  
коммуникаций (по направлениям)

\_\_\_\_\_  
(наименование специальности)

2021 г.

Учебная программа составлена на основе образовательного стандарта ОСВО  
 1-23 01 02-2013, рабочего учебного плана, регистрационный номер \_\_\_\_\_  
 (образовательных стандартов), типовой учебной программы, дата утверждения, регистрационный номер

**СОСТАВИТЕЛИ:**

Шульга, М.Л. старший преподаватель кафедры межкультурных коммуникаций  
учреждения образования "Полесский государственный университет"  
 (И.О. Фамилия, должность, ученая степень, ученое звание)

Базар, Н.Н. преподаватель кафедры межкультурных коммуникаций учреждения  
образования "Полесский государственный  
 (И.О. Фамилия, должность, ученая степень, ученое звание)

**РЕЦЕНЗЕНТЫ:**

Дроздова Н.В., кандидат психологических наук, доцент, заведующий кафедрой  
проектирования образовательных систем Государственного учреждения  
образования "Республиканский институт высшей школы"  
 (И.О. Фамилия, должность, ученая степень, ученое звание рецензента)

Смешек Э.Ю., доктор социологических наук, профессор кафедры маркетинга и  
международного менеджмента учреждения образования "Полесский  
государственный университет"  
 (И.О. Фамилия, должность, ученая степень, ученое звание рецензента)

**РЕКОМЕНДОВАНА К УТВЕРЖДЕНИЮ:**

Кафедрой \_\_\_\_\_ межкультурных коммуникаций  
 (название кафедры-разработчика учебной программы)

(протокол № \_\_\_\_\_ от \_\_\_\_\_ );

Научно-методическим советом учреждения образования "Полесский  
 (название учреждения высшего образования)

государственный университет"  
 (протокол № \_\_\_\_\_ от \_\_\_\_\_ . 2021 г. )

**СОГЛАСОВАНО:**

Заведующий библиотекой \_\_\_\_\_

Методист УМО \_\_\_\_\_

## ПОЯСНИТЕЛЬНАЯ ЗАПИСКА

### 1 Цели и задачи учебной дисциплины

*Цель учебной дисциплины* – в процессе обучения сформировать у студентов знания стратегий и тактик коммуникативного поведения, способов контактирования, типов обратной связи, общения в малых группах, стратегий бесконфликтной коммуникации.

*Задачами учебной дисциплины является:*

- умение осуществлять профессиональную деятельность в лингвистическом, социолингвистическом, информационно-аналитическом и коммуникативном направлениях;
- владеть знаниями о национально-культурных особенностях построения и организации коммуникации в зависимости от деловой ситуации;
- сформировать у студентов знания о характеристиках целевых аудиторий, форматов внутриличностной, межличностной, групповой и массовой коммуникации, основных принципов убеждения и аргументации в процессе коммуникации.

### 2 Место дисциплины в системе подготовки специалиста

Учебная программа "Стратегии коммуникативного поведения" предназначена для подготовки студентов факультета экономики и финансов и является нормативным документом, определяющим содержание обучения и устанавливающим требования к объему и уровню подготовки студентов в соответствии с образовательным стандартом и учебным планом по специальности 1-23 01 02 Лингвистическое обеспечение межкультурных коммуникаций (по направлениям).

Курс предполагает содержательное пересечение с дисциплинами "Психология управления", "Социология управления", "Корпоративная этика", "Введение в теорию коммуникации", "Теория межкультурной коммуникации", "Язык средств массовой коммуникации", "Основы убеждения и аргументации", "Культурный контекст профессионального общения".

### 3 Требования к уровню освоения учебной дисциплины

В результате изучения дисциплины "Стратегии коммуникативного поведения" студент должен закрепить и развить следующие академические (АК), социально-личностные (СЛК) и профессиональные (ПК) компетенции, предусмотренные в образовательном стандарте ОСВО1-23 01 02-2013.

#### а) академические:

- АК-1. Уметь применять базовые научно-теоретические знания для решения теоретических и практических задач;
- АК-3. Владеть исследовательскими навыками.
- АК-4. Уметь работать самостоятельно;
- АК-5. Быть способным вырабатывать новые идеи (креативность);
- АК-8. Иметь лингвистические навыки (устная и письменная

коммуникация);

АК-9. Уметь учиться, повышать свою квалификацию.

**б) социально-личностные:**

СЛК-2. Быть способным к социальному взаимодействию;

СЛК-3. Владеть способностью к межличностной коммуникации;

СЛК-4. Владеть навыками здоровьесбережения;

СЛК-5. Быть способным к критике и самокритике;

СЛК-6. Уметь работать в команде;

СЛК-8. Уметь реализовывать сценарии поведения в типичных ситуациях;

СЛК-10. Владеть опытом групповой коммуникации;

СЛК-11. Иметь опыт публичной коммуникации.

**в) профессиональные:**

ПК-1. Владеть сложными коммуникативными навыками и умениями; быть способным к формированию новых навыков и умений в иных социальных структурах и социокультурных ситуациях;

ПК-3. Следовать поведенческим стандартам, ориентироваться в коммуникативных средствах, присущих национальному менталитету с учётом сословной и иной вариативности;

ПК-4. Реализовывать требуемый ролевой репертуар в рамках профессии;

ПК-5. Владеть способностью убеждать;

ПК-6. Владеть навыками публичной речи;

ПК-7. Уметь адекватно интерпретировать коммуникативное поведение представителей иной культуры.

**г) информационно-аналитической деятельности:**

ПК-15. Работать со специальной литературой; анализировать и оценивать собранную информацию, формировать информационно-аналитические базы данных;

ПК-16. Готовить доклады, материалы к презентациям и пользоваться глобальными информационными ресурсами;

ПК-17. Проводить анализ содержания и осуществлять интерпретацию текстов различной направленности.

**д) организационно-управленческой деятельности:**

ПК-21. Эффективно взаимодействовать в мультикультурном коллективе;

ПК-23. Вырабатывать и принимать профессиональные решения, корректировать собственную деятельность и деятельность других участников процесса межкультурной коммуникации.

**е) инновационной деятельности:**

ПК-25. Владеть приемами мозгового штурма, кейс-стади и игровыми технологиями;

ПК-29. Владеть опытом использования кооперативной стратегии и тактик: "да-да", "да-но", "с позиции другого", "тактики протянутой руки".

В результате изучения дисциплины студент *должен:*

**знать:**

- стратегии и тактики коммуникативного поведения;

- способы контактирования;

- типы обратной связи;
- характеристики целевых аудиторий;
- форматы внутриличностной, межличностной, групповой и массовой коммуникации;
- основные принципы убеждающей и аргументативной коммуникации.

***уметь:***

- анализировать речевой материал на предмет использования в нем коммуникативных стратегий и тактик, способов убеждения, воздействия и аргументирования;
- дифференцировать речевой материал по сферам общения, способам контактирования, целеустановке, типам обратной связи, характеристике аудитории;
- осуществлять выбор коммуникативных стратегий и тактик в соответствии с предлагаемой коммуникативной ситуацией;
- применять стратегии и тактики организации и проведения всех типов дискуссии в реальных форматах.

***владеть:***

- приемами разработки коммуникативных тактик;
- методами выбора речевых стратегий.

#### **4. Объем дисциплины и виды учебной работы**

Изучение курса предусматривает проведение практических занятий, сдачу дифференцированного зачета (7 семестр) и экзамена (8 семестр).

В соответствии с учебным планом по дисциплине "Стратегии коммуникативного поведения" для специальности: 1-23 01 02 "Лингвистическое обеспечение межкультурных коммуникаций" (по направлениям): всего часов по дисциплине – 278, из них всего аудиторных – 132 ч., в том числе практических – 132 ч., УСР – 40 ч.

Форма получения высшего образования – **дневная**.

*Формы текущей аттестации по дисциплине:* устный и письменный опрос, рефераты, тестирование, доклады на семинарских занятиях, оценивание на основе деловой игры, участия в дискуссии, круглом столе.

К дифференцированному зачету и экзамену допускаются студенты, успешно выполнившие программу по дисциплине.

*Контроль усвоения знаний:* оценка учебных достижений студентов осуществляется по 10-балльной шкале, утвержденной Министерством образования Республики Беларусь, в соответствии с критериями оценки результатов учебной деятельности обучающихся в учреждениях высшего образования (Письмо Министерства образования Республики Беларусь от 28.05.2013 № 09-10/53-ПО).

## СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОГО МАТЕРИАЛА

### **Тема 1 ПОНЯТИЕ КОММУНИКАТИВНОГО ПОВЕДЕНИЯ, КОММУНИКАТИВНОЙ СТРАТЕГИИ И ТАКТИКИ**

Коммуникативное поведение, коммуникативная стратегия, коммуникативное поведение. Подходы в изучении коммуникации в отечественной и зарубежной науке. Современные технологии реализации коммуникативных стратегий.

### **Тема 2 ОСОБЕННОСТИ МЕЖЛИЧНОСТНОГО ОБЩЕНИЯ**

Межличностное общение. Преимущества непосредственной коммуникации. Правила организации непосредственного общения. Образ коммуниканта. Реализация и "подача". Способы контакта. Устранение непонимания.

### **Тема 3 ЛИДЕРСТВО И РУКОВОДСТВО**

Особенности общения руководителя с подчиненными. Руководство командой. Особенности работы в малых группах.

Создание благоприятного климата в коллективе. "Человеческие отношения" и мотивация деятельности. Соотношение понятий "психологическая совместимость", "психологическая сплоченность", "психологическая работанность".

Качества успешного лидера. Участие руководителя в индивидуальном развитии сотрудников.

### **Тема 4 ВОСХОДЯЩАЯ КОММУНИКАЦИЯ**

Способы стимулирования сотрудников к общению с руководителями. Преимущества для компании.

Выражение благодарности. Возможные ситуации выражения благодарности сотрудникам.

Фатические и информативные стратегии. Ритуальность и конвенциональность.

Сообщение плохих новостей. Поведение менеджера в ситуациях перемен в компании. Правила сообщения плохих новостей сотрудникам. Подготовка сотрудников к изменениям в политике компании.

### **Тема 5 ОРГАНИЗАЦИЯ СОБРАНИЙ ПЕРСОНАЛА КОМПАНИИ**

Проведение собраний, совещаний. Председательствование на собрании. Компоненты продуктивного совещания. Обязанности менеджеров высшего и среднего звена. Приемы снятия напряжения на собрании. Правила ведения протокола

### **Тема 6 ОСОБЕННОСТИ ВЕДЕНИЯ ДЕЛОВЫХ ПЕРЕГОВОРОВ**

Подготовка переговоров. Основные этапы переговоров. Способы подачи позиции. Подходы и типы поведения на переговорах. Принципы

взаимодействия с партнером. Спор. Межличностное общение. Дебаты, диспуты, дискуссии. Конференция, симпозиум, круглый стол.

### **Тема 7 СПЕЦИФИКА ТЕЛЕФОННОГО ОБЩЕНИЯ**

Особенности телефонного общения. Рекомендации по ведению телефонных разговоров.

Нетикет. Правила поведения в сети Интернет.

### **Тема 8 ПРЕЗЕНТАЦИИ И ПУБЛИЧНЫЕ ВЫСТУПЛЕНИЯ**

Подготовка к презентации, правила использования технических средств. Принципы построения презентации. Способы «оживления» презентации. Организация ответов на вопросы.

Публичные выступления как один из видов устной коммуникации. Цель и задачи публичных выступлений. Типы ораторской речи. Проблема истины и лжи. Эффективность речевого общения.

### **Тема 9 ЭТИКА И ПСИХОЛОГИЯ РЕЧЕВОГО ПОВЕДЕНИЯ. КОММУНИКАТИВНАЯ КУЛЬТУРА**

Речевой этикет как совокупность правил речевой коммуникации. Речевой этикет в исторически сложившихся формулах, выборе формы обращения. Стили современного языка. Языковая норма. Официально-деловой стиль речи.

Пути достижения согласия в речевой коммуникации.

### **Тема 10 ПРОВЕДЕНИЕ ОПРОСОВ**

Основные принципы проведения опросов среди сотрудников организации. Анализ результатов. Принятие соответствующих мер. Доведение результатов анкетирования до сотрудников.

### **Тема 11 УМЕНИЕ СЛУШАТЬ**

Барьеры к эффективному слушанию. Активное слушание. Составляющие умения слушать. Понятие «резервной мощности». Поддержание внимания.

### **Тема 12 СТРАТЕГИИ БЕСКОНФЛИКТНОЙ КОММУНИКАЦИИ**

Природа и причины конфликтов. Классификация причин конфликтов. Сущность и структура конфликта. Понятие конфликтогена. Динамика конфликтов.

Модели развития конфликтов и их характеристика. Типология и характеристика конфликтов.

Разрешение конфликтов. Типы поведения участников конфликта и стратегии его разрешения. Эффективность выбранной стратегии поведения. Посредники в конфликте и их функции.

### **Тема 13 ПОВЕДЕНИЕ В КРИЗИСНОЙ СИТУАЦИИ**

Черты кризисного состояния фирмы. Антикризисная коммуникация в экономической стратегии фирмы. Ценностные проблемы. Вопросы идеологии.

**Тема 14 ПИСЬМЕННАЯ КОММУНИКАЦИЯ**

Правила составления деловых писем, служебных записок, отчетов. Правила Оруэлла. Использование аббревиатур.

**Тема 15 УСТАНОВЛЕНИЕ ОТНОШЕНИЙ СО СМИ**

Пути и методы, направленные на установление и поддержание отношений со СМИ. Встреча с представителями СМИ. Индивидуальное интервью, пресс-конференция, пресс-тур. Доведение своей точки зрения до общественности.

**Тема 16 КОРПОРАТИВНАЯ ЭТИКА В УСЛОВИЯХ МЕЖКУЛЬТУРНОЙ КОММУНИКАЦИИ**

Стратегии создания и сохранения репутации компании. Деятельность компании и окружающая среда. Социальные проекты и гуманитарная помощь.

**Тема 17 СТРАТЕГИИ МЕЖКУЛЬТУРНОГО ДЕЛОВОГО ОБЩЕНИЯ**

Глобализация. Стили управления в различных культурах. Стратегии международного консультирования. Способы выражения совета. Приглашение и прием зарубежных партнеров.

**Тема 18 ЗАКЛЮЧИТЕЛЬНАЯ ДИАГНОСТИКА ОСВОЕНИЯ КУРСА "СТРАТЕГИИ КОММУНИКАТИВНОГО ПОВЕДЕНИЯ"**

Данное занятие обеспечивает заключительную диагностику освоения знаний и умений по учебной дисциплине и проводится в виде контрольной работы или тестирования с разноуровневыми заданиями. Важным требованием к разработке тестовых заданий выступает их разноуровневость, что позволит диагностировать у студентов уровни усвоения деятельности (уровень узнавания; воспроизведения, или алгоритмический уровень; эвристический уровень; исследовательский уровень). В рамках контроля также может осуществляться защита студентами результатов учебно-исследовательских проектов или творческих заданий.

# Стратегии коммуникативного поведения

## УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКАЯ КАРТА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ ”СТРАТЕГИИ КОММУНИКАТИВНОГО ПОВЕДЕНИЯ“

Дневная форма получения высшего образования (на базе среднего образования)

для специальности 1-23 01 02 ”Лингвистическое обеспечение межкультурных коммуникаций“ (по направлениям)

Номер раздела, темы	Название раздела, темы	Количество аудиторных часов *					Иное	Количество часов УСР	Форма контроля знаний
		Лекции	Практические занятия	Семинарские занятия	Лабораторные занятия				
1	2	3	4	5	6	7	8	9	
1	Понятие коммуникативного поведения, коммуникативной стратегии и тактики		4					2	Устный опрос, обсуждение рефератов, работа в подгруппах, кейс
2	Особенности межличностного общения		6					4	Устный опрос, учебный фильм, работа в подгруппах, кейс
3	Лидерство и руководство		6					4	Выполнение заданий на закрепление знаний, деловая игра, практическая работа в подгруппах, тест
4	Восходящая коммуникация		6					4	Фронтальный опрос, практическая работа в подгруппах, деловая игра, тест <b>Письменная контрольная работа №1</b>
5	Организация собраний персонала компании		4					2	Выполнение заданий на закрепление знаний. Деловая игра.
6	Особенности ведения деловых переговоров		6					4	Устный опрос, деловая игра, выполнение заданий на закрепление знаний.
7	Специфика телефонного общения		6					4	Выполнение заданий на закрепление знаний, деловая игра, практическая работа в подгруппах, тест
8	Презентации и публичные выступления		6					4	Устный опрос, практическая работа в подгруппах, кейс <b>Письменная контрольная работа №2</b>
	<b>Всего за 7 семестр</b>		<b>44</b>					<b>28</b>	<b>Дифференцированный зачет</b>

## Стратегии коммуникативного поведения

9	Этика и психология речевого поведения. Коммуникативная культура	6			2	Устный опрос, обсуждение рефератов, работа в подгруппах, кейс
10	Проведение опросов	4			2	Подготовочная, разработка анкеты и проведение опросов в группе. Презентация и анализ результатов.
11	Умение слушать	4				Устный опрос, обсуждение рефератов, работа в подгруппах, выполнение заданий на закрепление знаний
12	Стратегии бесконфликтной коммуникации	6			2	Фронтальный опрос, выполнение заданий на закрепление знаний. Деловая игра <i>Письменная контрольная работа №3</i>
13	Поведение в кризисной ситуации	4			2	Устный опрос, обсуждение рефератов, работа в подгруппах, кейс
14	Письменная коммуникация	6			2	Устный опрос, выполнение заданий на закрепление знаний, практическая работа в подгруппах
15	Установление отношений со СМИ	6				Выполнение заданий на закрепление знаний, деловая игра, практическая работа в подгруппах, тест
16	Корпоративная этика в условиях межкультурной коммуникации	6			2	Устный опрос, обсуждение рефератов, работа в подгруппах, выполнение заданий на закрепление знаний. Круглый стол, дискуссия.
17	Стратегии межкультурного делового общения	4				Устный опрос, учебный фильм, работа в подгруппах, кейс <i>Письменная контрольная работа №4</i>
18	Итоговое занятие. Заключительная диагностика освоения учебной дисциплины "Стратегии коммуникативного поведения"	2				Тестирование с разноуровневыми заданиями. Защита студентами результатов учебно-исследовательских проектов или творческих заданий
<b>Всего за 8 семестр</b>		<b>48</b>			<b>12</b>	<b>Экзамен</b>
<b>Всего</b>		<b>92</b>			<b>40</b>	
*Возможно проведение лекционных, практических и семинарских занятий с использованием платформы MOODL или Microsoft Teams						

## ИНФОРМАЦИОННО-МЕТОДИЧЕСКАЯ ЧАСТЬ

### 1 Перечень основной и дополнительной литературы:

#### Основная литература

1. Болотова, А.К., Жуков, Ю.М. Психология коммуникаций / А.К. Болотова, Ю.М. Жуков. – М.: Высшая школа экономики, 2015. - 496 с.
2. Кожемякин, Е.А. Основы теории коммуникации: учебное пособие для вузов: допущено Учебно-методическим объединением вузов Российской Федерации / Е. А. Кожемякин. - М.: ИНФРА-М, 2021. - 189 с.
3. Основы теории коммуникации: учебник и практикум для вузов: рекомендовано Учебно-методическим отделом высшего образования / ред.: Т. Д. Венедиктова, Д. Б. Гудков. - М. : ЮРАЙТ, 2021. - 193 с.
4. Таратухина, Ю.В. Деловые и межкультурные коммуникации: учебник и практикум для академического бакалавриата / Ю.В. Таратухина, З.К. Авдеева. – М., 2018. – 324 с.
5. Тулупьева, Т.В. Лекции по основам технологий деловой коммуникации / Т.В. Тулупьева. – СПб: СПбГУ, 2019.- 180 с.

#### Дополнительная литература

6. Арутюнов, Г.Г., Буторина, О.В. Культура речи и деловое общение: учеб. пособие / Г.Г. Арутюнов, О.В. Буторина – М.: МГИМО-Университет, 2018. – 190 с.
7. Вечер, Л.С. Деловое общение в государственном аппарате: учеб. пособие / Л.С. Вечер – Минск: Выс.шк., 2015. – 283 с.
8. Горбатенко Н.С. Стратегии коммуникативного поведения в межкультурном деловом общении // Международный журнал гуманитарных и естественных наук. — 2016. — №2. — С. 69-71.
9. Макеев, В.А. Психология делового общения: учеб. пособие / В.А. Макеев – М.: Либроком, 2015. – 272 с.
10. Титова, Л.Т. Деловое общение: учеб. пособие / Л.Т. Титова – М.: Юнити-Дана, 2016. – 271 с.

# Стратегии коммуникативного поведения

---

## 2 Технологии и методы обучения

Среди эффективных педагогических методик и технологий, которые способствуют вовлечению студентов в обучение и самостоятельного выполнения разнообразных задач, следует выделить:

- технологии проблемно-модульного обучения;
- технологии частично-поисковой деятельности;
- коммуникативные технологии (дискуссии и др.);
- информационно-коммуникационные технологии (презентации, мультимедиа и др.);
- игровые технологии.

Для управления учебным процессом и организации контрольно-оценочной деятельности рекомендуется использовать рейтинговые, системы оценки учебной деятельности студентов, управляемую самостоятельную работу, учебно-методические комплексы.

В целях формирования профессиональных компетенций выпускника вуза в практику проведения практических занятий целесообразно внедрять методики активного обучения (семинар, дискуссия, диспут и др.) и нетрадиционные формы организации учебных занятий (деловые игры, круглые столы и др.).

## 3 Перечень средств диагностики результатов учебной деятельности:

В целях стимулирования познавательной активности и организации работы студентов в течение семестра рекомендуется использование модульно-рейтинговой системы оценки.

Промежуточный контроль проводится после изложения теоретического материала по соответствующему разделу, модулю на практических занятиях. Итоговая оценка учебных достижений студента осуществляется на зачете и экзамене.

Для текущего контроля качества усвоения знаний студентами используется следующий диагностический инструментарий:

1. Устная форма.
2. Письменная форма.

***К устной форме диагностики компетенций относятся:***

1. Коллоквиумы
2. Выступления
3. Доклады на конференциях

***К письменной форме диагностики компетенций относятся:***

1. Тесты
2. Контрольная работа
3. Публикации тезисов
4. Оценивание на основе модульно-рейтинговой системы

# Стратегии коммуникативного поведения

---

*К технической форме диагностики компетенций относятся:*

## 1. Электронные тесты

В соответствии с Положением "О рейтинговой системе оценки знаний в Учреждении образования "Полесский государственный университет" от 23.01.2017 успеваемость обучающихся по дисциплине "Стратегии коммуникативного поведения" оценивается в ходе текущего (модульного) контроля и текущей аттестации.

Текущий (модульный) контроль знаний предназначен для регулярной и систематической проверки знаний студентов во время занятий и по итогам самостоятельной работы студентов. Он осуществляется в течение семестра после изучения соответствующих тем.

Текущий (модульный) контроль осуществляется в виде письменных контрольных работ.

Текущая аттестация представляет собой дифференцированный зачет и экзамен (в соответствии с учебным планом и учебно-методической картой) в сессионный период по дисциплине.

Основными критериями, характеризующими уровень компетентности студентов при оценке результатов текущего (модульного) контроля по дисциплине "Стратегии коммуникативного поведения", являются:

- полнота и своевременность выполнения контрольных точек;
- глубина и характер знаний учебного материала по содержанию учебной дисциплины;
- умение анализировать явления, изучаемые в их взаимосвязи и развития;
- характер ответов на поставленные вопросы (четкость, лаконичность, логичность, последовательность и т.д.);
- умение применять теоретические положения при решении практических задач.

Оценка результатов текущего (модульного) контроля проводится в процентах от количества баллов, выделенных на задание, с округлением до целого числа, по следующим критериям:

- 0% – задание не выполнено;
- 40% – задание выполнено частично и содержит существенные ошибки методического характера;
- 60% – задание выполнено полностью, но содержит существенные ошибки в методике;
- 80% – задание выполнено полностью и в срок, однако содержит отдельные несущественные недостатки (размерности, выводы, оформление и т.д.);
- 100% – задание выполнено правильно, вовремя и без замечаний.

В случае получения неудовлетворительной (ниже 4 баллов) оценки по текущему (модульному) контролю обучающийся не допускается к текущей аттестации.

# Стратегии коммуникативного поведения

Итоговая (результатирующая) оценка по дисциплине является интегральным показателем, формируемым на основе оценки знаний студента в ходе текущего контроля и текущей аттестации. Итоговая отметка по дисциплине предусматривает использование весовых коэффициентов для текущего контроля знаний и текущей аттестации студентов по дисциплине.

Вклад текущего контроля в итоговую (результатирующую) отметку по дисциплине составляет 50%, текущей аттестации 50%.

Итоговая (результатирующая) отметка по дисциплине рассчитывается на основе оценки текущей успеваемости и экзаменационной оценки с учетом их весовых коэффициентов и использования правил математического округления.

## 4 Примерный перечень заданий управляемой самостоятельной работы

Управляемая самостоятельная работа студента по дисциплине "Стратегии коммуникативного поведения" способствует становлению профессионального самосознания будущих специалистов посредством формирования необходимых компетенций в области профессиональной коммуникации. В результате самостоятельной работы, студент должен приобрести умения использовать теоретические знания в профессиональной деятельности.

Тема	Задание по УСР для специальности:	Форма контроля
1	2	3
<b>7 семестр</b>		
Понятие коммуникативного поведения, коммуникативной стратегии и тактики (2 ч.)	1. Подготовить презентацию на тему: "Современные технологии реализации коммуникативных стратегий"	Защита презентации
Особенности межличностного общения (4 ч.)	1. Подготовить реферат на тему: "Межличностное общение и ролевое поведение", "Формы межличностного общения", "Культура межличностного общения"	Устный опрос
Лидерство и руководство (4 ч.)	1. Подготовить реферат (эссе) на тему: "Качества успешного лидера" 2. Подготовить презентацию на тему: "Преимущества и недостатки "дружбы" между начальником и подчиненным" 3. Разработать рекомендации для руководителя по оптимизации психологического микроклимата коллектива	Защита реферата (эссе), презентации
Восходящая коммуникация (4 ч.)	1. Подготовить сообщение-благодарность сотруднику компании	Защита презентации

## Стратегии коммуникативного поведения

	2. Подготовить сообщение об уменьшении ежемесячных премий сотрудникам компании.	
Организация собраний персонала компании (2 ч.)	1. Подготовить реферат (эссе) на тему: "Ведение собрания, совещания. Конфликты на собраниях" 2. Рассмотреть возможности повышения эффективности проведения совещаний и заседаний.	Защита реферата (эссе), презентация
Особенности ведения деловых переговоров (4 ч.)	1. Подготовить презентацию на тему: "Общая характеристика переговоров, их основные стадии", "Подходы и типы поведения на переговорах" 2. Подготовить практические рекомендации по ведению деловых переговоров	Защита презентации
Специфика телефонного общения (4 ч.)	1. Разработать правила ведения телефонного разговора	Защита презентации
Презентации и публичные выступления (4 ч.)	1. Подготовить публичное выступление на произвольную тему. 2. Разработать рекомендации по подготовке к публичному выступлению.	Выступление на семинаре
<b>8 семестр</b>		
Этика и психология речевого поведения. Коммуникативная культура (2 ч.)	1. Подготовить презентацию на тему: "Культура речи и манеры делового человека"	Защита презентации
Проведение опросов (2 ч.)	1. Составить анкету для опроса сотрудников компании. 2. Провести опрос. Проанализировать, полученные результаты.	Выступление на семинаре
Стратегии бесконфликтной коммуникации (2 ч.)	1. Подготовить письмо-предложение о сотрудничестве компании-конкуренту	Устный опрос
Поведение в кризисной ситуации (2 ч.)	1. Подготовить презентацию на тему: "Антикризисная коммуникация в экономической стратегии фирмы"	Защита презентации
Письменная коммуникация (2 ч.)	1. Дать письменные рекомендации бизнес-партнеру из иностранной компании по особенностям бизнес-этикета вашей компании 2. Написать письмо-приглашение бизнес-партнеру из другой (иностранной) компании	Устный опрос
Корпоративная этика в условиях межкультурной коммуникации (2 ч.)	1. Подготовить презентацию на тему: "Особенности общения с иностранными партнерами".	Защита презентации

# Стратегии коммуникативного поведения

---

## ДЕСЯТИБАЛЛЬНАЯ ШКАЛА И ПОКАЗАТЕЛИ ОЦЕНИВАНИЯ

Десятибалльная шкала в зависимости от величины балла и отметки включает следующие критерии:

### **10 (десять) баллов, зачтено:**

систематизированные, глубокие и полные знания по всем разделам учебной программы учреждения высшего образования по учебной дисциплине, а также по основным вопросам, выходящим за ее пределы;

точное использование научной терминологии (в том числе на иностранном языке), грамотное, логически правильное изложение ответа на вопросы;

безупречное владение инструментарием учебной дисциплины, умение его эффективно использовать в постановке и решении научных и профессиональных задач;

выраженная способность самостоятельно и творчески решать сложные проблемы в нестандартной ситуации;

полное и глубокое усвоение основной, дополнительной литературы, по изучаемой учебной дисциплине;

умение свободно ориентироваться в теориях, концепциях и направлениях по изучаемой учебной дисциплине и давать им аналитическую оценку, использовать научные достижения других дисциплин;

творческая самостоятельная работа на практических, лабораторных занятиях, активное творческое участие в групповых обсуждениях высокий уровень культуры исполнения заданий.

### **9 (девять) баллов, зачтено:**

систематизированные, глубокие и полные знания по всем разделам учебной программы учреждения высшего образования по учебной дисциплине;

точное использование научной терминологии (в том числе на иностранном языке), грамотное, логически правильное изложение ответа на вопросы;

владение инструментарием учебной дисциплины, умение его эффективно использовать в постановке и решении научных и профессиональных задач;

способность самостоятельно и творчески решать сложные проблемы в нестандартной ситуации в рамках учебной программы учреждения высшего образования по учебной дисциплине;

полное усвоение основной и дополнительной литературы, рекомендованной учебной программой учреждения высшего образования по учебной дисциплине;

умение ориентироваться в теориях, концепциях и направлениях по изучаемой учебной дисциплине и давать им аналитическую оценку;

систематическая, активная самостоятельная работа на практических, лабораторных занятиях, творческое участие в групповых обсуждениях, высокий уровень культуры исполнения заданий.

# Стратегии коммуникативного поведения

---

## **8 (восемь) баллов, зачтено:**

систематизированные, глубокие и полные знания по всем разделам учебной программы учреждения высшего образования по учебной дисциплине в объеме учебной программы учреждения высшего образования по учебной дисциплине;

использование научной терминологии (в том числе на иностранном языке), грамотное, логически правильное изложение ответа на вопросы, умение делать обоснованные выводы и обобщения;

владение инструментарием учебной дисциплины (методами комплексного анализа, техникой информационных технологий), умение его использовать в постановке и решении научных и профессиональных задач;

способность самостоятельно решать сложные проблемы в рамках учебной программы учреждения высшего образования по учебной дисциплине;

усвоение основной и дополнительной литературы, рекомендованной учебной программой учреждения высшего образования по учебной дисциплине;

умение ориентироваться в теориях, концепциях и направлениях по изучаемой учебной дисциплине и давать им аналитическую оценку;

активная самостоятельная работа на практических, лабораторных занятиях, систематическое участие в групповых обсуждениях, высокий уровень культуры исполнения заданий.

## **7 (семь) баллов, зачтено:**

систематизированные, глубокие и полные знания по всем разделам учебной программы учреждения высшего образования по учебной дисциплине;

использование научной терминологии (в том числе на иностранном языке), грамотное, логически правильное изложение ответа на вопросы, умение делать обоснованные выводы и обобщения;

владение инструментарием учебной дисциплины, умение его использовать в постановке и решении научных и профессиональных задач;

свободное владение типовыми решениями в рамках учебной программы учреждения высшего образования по учебной дисциплине;

усвоение основной и дополнительной литературы, рекомендованной учебной программой учреждения высшего образования по учебной дисциплине;

умение ориентироваться в основных теориях, концепциях и направлениях по изучаемой учебной дисциплине и давать им аналитическую оценку;

самостоятельная работа на практических, лабораторных занятиях, участие в групповых обсуждениях, высокий) уровень культуры исполнения заданий.

## **6 (шесть) баллов, зачтено:**

достаточно полные и систематизированные знания в объеме учебной программы учреждения высшего образования по учебной дисциплине;

использование необходимой научной терминологии, грамотное, логически правильное изложение ответа на вопросы, умение делать обобщения и обоснованные выводы;

# Стратегии коммуникативного поведения

---

владение инструментарием учебной дисциплины, умение его использовать в решении учебных и профессиональных задач;

способность самостоятельно применять типовые решения в рамках учебной программы учреждения высшего образования по учебной дисциплине;

усвоение основной литературы, рекомендованной учебной программой учреждения высшего образования по учебной дисциплине;

умение ориентироваться в базовых теориях, концепциях и направлениях по изучаемой дисциплине и давать им сравнительную оценку;

активная самостоятельная работа на практических, лабораторных занятиях, периодическое участие в групповых обсуждениях, высокий уровень культуры исполнения заданий.

## **5 (пять) баллов, зачтено:**

достаточные знания в объеме учебной программы учреждения высшего образования по учебной дисциплине;

использование научной терминологии, грамотное, логически правильное изложение ответа на вопросы, умение делать выводы;

владение инструментарием учебной дисциплины, умение его использовать в решении учебных и профессиональных задач;

способность самостоятельно применять типовые решения в рамках учебной программы учреждения высшего образования по учебной дисциплине;

усвоение основной литературы, рекомендованной учебной программой учреждения высшего образования по учебной дисциплине;

умение ориентироваться в базовых теориях, концепциях и направлениях по изучаемой учебной дисциплине и давать им сравнительную оценку;

самостоятельная работа на практических, лабораторных занятиях, фрагментарное участие в групповых обсуждениях, достаточный уровень культуры исполнения заданий.

## **4 (четыре) балла, зачтено:**

достаточный объем знаний в рамках образовательного стандарта высшего образования;

усвоение основной литературы, рекомендованной учебной программой учреждения высшего образования по учебной дисциплине;

использование научной терминологии, логическое изложение ответа на вопросы, умение делать выводы без существенных ошибок;

владение инструментарием учебной дисциплины, умение его использовать в решении стандартных (типовых) задач;

умение под руководством преподавателя решать стандартные (типовые) задачи;

умение ориентироваться в основных теориях, концепциях и направлениях по изучаемой учебной дисциплине и давать им оценку;

работа под руководством преподавателя на практических, лабораторных занятиях, допустимый уровень культуры исполнения заданий.

## **3 (три) балла, не зачтено:**

## Стратегии коммуникативного поведения

---

недостаточно полный объем знаний в рамках образовательного стандарта высшего образования;

знание части основной литературы, рекомендованной учебной программой учреждения высшего образования по учебной дисциплине;

использование научной терминологии, изложение ответа на вопросы с существенными, логическими ошибками;

слабое владение инструментарием учебной дисциплины, некомпетентность в решении стандартных (типовых) задач;

неумение ориентироваться в основных теориях, концепциях и направлениях изучаемой учебной дисциплины;

пассивность на практических и лабораторных занятиях, низкий уровень культуры исполнения заданий.

### **2 (два) балла, не зачтено:**

фрагментарные знания в рамках образовательного стандарта высшего образования;

знания отдельных литературных источников, рекомендованных учебной программой учреждения высшего образования по учебной дисциплине;

неумение использовать научную терминологию учебной дисциплины, наличие в ответе грубых, логических ошибок;

пассивность на практических и лабораторных занятиях, низкий уровень культуры исполнения заданий.

### **1 (один) балл, не зачтено:**

отсутствие знаний и (компетенций) в рамках образовательного стандарта высшего образования, отказ от ответа, неявка на аттестацию без уважительной причины.

# Стратегии коммуникативного поведения

## ВОПРОСЫ К ДИФФЕРЕНЦИРОВАННОМУ ЗАЧЕТУ

1. Понятие коммуникативной деятельности, коммуникативной стратегии, коммуникативного поведения.
2. Межличностное общение. Преимущества непосредственной коммуникации.
3. Особенности общения в системе "руководитель-подчиненные". Коммуникация по горизонтали и вертикали.
4. Специфика работы в малых группах.
5. Участие руководителя в индивидуальном развитии сотрудников.
6. Возможные ситуации выражения благодарности сотрудникам.
7. Правила сообщения плохих новостей сотрудникам.
8. Правила проведения собраний, совещаний.
9. Приемы снятия напряжения на собрании.
10. Особенности подготовки и проведения деловых переговоров.
11. Принципы взаимодействия с партнером при проведении деловых переговоров.
12. Рекомендации по ведению телефонных разговоров.
13. Подготовка к презентации, правила использования технических средств.
14. Принципы построения презентации. Способы «оживления» презентации. Организация ответов на вопросы.
15. Речевой этикет как совокупность правил речевой коммуникации.
16. Стили современного языка. Языковая норма.
17. Основные принципы проведения опросов среди сотрудников организации.
18. Понятие конфликта. Природа и причины конфликтов.
19. Классификация причин конфликтов. Понятие конфликтогена.
20. Сущность и структура конфликта. Динамика конфликтов.
21. Посредники в конфликте и их функции.
22. Правила составления деловых писем, служебных записок, отчетов.
23. Встреча с представителями СМИ.
24. Репутация и имидж. Стратегии создания и сохранения репутации компании
25. Технологии формирования внешнего и внутреннего имиджа организации.
26. Стандарты деловой переписки.
27. Официальные приемы и их виды. Организация приемов и правила поведения на них.
28. Приглашение и прием зарубежных партнеров.
29. Деловой протокол: сущность, характеристика, значение.
30. Особенности общения с иностранными партнерами.

# Стратегии коммуникативного поведения

## ВОПРОСЫ К ЭКЗАМЕНУ

1. Понятие и сущность процесса коммуникации.
2. Подходы в изучении коммуникации в отечественной и зарубежной науке.
3. Современные технологии реализации коммуникативных стратегий.
4. Характеристика основных каналов коммуникации.
5. Правила организации непосредственного общения.
6. Устранение непонимания, в процессе общения.
7. Руководство командой. Создание благоприятного климата в коллективе.
8. Соотношение понятий ”психологическая совместимость“, ”психологическая сплоченность“, ”психологическая сработанность“.
9. Понятие лидерства. Типология лидеров.
10. Нравственные качества руководителя. Качества успешного лидера.
11. Имидж и его составляющие. Корпоративный имидж.
12. Поведение менеджера в ситуациях перемен в компании.
13. Подготовка сотрудников к изменениям в политике компании.
14. Компоненты продуктивного совещания. Правила ведения протокола.
15. Подготовка переговоров. Основные этапы переговоров.
16. Подходы и типы поведения на переговорах. Принципы взаимодействия с партнером.
17. Способы подачи позиции. Тактика поведения в споре.
18. Дебаты, диспуты, дискуссии: правила поведения.
19. Конференция, симпозиум, круглый стол: специфика проведения.
20. Особенности телефонного общения.
21. Этикет телефонных разговоров.
22. Нетикет. Правила поведения в сети Интернет.
23. Построение публичного выступления.
24. Цель и задачи публичных выступлений. Типы ораторской речи.
25. Эффективность речевого общения. Особенности публичной коммуникации.
26. Речевой этикет в исторически сложившихся формулах, выборе формы обращения.
27. Официально-деловой стиль речи.
28. Пути достижения согласия в речевой коммуникации.
29. Проведение опросов (анкетирования) в организации. Анализ результатов.
30. Доведение результатов анкетирования до сотрудников.
31. Барьеры в коммуникации. Типологии барьеров и основные способы их преодоления.
32. Понятие активного слушания. Составляющие умения слушать.
33. Барьеры к эффективному слушанию. Приемы поддержания

# Стратегии коммуникативного поведения

---

внимания.

34. Типология и характеристика конфликтов.

35. Разрешение конфликтов. Приемы управления конфликтом.

Профилактика конфликтов.

36. Типы поведения участников конфликта и стратегии его разрешения.

37. Пути и методы установления и поддержания отношений со СМИ.

38. Индивидуальное интервью, пресс-конференция, пресс-тур.

39. Способы доведения своей точки зрения до общественности.

40. Социальные проекты компании и гуманитарная помощь.

41. Стили управления в различных культурах.

42. Стратегии международного консультирования.

43. Пиар: установление длительных связей между организацией и общественностью.

44. Типы пропаганды и используемые приемы воздействия на массовое сознание.

45. Психологические особенности участников коммуникации: влияние самооценки; проецирование; эффект ореола; стереотипизация.

46. Международный протокол и этикет как составляющие имиджа организации.

47. Организация приемов зарубежных делегаций и правила поведения на них.

48. Деловая переписка, ее специфика, правила и стандарты.

49. Информативность и убедительность делового письма.

50. Деятельность компании и окружающая среда.

## ТЕМЫ РЕФЕРАТОВ

1. Коммуникативная компетентность в процессе межличностной коммуникации.

2. Формы межличностной коммуникации.

3. Успешность коммуникации и коммуникативные навыки.

4. Модели коммуникативной личности.

5. Критерии успешности межкультурного общения и пути его оптимизации.

6. Функции межличностной коммуникации и её формы.

7. Типы средств массовой информации.

8. Роль электронных средств массовой информации при осуществлении связей с общественностью.

9. Ведение деловых переговоров.

10. Ведение коммерческих переговоров.

11. Ведение переговоров в неблагоприятных ситуациях.

12. Национальные стили ведения переговоров.

13. Организация и управление дискуссией.

# Стратегии коммуникативного поведения

14. Подготовка и проведение делового совещания, оформление его протокола.
15. Правила ведения делового телефонного разговора (когда звонят вам).
16. Правила ведения делового телефонного разговора (когда звоните вы).
17. Техника и тактика нейтрализаций замечаний собеседника.
18. Показатели благоприятного психологического климата в коллективе.
19. Поведение в конфликтных ситуациях.
20. Речевой этикет.
21. Повышение уровня коммуникативной компетентности.
22. Переписка с зарубежными деловыми партнерами.

## СПРАВОЧНО-ИНФОРМАЦИОННЫЙ МОДУЛЬ

### ТЕМАТИЧЕСКИЙ ТЕЗАУРУС ПО ДИСЦИПЛИНЕ ”СТРАТЕГИИ КОММУНИКАТИВНОГО ПОВЕДЕНИЯ“ (I степень высшего образования)

ТЕМА	ПОНЯТИЙНО-ТЕРМИНОЛОГИЧЕСКИЙ АППАРАТ
ТЕМА 1. ПОНЯТИЕ КОММУНИКАТИВНОГО ПОВЕДЕНИЯ, КОММУНИКАТИВНОЙ СТРАТЕГИИ И ТАКТИКИ	коммуникативное деятельность, коммуникативная стратегия, коммуникативное поведение, коммуникативная ситуация, коммуникатор, теория коммуникации, коммуникативный акт
ТЕМА 2. ОСОБЕННОСТИ МЕЖЛИЧНОСТНОГО ОБЩЕНИЯ	межличностное общение, вербальное коммуникативное поведение, невербальное коммуникативное поведение, восприятие, эффект ”первичности“ (или ”порядка“), эффект края, эффект новизны, эффект ореола, эффект первого впечатления, эффект проекции, эффект средней ошибки, проецирование, стереотипизация
ТЕМА 3. ЛИДЕРСТВО И РУКОВОДСТВО	лидер, лидерство, универсальный лидер, руководство, ситуативный лидер, авторитарный лидер, демократический лидер, лидер-вдохновитель, лидер-исполнитель, эмоциональный лидер (”сердце“ группы), информационный лидер (”разум“ группы), деловой лидер (”руки“ группы), бытовой лидер, социальный лидер, политический лидер, ”психологическая совместимость“,

## Стратегии коммуникативного поведения

	”психологическая сплоченность“, ”психологическая сработанность“, социально-психологический микроклимат коллектива
ТЕМА 4. ВОСХОДЯЩАЯ КОММУНИКАЦИЯ	вертикальная коммуникация, горизонтальная коммуникация, убеждение, восходящая коммуникация, нисходящая коммуникация, формальная коммуникация, неформальная коммуникация, слухи
ТЕМА 5. ОРГАНИЗАЦИЯ СОБРАНИЙ ПЕРСОНАЛА КОМПАНИИ	коллективное решение, персонал, председатель (ведущий), протокол, совещание (собрание)
ТЕМА 6. ОСОБЕННОСТИ ВЕДЕНИЯ ДЕЛОВЫХ ПЕРЕГОВОРОВ	аргументация, контраргументация, культура деловых совещаний, общение с иностранными партнерами
ТЕМА 7. СПЕЦИФИКА ТЕЛЕФОННОГО ОБЩЕНИЯ	деловое общение, служебный этикет, приветствие, представление, знакомство, бизнес-язык, аргументация, контраргументация, тон, темп и темб речи, умение слушать
ТЕМА 8. ПРЕЗЕНТАЦИИ И ПУБЛИЧНЫЕ ВЫСТУПЛЕНИЯ	презентация, публичное выступление, речевая культура, устная коммуникация, ораторская речь, приветствие, обращение, встречные реплики, вы-общение, ты-общение, официально-деловой стиль речи
ТЕМА 9. ЭТИКА И ПСИХОЛОГИЯ РЕЧЕВОГО ПОВЕДЕНИЯ. КОММУНИКАТИВНАЯ КУЛЬТУРА	коммуникативная культура, культура речевого общения, речевая деятельность, речевой этикет, речевой акт, речевая коммуникация, речевое поведение
ТЕМА 10. ПРОВЕДЕНИЕ ОПРОСОВ	анкета, анкетирование, анкетирование групповое, анкетирование индивидуальное, интервьюер, исследование, опрос
ТЕМА 11. УМЕНИЕ СЛУШАТЬ	барьеры общения, активное слушание, привлечение и удержание внимания
ТЕМА 12. СТРАТЕГИИ БЕСКОНФЛИКТНОЙ КОММУНИКАЦИИ	конфликт, конфликтная ситуация, предмет конфликта, объект конфликта, инцидент, участники конфликта, образы конфликтной ситуации, условия протекания конфликта, конфликтное поведение, разрешение конфликта, послеконфликтная ситуация, стиль поведения в конфликте: соперничество, сотрудничество, избегание, приспособление, компромисс, внутриличностные, межличностные и структурные методы

## Стратегии коммуникативного поведения

	управления конфликтами
ТЕМА 13. ПОВЕДЕНИЕ В КРИЗИСНОЙ СИТУАЦИИ	антикризисное развитие, антикризисное управление, диагностика кризисов в организации, кризис, кризисная ситуация
ТЕМА 14. ПИСЬМЕННАЯ КОММУНИКАЦИЯ	канал, коммуникационный канал, коммюнике, обратная связь, отправитель, получатель, сообщение
ТЕМА 15. УСТАНОВЛЕНИЕ ОТНОШЕНИЙ СО СМИ	средства массовой информации (сми), интервью, индивидуальное интервью, пресс-конференция, пресс-тур, пресс-центр
ТЕМА 16. КОРПОРАТИВНАЯ ЭТИКА В УСЛОВИЯХ МЕЖКУЛЬТУРНОЙ КОММУНИКАЦИИ	корпоративная этика, корпоративная культура, коммуникация, коммуникация международная, коммуникация межкультурная, транскультурные коммуникации
ТЕМА 17. СТРАТЕГИИ МЕЖКУЛЬТУРНОГО ДЕЛОВОГО ОБЩЕНИЯ	глобализация, деловое общение, коммуникативная компетенция, культурная компетенция, стратегия
ТЕМА 18. ИТОГОВОЕ ЗАНЯТИЕ. ЗАКЛЮЧИТЕЛЬНАЯ ДИАГНОСТИКА ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ "СТРАТЕГИИ КОММУНИКАТИВНОГО ПОВЕДЕНИЯ"	Тестирование с разноуровневыми заданиями. Защита студентами результатов учебно-исследовательских проектов или творческих заданий

### ТЕМАТИЧЕСКИЙ СЛОВАРЬ-ГЛОССАРИЙ ПО ДИСЦИПЛИНЕ "СТРАТЕГИИ КОММУНИКАТИВНОГО ПОВЕДЕНИЯ" (I степень высшего образования)

ТЕРМИН (ПОНЯТИЕ)	ОПРЕДЕЛЕНИЕ
<b>а</b> антикризисное развитие	управляемый процесс предотвращения или преодоления кризиса, отвечающий целям организации и соответствующий объективным тенденциям ее развития
антикризисное управление	управление, в котором поставлено определенным образом предвидение опасности кризиса, анализ его симптомов, мер по снижению отрицательных последствий кризиса и использование его факторов для последующего развития
анкета (от франц. enquete – расследование)	упорядоченный по последовательности, содержанию, содержанию и форме набор вопросительных суждений, воплощенный в виде опросного листа и предназначенный для сбора эмпирической социологической информации в форме письменных ответов опрашиваемых

## Стратегии коммуникативного поведения

	(респондентов) по сформулированной исследовательской проблеме
анкетирование	одна из основных разновидностей метода социологического опроса, при котором общение между исследователем и респондентом, являющегося источником желательной информации, опосредуется анкетой
анкетирование групповое	метод одновременного письменного опроса группы людей, собранных в одном помещении (аудитории) и осуществляемый в соответствии с требованиями выборочной процедуры
анкетирование индивидуальное	опрос респондента с помощью раздаточной анкеты, осуществляемый в непосредственном контакте исследователя с опрашиваемым, который отвечает на письменные вопросы, при необходимости получая консультацию анкетера, при необходимости получая консультацию анкетера. Чаще всего проводится по месту жительства
аудитория	социальная общность людей, объединенная взаимодействием с коммуникатором - индивидом или группой, владеющими информацией и доводящими ее до этой общности
авторитарный лидер	лидер, наделенный абсолютной властью и единолично принимающий решения по разным, включая и незначительные, проблемам
аргументация	представляет собой речевое действие, включающее систему утверждений, предназначенных для оправдания или опровержения какого-то мнения
активное слушание	сложное коммуникативное умение, смысловое восприятие речи
<b>б</b> барьеры общения	это факторы, служащие причиной неэффективного взаимодействия и конфликтов
<b>в</b> вербальная коммуникация	воздействия при помощи слов ( при вербальном воздействии воздействующими средствами являются собственно языковые средства, и успешность воздействия зависит от их подбора, расположения, интонации, содержания выражаемой ими мысли; например, какой аргумент подобран, какая тактика ведения диалога избрана и др.)
вертикальная (межуровневая) коммуникация	тип коммуникаций, при которой сообщение курсирует с одного уровня организации или социальной системы на другой в рамках вертикальной коммуникации, восходящей либо нисходящей направленности (сверху

## Стратегии коммуникативного поведения

	вниз и снизу вверх)
вербальное коммуникативное поведение	совокупность норм и традиций общения, связанных с тематикой и особенностями организации общения в определенных коммуникативных условиях
внутриличностные конфликты	конфликт, происходящий внутри личности между её структурами, элементами и составляющими; острое негативное переживание, вызванное борьбой структур внутреннего мира личности, отражающее противоречивые связи с социальной средой и задерживающее принятие решений
внутриличностные методы управления конфликтами	состоят в правильной организации своего собственного поведения
внушение	неаргументированное воздействие на человека или группу лиц, имеющее своей целью изменение состояния, отношения к чему-либо
восприятие	это познавательный психический процесс, посредством которого формируются образы окружающего мира, отражение реальности в психике
восходящая коммуникация	предназначена для передачи информации от сотрудников к руководству и может быть разделена на два основных вида: личная информация о мыслях, установках и деятельности сотрудников; информация технического характера, являющаяся обратной связью относительно производственной деятельности – жизненно важным фактором контроля в любой организации
Г глобализация	процесс всемирной экономической, политической, культурной и религиозной интеграции и унификации
горизонтальные коммуникации	обмен информацией между различными отделами для согласования действий (меньше всего искажений информации, так как люди более открыто общаются с равными по статусу)
групповая совместимость	способность членов группы выполнять совместную деятельность (в основе совместимости лежит оптимальное сочетание психологических характеристик участников взаимодействия по принципу их сходства и взаимодополняемости)
групповая сплоченность	качественная характеристика социальной группы, определяющая прочность внутренних связей и взаимодействий; степень приверженности к группе ее членов,

## Стратегии коммуникативного поведения

	выражающаяся в уровне взаимной симпатии в межличностных отношениях и степени привлекательности (значимости) группы для ее членов
<b>Д</b> деловое общение	форма коммуникационного взаимодействия, которая основывается на основных принципах, нормах и правилах делового этикета и характеризуется направленностью на взаимоотношение с субъектами или группой субъектов для получения взаимовыгодных результатов
диагностика кризисов в организации	совокупность методов, направленных на выявление проблем, слабых и "узких" мест в системе управления, которые являются причинами неблагоприятного финансового состояния и других негативных показателей деятельности
деловая беседа по телефону	способ оперативной связи, значительно ограниченной по времени, требующей от обеих сторон знание правил этикета телефонных разговоров (приветствие, взаимопредставление, сообщение и обсуждение предмета звонка, подведение итогов, выражение признательности, прощание)
деловая дискуссия	обмен мнениями по деловому вопросу в соответствии с более или менее определенными правилами процедуры и с участием всех или отдельных её участников
деловое общение	это процесс взаимосвязи и взаимодействия, в котором происходит обмен деятельностью, информацией и опытом, предполагающим достижение определенного результата, решение конкретной проблемы или реализацию определенной цели
деловая переписка	письменная форма взаимодействия с партнерами, заключающаяся в обмене деловыми письмами по почте либо по электронной почте
деловые переговоры	обмен мнениями для достижения какой-либо цели, выработки соглашения сторон
деловой уровень общения	людей объединяют интересы дела, совместная деятельность, поиск средств повышения эффективности сотрудничества
демократический лидер	один из видов стиля руководства, при котором члены группы играют активную роль в процессе принятия решений
<b>И</b> интервью	разновидность разговора, беседы между двумя и более людьми, при которой интервьюер задаёт вопросы (не менее трех) своим собеседникам и получает от них ответы

## Стратегии коммуникативного поведения

индивидуальное интервью	интервью, в котором участвует только корреспондент (психолог) и респондент (испытуемый)
интервьюер	– лицо, осуществляющее сбор эмпирической информации посредством анкетного опроса респондентов
исследование	вид систематизированной познавательной деятельности, направленный на получение новых знаний, информации и т.д., на изучение определенных проблем и взаимосвязей посредством применения стандартизированных методов - наблюдение, эксперимент, контент-анализ документов, анкетирование и т.п.
интимно-личностный уровень общения	общение, при котором основной целью общения является удовлетворение потребности в понимании, сочувствии, переживании (эмпатия, доверительность)
инцидент	стечение обстоятельств или совокупность действий участников конфликтной ситуации, которые провоцируют резкое обострение противоречий и начало конфликта
к коммуникативная стратегия	часть коммуникативного поведения или коммуникативного взаимодействия, в которой серия различных вербальных и невербальных средств используется для достижения определенной коммуникативной цели
коммуникативный акт	включает всю совокупность факторов взаимодействия коммуникантов и использование в этом взаимодействии языковых средств
коммуникативное поведение	совокупность форм, традиций и норм общения людей в различных социальных, национальных группах и сообществах
коммуникативная ситуация	понимается как словесное взаимодействие участников общения в соответствии с их социальными статусами и принятыми на себя социальными ролями, учитывающее коммуникативные намерения участников общения, их психологические мотивы и эмоциональный настрой
корпоративная культура	система формальных и неформальных правил и норм деятельности, обычаев и традиций, индивидуальных и групповых интересов
коммуникация	в широком смысле рассматривается как процесс взаимодействия и способы общения, позволяющие создавать, передавать и принимать разнообразную информацию
коммуникация международная	система взаимосвязей, осуществляемых между представителями различных стран

## Стратегии коммуникативного поведения

коммуникация межкультурная	коммуникация, осуществляемая между представителями различных культур или культурных сообществ
коммуникативная компетенция	владение коммуникативными стратегиями и механизмами, необходимыми для обеспечения эффективного взаимодействия
культурная компетенция	совокупность знаний и навыков, обеспечивающих понимание ценностных установок, психологических особенностей и социокультурной идентичности, свойственных данной культуре
канал	путь физической передачи сообщения, средство, с помощью которого передается сообщение; может быть межличностным и массовым
коммуникационный канал	реальная или воображаемая линия связи (контакта), по которой сообщения движутся от коммуниканта к реципиенту
коммюнике	официальное правительственное сообщение о международных переговорах и соглашениях, важных событиях внутренней жизни страны
кризис	резкий, крутой перелом, тяжелое переходное состояние; крайнее обострение противоречий в социально-экономической системе, угрожающее ее жизнеспособности
кризисная ситуация	переломный момент в функционировании любой системы, в процессе которого она подвергается воздействию извне и изнутри, что требует качественно нового реагирования со стороны этой системы
коммуникативная культура	это совокупность культурных норм, культурологических знаний, ценностей и значений, используемых в процессе коммуникации, в том числе и при общении
культура речевого общения	соблюдение совокупности требований к хорошей, т.е. достигающей коммуникативных целей речи: а) актуальность, истинность, способность заинтересовать слушателя; б) соответствие законам логики и композиции; в) соответствие языковой норме; г) целесообразный выбор средств языка, выразительность и др.
коллективное решение	управленческое решение, в разработке которого участвует весь персонал организации
контраргументация	система высказываний и доводов, построенных на основе анализа и поиска противоречий в аргументах собеседника с целью формирования или изменения его отношения к обсуждаемой проблеме
л	(от англ. ведущий) — член группы, за которым группа

## Стратегии коммуникативного поведения

лидер	признает преимущества в статусе и право принимать решения в значимых для нее ситуациях
лидерство	отношения доминирования и зависимости в системе межличностных отношений в малой группе
<b>М</b> манипулятивное общение	общение, которое направлено на извлечение выгоды, используя различные приемы (лесть, обман, запугивание и т.д.)
межличностные методы управления конфликтами	методы, которые предполагают создание определенных условий взаимодействия, которые могут привести к конструктивному разрешению конфликта
межличностный конфликт	разногласия между двумя или более членами одной группы или нескольких групп
межгрупповой конфликт	противостояние нескольких индивидов, образующих группу, другой группе, не включающей в себя индивидов из первой группы
международный протокол	это совокупность правил, традиций и условностей, соблюдаемых правительствами, министерствами иностранных дел, дипломатическими представительствами, а так же официальными лицами в международном общении
морально-психологический климат коллектива	определяет систему отношений членов коллектива друг к другу, к труду, к окружающим событиям и к организации в целом на основании индивидуальных, личностных ценностей, ориентаций
межличностное общение	процесс одновременного взаимодействия коммуникантов и их воздействия друг на друга; процесс обмена сообщениями и их интерпретация двумя или несколькими индивидами, вступившими в контакт друг с другом
<b>Н</b> невербальная коммуникация	коммуникационное взаимодействие между индивидами без использования слов (передача информации или влияние друг на друга через образы, интонации, жесты, мимику, пантомимику, изменение мизансцены общения), то есть без речевых и языковых средств, представленных в прямой или какой-либо знаковой форме
невербальное коммуникативное поведение	поведение, сигнализирующее о характере взаимодействия и эмоциональных состояниях общающихся индивидов, посредством интерпретации их мимики, взглядов, жестов и т.д.
недовольство	это отсутствие удовлетворенности, отрицательное отношение к кому-либо или к чему-либо
непосредственное общение	общение с помощью естественных органов, данных живому существу

## Стратегии коммуникативного поведения

неформальное общение	характеризуется тем, что в нем главную роль играют моменты, связанные с личностными смыслами, состояниями, переживаниями, когда каждый из партнеров воспринимает друг друга в качестве уникальной и неповторимой индивидуальности, когда само общение выступает самооценностью
неформальная коммуникация	взаимодействие, которое основано на нерегламентированных, неофициальных отношениях между людьми (особенностями являются высокая скорость распространения, большой объем аудитории и достаточно низкая достоверность сообщений; наиболее распространенной формой неформальной коммуникации являются слух, представляющие собой известия, достоверность
нисходящая коммуникация	коммуникативный поток, движущийся от верхнего уровня управления в группе или в организации к более низкому уровню, обмен информацией между людьми, которые находятся на одних иерархических ступенях
неформальная коммуникация	вид внутриорганизационной коммуникации, при котором информационный обмен совершается между сотрудниками организации вне связи с их производственными обязанностями и местом в организационной иерархии
обратная связь	принятое сообщение вызывает у получателя какую-то реакцию, так как в результате коммуникации у него произошли изменения в знаниях, установках, поведении
отправитель (источник, адресат, коммуникатор)	создатель сообщений, им может быть как человек, так и организация
опрос	метод сбора первичной социологической информации посредством устного или письменного обращения исследователя к определенной совокупности людей (респондентов) с вопросами, содержание которых освещает изучаемую проблему на уровне эмпирических показателей, последующей регистрации и статистической обработки полученных ответов, а также их теоретической интерпретации
общение	специфическая форма взаимодействия человека с другими людьми как членами общества; в общении реализуются социальные отношения людей
опосредованное общение	общение с использованием специальных средств и орудий для организации общения
официально-деловой	стиль документов, применяется в основном для

## Стратегии коммуникативного поведения

стиль	регуляции официальных отношений (типичной чертой официально-делового стиля является наличие в нем многочисленных речевых стандартов – клише)
ораторская речь	особая форма речевой деятельности в условиях непосредственного общения, это речь, адресованная определенной аудитории, публичная речь
<b>п</b> пресс-конференция	мероприятие для СМИ, которое организует пресс-служба, чтобы осветить и прокомментировать важную для организатора и общественности новость или иной информационный повод
пресс-тур	поездка, в которой журналистам показывают достопримечательности, курорты, отели и спа
пресс-центр	орган информационного и организационного обслуживания журналистов (на конгрессах, фестивалях, спортивных соревнованиях)
публичное выступление	общественное мероприятие, в котором оратор информирует аудиторию, побуждает или переубеждает ее в чем-либо
персонал	личный состав организации, который включает наряду с кадрами временных работников, стажеров, совместителей, которые рассматриваются не только как исполнители трудовых функций, но носители социальных потребностей в общении, признании, уважении
председатель (ведущий)	выборное лицо, руководящее собранием
протокол	документ с записью всего происходящего на собрании, совещании, встрече
пресс-конференция	встреча официальных лиц (руководителей, политических деятелей, представителей государственной власти, специалистов по связям с общественностью, бизнесменов и т. п.) с представителями прессы, телевидения, радио с целью информирования общественности по актуальным вопросам
предмет конфликта	это реально существующая причина, из-за которой стороны вступают в противоборство
приспособление	(уступчивость) – подчинение, сглаживание конфликта
проекция	приписывание негативных качеств другому; критика других, часто необоснованная
пропаганда	инструментарий воздействия, направленного на распространение определенных идей, взглядов, аргументов для целенаправленного воздействия на людей с целью повлиять на их оценки реальности и их

## Стратегии коммуникативного поведения

	поведение
просьба	обращение к партнеру по общению с призывом удовлетворить потребности или желания инициатора воздействия
противоборство	высочайшая степень напряженности конфликта, борьба против кого-либо
противодействие	это действие, препятствующее другому действию
противостояние	это усиление сопротивления действию кого-либо при сохранении устойчивого положения субъектов
профессиональное выгорание сотрудников	это состояние, когда человек ощущает себя истощенным морально, умственно, и физически
публичная речь	монологическая ораторская речь, адресованная определенной аудитории, которая произносится с целью информирования слушателей и оказания на них желаемого воздействия (убеждение, внушение, воодушевление, призыв к действию и т. д.)
прямое общение	взаимодействие, предполагающее личные контакты и непосредственное восприятие общающихся
психологическая совместимость	способность людей находится в длительных взаимоотношениях, при которых не наблюдаются сложные конфликты характеров, требующие вмешательства со стороны для урегулирования конфликтов или обеспечения эффективного взаимодействия
приветствие	совокупность правил первоначального межличностного взаимодействия, касающихся внешнего проявления отношения к людям
<b>р</b> речевая деятельность	система мотивированных речевых действий людей в социально значимых ситуациях, обусловленных правилами и нормами речи, принятыми в обществе
речевой этикет	установленный и общепринятый порядок речевого поведения, правила вежливого обращения; речевые формы приветствия, прощания, просьбы, благодарности, знакомства, извинения и т.п. в различных условиях
речевой акт	речевое действие; могут быть выделены его ступени – от ситуации и мотивов, до высказывания, восприятия его перцепиентом и обратной связи
речевая коммуникация (от лат. communicatio – делаю общим,	обмен речевой информацией между участниками общения, передача и прием знаний, сведений, мнений; специфическая форма общения людей

## Стратегии коммуникативного поведения

связываю, общаюсь)	
речевое поведение	использование языка людьми в определенных социальных обстоятельствах, в многообразии реальных жизненных ситуаций, совокупность речевых поступков
руководитель	человек, занятый управлением процессами и персоналом на определённом участке предприятия, организации
с средства массовой информации (сми)	система сообщения визуальной, словесной, звуковой информации по принципу широкоэмитательного канала, которая охватывает массовую аудиторию и имеет периодическую форму распространения. К СМИ относятся: печатные издания (пресса): газеты, журналы; электронные СМИ: телевидение, радио, сетевые издания
стратегия	общий, недетализированный план какой-либо деятельности, охватывающий длительный период времени, способ достижения сложной цели
сообщение	это информация, передаваемая источником получателю, ради чего и осуществляется коммуникативное действие
совещание (собрание)	совместное присутствие где-нибудь нескольких членов коллектива для обсуждения, решения каких-либо вопросов
служебное совещание	один из эффективных способов привлечения сотрудников к процессу принятия решений, инструмент управления причастностью сотрудников к делам своего подразделения или организации в целом
соперничество	предполагает ориентацию только на свои цели, без учета целей партнера
сотрудничество	максимальное достижение участниками взаимодействия своих целей
стереотипизация	процесс приписывания сходных характеристик всем членам какой-либо социальной группы или общности без достаточного осознания возможных различий между ними
стиль управления	манера поведения руководителя по отношению к подчиненным, чтобы оказать на них влияние и побудить к достижению целей организации
стресс	неспецифический ответ организма на любое предъявление ему требования; слово «стресс» используется для обозначения негативных реакций на физические и психологические события, которые воспринимаются человеком как приносящие физический вред и эмоциональное страдание
социально-психологический	это совокупность психологических условий, способствующих или препятствующих продуктивной

## Стратегии коммуникативного поведения

микроклимат коллектива	совместной деятельности и развитию личности в группе
слух	передача предметных сведений по каналам межличностного общения
служебный этикет	совокупность целесообразных правил поведения людей в трудовых коллективах
<b>т</b> транскультурные коммуникации	(transcultural communication) – взаимосвязь между различными культурами
<b>у</b> убеждение	сознательное, аргументированное воздействие на другого человека или группу лиц, с целью изменений их суждений, отношений, решений
уступчивость	принесение в жертву своих интересов ради целей партнера
<b>ф</b> фактор отношения к нам	одно из условий зарождения и развития общения, при котором люди, хорошо к нам относящиеся, оцениваются выше тех, кто к нам плохо относится (знаком отношения к нам, запускающим соответствующую схему восприятия, является все, что свидетельствует о согласии или несогласии партнера с нами)
фактор превосходства	одно из условий зарождения и развития общения (люди, вступающие в общение, неравны: они отличаются друг от друга по своему социальному статусу, жизненному опыту, интеллектуальному потенциалу и т.д.)
фактор привлекательности	одно из условий зарождения и развития общения, при котором какие-либо качества человека переоцениваются или недооцениваются другими людьми; схема действия этого фактора такова, что если человек нам нравится (внешне), то одновременно мы склонны считать его более умным, хорошим, интересным и т.д., то есть опять-таки переоценивать многие его личностные характеристики
феномен взаимодействия	процесс воздействия объектов друг на друга, порождающий их взаимную обусловленность и связь
феномен влияния меньшинства	заключается в том, что меньшинство группы может быть влиятельным при условии, что оно последовательно в своих взглядах, действует уверенно и способно переманивать на свою сторону перебежчиков из большинства (меньшинство, твердо стоящее на своих позициях, как правило, оказывается более влиятельным, чем колеблющееся большинство)
формальная коммуникация	взаимосвязь различных уровней управления и отделов. Чем больше уровней управления, тем выше вероятность искажения информации («испорченный телефон»)

## Стратегии коммуникативного поведения

формальная роль	поведение, которое мы строим в соответствии с усвоенными нами ожиданиями общества, выполняя ту или иную социальную функцию
формально-ролевое общение	общение, при котором регламентированы и содержание, и средства общения, а вместо знания личности собеседника обходятся знанием его социальной роли
формальное общение	определяется социальными ролями партнеров. В этом случае люди общаются не просто как личности, а прежде всего как носители определенных функций
ц ценности организации	значимые явления и предметы действительности, соответствующие потребностям организации
э эмоциональное заражение	передача своего состояния другому человеку или группе лиц
эмпатия	эмоциональное чувствование и сопереживание другому
этикет	это свод правил поведения, принятых в обществе
эффект новизны	социально-психологический феномен восприятия, возникающий тогда, когда по отношению к знакомому человеку наиболее значимой оказывается последняя, т. е. более новая информация о нем
эффект ореола	человека начинают считать выдающимся во всем после первой удачи, или наоборот, ущербным во всем после первой неудачи
эффект первого впечатления	влияние мнения о человеке, которое сформировалось у субъекта в первые минуты при первой встрече, на дальнейшую оценку деятельности и личности этого человека
эффект первичности	возникает, когда по отношению к незнакомому человеку более значимой оказывается первая информация
эффект порядка	на формирование представления о человеке оказывает влияние порядок поступления информации о нем
эффект проекции	приятному собеседнику мы склонны приписывать свои собственные достоинства, а неприятному – свои недостатки
эффект средней ошибки	ситуация, при которой мы смягчаем оценки наиболее ярких особенностей другого в сторону средних показателей
этика управления	это совокупность норм, правил, принципов, идеалов, определяющих поведение людей в сфере осуществления властно-распорядительных полномочий, т.е. в сфере

# Стратегии коммуникативного поведения

	управления
--	------------

## ПРАКТИЧЕСКИЙ МОДУЛЬ

### ПЛАНИРОВАНИЕ ПРАКТИЧЕСКИХ ЗАНЯТИЙ

**Занятие 1. Тема: "Понятие коммуникативного поведения, коммуникативной стратегии и тактики"**

***Вопросы для подготовки:***

1. Понятие коммуникативной деятельности, коммуникативного поведения, коммуникативной стратегии.
2. Подходы в изучении коммуникации в отечественной и зарубежной науке.
3. Современные технологии реализации коммуникативных стратегий.

***Студенты должны знать:***

- понятия коммуникативной деятельности, коммуникативного поведения, коммуникативной стратегии;
- современные технологии реализации коммуникативных стратегий.

***Студенты должны уметь:***

- характеризовать основные подходы к изучению коммуникации в отечественной и зарубежной науке;
- характеризовать современные коммуникативной стратегии и тактики.

***Для подготовки к семинарам необходимо:***

- проработав рекомендованную литературу, изучить понятие коммуникативного поведения, коммуникативной стратегии и тактики;
- усвоить определения предлагаемого категориального аппарата по теме;
- закрепить и систематизировать знания об основных подходах к изучению коммуникации в отечественной и зарубежной науке;
- ознакомиться с современными коммуникативными стратегиями и тактиками.

***Основные понятия темы:*** коммуникативное деятельность, коммуникативная стратегия, коммуникативное поведение, коммуникативная ситуация, коммуникатор, теория коммуникации, коммуникативный акт

***Рекомендуемая литература***

1. Болотова, А.К., Жуков, Ю.М. Психология коммуникаций / А.К. Болотова, Ю.М. Жуков. – М.: Высшая школа экономики, 2015. - 496 с.
2. Горбатенко Н.С. Стратегии коммуникативного поведения в межкультурном деловом общении // Международный журнал гуманитарных и естественных наук. — 2016. — №2. — С. 69-71.
3. Кожемякин, Е.А. Основы теории коммуникации: учебное пособие для

# Стратегии коммуникативного поведения

---

вузов: допущено Учебно-методическим объединением вузов Российской Федерации / Е. А. Кожемякин. - М.: ИНФРА-М, 2021. - 189 с.

## **Занятие 2. Тема: "Особенности межличностного общения"**

### ***Вопросы для подготовки:***

1. Понятие межличностного общения.
2. Правила организации непосредственного общения.
3. Образ коммуниканта. Способы контакта.
4. Устранение непонимания в межличностном общении.

### ***Студенты должны знать:***

- понятие межличностного общения;
- специфику межличностной коммуникации;
- общие закономерности межличностного общения;
- основные правила организации непосредственного общения;
- преимущества непосредственной коммуникации.

### ***Студенты должны уметь:***

- характеризовать образ коммуниканта и способы контакта;
- выделять и характеризовать причины непонимания в межличностном общении;
- приемы устранения непонимания в межличностном общении.

### ***Для подготовки к семинарам необходимо:***

- изучить специфику межличностной коммуникации;
- ознакомиться с общими закономерностями межличностного общения;
- изучить причины непонимания в межличностном общении и приемы их устранения.

***Основные понятия темы:*** межличностное общение, вербальное коммуникативное поведение, невербальное коммуникативное поведение, восприятие, эффект "первичности" (или "порядка"), эффект края, эффект новизны, эффект ореола, эффект первого впечатления, эффект проекции, эффект средней ошибки, проецирование, стереотипизация

### ***Рекомендуемая литература***

1. Кожемякин, Е.А. Основы теории коммуникации: учебное пособие для вузов: допущено Учебно-методическим объединением вузов Российской Федерации / Е. А. Кожемякин. - М.: ИНФРА-М, 2021. - 189 с.
2. Основы теории коммуникации: учебник и практикум для вузов: рекомендовано Учебно-методическим отделом высшего образования / ред.: Т. Д. Венедиктова, Д. Б. Гудков. - М. : ЮРАЙТ, 2021. - 193 с.

# Стратегии коммуникативного поведения

---

3. Макеев, В.А. Психология делового общения: учеб. пособие / В.А. Макеев – М.: Либроком, 2015. – 272 с.

4. Титова, Л.Т. Деловое общение: учеб. пособие / Л.Т. Титова – М.: Юнити-Дана, 2016. – 271 с.

## **Занятие 3. Тема: ”Лидерство и руководство“**

### ***Вопросы для подготовки:***

1. Особенности общения руководителя с подчиненными.
2. Особенности работы в малых группах.
3. Создание благоприятного климата в коллективе. ”
4. Соотношение понятий ”психологическая совместимость“, ”психологическая сплоченность“, ”психологическая сработанность“.
5. Качества успешного лидера.

### ***Студенты должны знать:***

- сущность и особенности общения руководителя с подчиненными;
- особенности работы в малых группах;
- методы и приемы создания благоприятного нравственно-психологического климата в коллективе;
- специфику руководства командой;
- соотношение понятий ”психологическая совместимость“, ”психологическая сплоченность“, ”психологическая сработанность“;
- степень участия руководителя в индивидуальном развитии сотрудников.
- критерии оценки эффективности руководителя

### ***Студенты должны уметь:***

- характеризовать особенности общения руководителя с подчиненными;
- применять полученные знания в практике работы в группах и коллективах;
- формировать благоприятный нравственно-психологический климат в коллективе;
- руководить командой.

### ***Для подготовки к семинарам необходимо:***

- уяснить сущность и особенности общения руководителя с подчиненными;
- ознакомиться с особенностями работы в малых группах;
- ознакомиться с методами и приемами создания благоприятного нравственно-психологического климата в коллективе;
- ознакомиться с качествами успешного руководителя;
- ознакомиться со спецификой руководства командой.

***Основные понятия темы:*** лидер, лидерство, универсальный лидер, руководство, ситуативный лидер, авторитарный лидер, демократический

# Стратегии коммуникативного поведения

---

лидер, лидер-вдохновитель, лидер-исполнитель, эмоциональный лидер ("сердце" группы), информационный лидер ("разум" группы), деловой лидер ("руки" группы), бытовой лидер, социальный лидер, политический лидер, "психологическая совместимость", "психологическая сплоченность", "психологическая сработанность", социально-психологический микроклимат коллектива

## **Рекомендуемая литература**

1. Основы теории коммуникации: учебник и практикум для вузов: рекомендовано Учебно-методическим отделом высшего образования / ред.: Т. Д. Венедиктова, Д. Б. Гудков. - М. : ЮРАЙТ, 2021. - 193 с.

2. Таратухина, Ю.В. Деловые и межкультурные коммуникации: учебник и практикум для академического бакалавриата / Ю.В. Таратухина, З.К. Авдеева. – М., 2018. – 324 с.

3. Тулупьева, Т.В. Лекции по основам технологий деловой коммуникации / Т.В. Тулупьева. – СПб: СПбГУ, 2019.- 180 с.

## **Занятие 4. Тема: "Восходящая коммуникация"**

### **Вопросы для подготовки:**

1. Способы стимулирования сотрудников к общению с руководителями.
2. Возможные ситуации выражения благодарности сотрудникам.
3. Поведение менеджера в ситуациях перемен в компании. Правила сообщения плохих новостей сотрудникам.
4. Подготовка сотрудников к изменениям в политике компании.

### **Студенты должны знать:**

- способы стимулирования сотрудников к общению с руководителями;
- способы выражения благодарности сотрудникам;
- фатические и информативные стратегии;
- правила сообщения плохих новостей сотрудникам.

### **Студенты должны уметь:**

- стимулировать сотрудников к общению с руководителем;
- выражать благодарность сотрудникам;
- владеть правилами сообщения плохих новостей сотрудникам;
- подготовить сотрудников к изменениям в политике компании.

### **Для подготовки к семинарам необходимо:**

- ознакомиться с фатическими и информативными стратегиями;
- изучить основные причины трудностей в общении с руководителем;
- ознакомиться со способами выражения благодарности сотрудникам;
- обратить внимание на роль менеджера в ситуациях перемен в компании.

# Стратегии коммуникативного поведения

---

**Основные понятия темы:** вертикальная коммуникация, горизонтальная коммуникация, убеждение, восходящая коммуникация, нисходящая коммуникация, формальная коммуникация, неформальная коммуникация, слухи

## **Рекомендуемая литература**

1. Вечер, Л.С. Деловое общение в государственном аппарате: учеб. пособие / Л.С. Вечер – Минск: Выс.шк., 2015. – 283 с.
2. Горбатенко Н.С. Стратегии коммуникативного поведения в межкультурном деловом общении // Международный журнал гуманитарных и естественных наук. — 2016. — №2. — С. 69-71.
3. Макеев, В.А. Психология делового общения: учеб. пособие / В.А. Макеев – М.: Либроком, 2015. – 272 с.
4. Титова, Л.Т. Деловое общение: учеб. пособие / Л.Т. Титова – М.: Юнити-Дана, 2016. – 271 с.

## **Занятие 5. Тема: ”Организация собраний персонала компании“**

### **Вопросы для подготовки:**

1. Специфика проведения собраний, совещаний.
2. Компоненты продуктивного совещания.
3. Приемы снятия напряжения на собрании.
4. Правила ведения протокола

### **Студенты должны знать:**

- сущность, специфику и правила проведения собраний, совещаний;
- особенности подготовки к собраниям, совещаниям;
- основные компоненты продуктивного совещания;
- компоненты продуктивного совещания;
- историю возникновения протокола;
- способы и приемы снятия напряжения на собрании.

### **Студенты должны уметь:**

- определять компоненты продуктивного совещания;
- использовать знания приемов снятия напряжения на собрании, совещании;
- вести протокол собрания, совещания;
- председательствовать на собрании.

### **Для подготовки к семинарам необходимо:**

- ознакомиться со спецификой подготовки и проведения собраний, совещаний;
- изучить компоненты продуктивного совещания;
- ознакомиться с правилами ведения протокола собрания;

# Стратегии коммуникативного поведения

---

- изучить приемы и методы снятия напряжения на собраниях, совещаниях.

**Основные понятия темы:** коллективное решение, персонал, председатель (ведущий), протокол, совещание (собрание)

## *Рекомендуемая литература*

1. Вечер, Л.С. Деловое общение в государственном аппарате: учеб. пособие / Л.С. Вечер – Минск: Выс.шк., 2015. – 283 с.

2. Макеев, В.А. Психология делового общения: учеб. пособие / В.А. Макеев – М.: Либроком, 2015. – 272 с.

3. Титова, Л.Т. Деловое общение: учеб. пособие / Л.Т. Титова – М.: Юнити-Дана, 2016. – 271 с.

## **Занятие 6. Тема: ”Особенности ведения деловых переговоров“**

### **Вопросы для подготовки:**

1. Подготовка к деловым переговорам.
2. Основные этапы переговоров.
3. Подходы и типы поведения на переговорах.
4. Дебаты, диспуты, дискуссии.
5. Конференция, симпозиум, круглый стол.

### **Студенты должны знать:**

- сущность, характеристика, значение деловых переговоров;
- особенности подготовки к деловым переговорам;
- методы и приемы создания благоприятного нравственно-психологического климата на переговорах;
- подходы и типы поведения на переговорах;
- особенности взаимодействия с партнером;
- особенности проведения дебатов, диспутов, дискуссий, конференций, симпозиумов, круглых столов.

### **Студенты должны уметь:**

- характеризовать основные этапы подготовки к деловым переговорам;
- уметь взаимодействовать с партнером, вести спор;
- формировать благоприятный нравственно-психологический климат на переговорах;
- общаться с партнерами во время дебатов, диспутов, дискуссий, конференций, симпозиумов, круглых столов.

### **Для подготовки к семинарам необходимо:**

- уяснить основные этапы подготовки к деловым переговорам;
- ознакомиться с методами и приемами создания благоприятного нравственно-

# Стратегии коммуникативного поведения

---

психологического климата на переговорах;

- ознакомиться с особенностями общения с партнерами;
- ознакомиться со способами принятия решений и фиксацией договоренности.

**Основные понятия темы:** аргументация, контраргументация, культура деловых совещаний, общение с иностранными партнерами

## *Рекомендуемая литература*

1. Болотова, А.К., Жуков, Ю.М. Психология коммуникаций / А.К. Болотова, Ю.М. Жуков. – М.: Высшая школа экономики, 2015. - 496 с.

2. Основы теории коммуникации: учебник и практикум для вузов: рекомендовано Учебно-методическим отделом высшего образования / ред.: Т. Д. Венедиктова, Д. Б. Гудков. - М. : ЮРАЙТ, 2021. - 193 с.

3. Тулупьева, Т.В. Лекции по основам технологий деловой коммуникации / Т.В. Тулупьева. – СПб: СПбГУ, 2019.- 180 с.

## **Занятие 7. Тема: ”Специфика телефонного общения“**

### **Вопросы для подготовки:**

1. Особенности общения по телефону.
2. Этикет телефонных разговоров.
3. Нетикет. Правила поведения в сети Интернет.

### **Студенты должны знать:**

- особенности телефонного общения;
- рекомендации по ведению телефонных разговоров;
- правила поведения в сети Интернет.

### **Студенты должны уметь:**

- общаться по телефону, вести деловые переговоры;
- соблюдать этикет телефонных разговоров;
- применять знания норм нетикета при общении в сети Интернет.

### **Для подготовки к семинарам необходимо:**

- уяснить основные этапы подготовки к телефонным переговорам;
- ознакомиться с рекомендациями по ведению телефонных разговоров;
- изучить основные правила поведения в сети Интернет.

**Основные понятия темы:** деловое общение, служебный этикет, приветствие, представление, знакомство, бизнес-язык, аргументация, контраргументация, тон, темп и темб речи, умение слушать

## *Рекомендуемая литература*

# Стратегии коммуникативного поведения

---

1. Арутюнов, Г.Г., Буторина, О.В. Культура речи и деловое общение: учеб. пособие / Г.Г. Арутюнов, О.В. Буторина – М.: МГИМО-Университет, 2018. – 190 с.
2. Макеев, В.А. Психология делового общения: учеб. пособие / В.А. Макеев – М.: Либроком, 2015. – 272 с.
3. Тулупьева, Т.В. Лекции по основам технологий деловой коммуникации / Т.В. Тулупьева. – СПб: СПбГУ, 2019.- 180 с.

## **Занятие 8. Тема: ”Презентации и публичные выступления“**

### ***Вопросы для подготовки:***

1. Подготовка к презентации, правила использования технических средств.
2. Принципы построения и способы ”оживления“ презентации.
3. Публичные выступления как один из видов устной коммуникации.
4. Эффективность речевого общения.

### ***Студенты должны знать:***

- основные приемы подготовки презентации, способы ее построения и использования технических средств;
- способы организации ответов на вопросы;
- цель и задачи публичных выступлений;
- типы ораторской речи;
- виды замечаний и способы их нейтрализации.

### ***Студенты должны уметь:***

- подготовить презентацию, использовать приемы ”оживления“ презентации;
- подготовить публичное выступление;
- применять в деловом общении приемы способы нейтрализации замечаний.

### ***Для подготовки к семинарам необходимо:***

- уяснить основные этапы подготовки к презентации и публичному выступлению;
- ознакомиться с приемами ”оживления“ презентации;
- ознакомиться с приемами построения публичного выступления;
- изучить приемы работы с аудиторией, способы нейтрализации замечаний;
- ознакомиться со способами организации ответов на вопросы аудитории.

***Основные понятия темы:*** презентация, публичное выступление, речевая культура, устная коммуникация, ораторская речь, приветствие, обращение, встречные реплики, вы-общение, ты-общение, официально-деловой стиль речи

### ***Рекомендуемая литература***

# Стратегии коммуникативного поведения

---

1. Вечер, Л.С. Деловое общение в государственном аппарате: учеб. пособие / Л.С. Вечер – Минск: Выс.шк., 2015. – 283 с.
2. Горбатенко Н.С. Стратегии коммуникативного поведения в межкультурном деловом общении // Международный журнал гуманитарных и естественных наук. — 2016. — №2. — С. 69-71.
3. Макеев, В.А. Психология делового общения: учеб. пособие / В.А. Макеев – М.: Либроком, 2015. – 272 с.

## **Занятие 9. Тема: ”Этика и психология речевого поведения. Коммуникативная культура“**

### ***Вопросы для подготовки:***

1. Речевой этикет как совокупность правил речевой коммуникации.
2. Стили современного языка. Языковая норма.
3. Официально-деловой стиль речи.

### ***Студенты должны знать:***

- специфику речевого этикета и стили современного языка;
- понятие языковой нормы;
- отличительные особенности официально-делового стиля речи;
- пути достижения согласия в речевой коммуникации.

### ***Студенты должны уметь:***

- выбирать формы обращения;
- характеризовать особенности современного речевого этикета;
- характеризовать отличительные особенности официально-делового стиля речи;
- применять в деловом общении нормы современного официально-делового стиля речи.

### ***Для подготовки к семинарам необходимо:***

- изучить специфику речевого этикета и стили современного языка;
- ознакомиться с речевым этикетом в исторически сложившихся формулах обращения;
- изучить и применять на практике нормы современного официально-делового стиля речи.

***Основные понятия темы:*** коммуникативная культура, культура речевого общения, речевая деятельность, речевой этикет, речевой акт, речевая коммуникация, речевое поведение

### ***Рекомендуемая литература***

1. Арутюнов, Г.Г., Буторина, О.В. Культура речи и деловое общение:

# Стратегии коммуникативного поведения

---

учеб. пособие / Г.Г. Арутюнов, О.В. Буторина – М.: МГИМО-Университет, 2018. – 190 с.

2. Вечер, Л.С. Деловое общение в государственном аппарате: учеб. пособие / Л.С. Вечер – Минск: Выс.шк., 2015. – 283 с.

3. Макеев, В.А. Психология делового общения: учеб. пособие / В.А. Макеев – М.: Либроком, 2015. – 272 с.

4. Тулупьева, Т.В. Лекции по основам технологий деловой коммуникации / Т.В. Тулупьева. – СПб: СПбГУ, 2019.- 180 с.

## **Занятие 10. Тема: ”Проведение опросов“**

### ***Вопросы для подготовки:***

1. Основные принципы проведения опросов среди сотрудников организации.
2. Анализ результатов анкетирования.
3. Доведение результатов анкетирования до сотрудников.

### ***Студенты должны знать:***

- способы подготовки и проведения опросов среди сотрудников организации;
- методы и приемы обработки результатов и их анализ;
- способы сообщения полученных результатов сотрудникам.

### ***Студенты должны уметь:***

- подготовить и провести анкетирование сотрудников;
- интерпретировать полученную информацию;
- использовать результаты анкетирования в деятельности организации.

### ***Для подготовки к семинарам необходимо:***

- ознакомиться с основными принципами проведения опросов среди сотрудников организации;
- изучить методы и приемы обработки результатов анкетирования и их анализ;
- ознакомиться с приемами и способами сообщения полученных результатов сотрудникам, использование результатов анкетирования в деятельности организации.

***Основные понятия темы:*** анкета, анкетирование, анкетирование групповое, анкетирование индивидуальное, интервьюер, исследование, опрос

### ***Рекомендуемая литература***

1. Болотова, А.К., Жуков, Ю.М. Психология коммуникаций / А.К. Болотова, Ю.М. Жуков. – М.: Высшая школа экономики, 2015. - 496 с.

2. Кожемякин, Е.А. Основы теории коммуникации: учебное пособие для вузов: допущено Учебно-методическим объединением вузов Российской Федерации / Е. А. Кожемякин. - М.: ИНФРА-М, 2021. - 189 с.

# Стратегии коммуникативного поведения

---

3. Таратухина, Ю.В. Деловые и межкультурные коммуникации: учебник и практикум для академического бакалавриата / Ю.В. Таратухина, З.К. Авдеева. – М., 2018. – 324 с.

## **Занятие 11. Тема: ”Умение слушать“**

### ***Вопросы для подготовки:***

1. Понятие активного слушания.
2. Составляющие умения слушать.
3. Барьеры эффективного слушания.
4. Приемы поддержания внимания.

### ***Студенты должны знать:***

- приемы активного слушания;
- характеризовать основные барьеры эффективного слушания;
- приемы поддержания внимания в процессе слушания;
- понятие «резервной мощности».

### ***Студенты должны уметь:***

- характеризовать основные приемы активного слушания;
- выделять основные барьеры эффективного слушания;
- определять составляющие умения слушать и способы поддержания внимания.

### ***Для подготовки к семинарам необходимо:***

- проработав рекомендованную литературу, изучить приемы активного слушания;
- ознакомиться с понятием ”барьеров эффективного слушания“, научиться их распознавать в поведении людей, выявлять причину, находить пути преодоления;
- применять на практике приемы поддержания внимания в процессе слушания.

***Основные понятия темы:*** барьеры общения, активное слушание, привлечение и удержание внимания

### ***Рекомендуемая литература***

1. Вечер, Л.С. Деловое общение в государственном аппарате: учеб. пособие / Л.С. Вечер – Минск: Выс.шк., 2015. – 283 с.
2. Горбатенко Н.С. Стратегии коммуникативного поведения в межкультурном деловом общении // Международный журнал гуманитарных и естественных наук. — 2016. — №2. — С. 69-71.
3. Основы теории коммуникации: учебник и практикум для вузов: рекомендовано Учебно-методическим отделом высшего образования / ред.: Т.

# Стратегии коммуникативного поведения

---

Д. Венедиктова, Д. Б. Гудков. - М. : ЮРАЙТ, 2021. - 193 с.

4. Таратухина, Ю.В. Деловые и межкультурные коммуникации: учебник и практикум для академического бакалавриата / Ю.В. Таратухина, З.К. Авдеева. – М., 2018. – 324 с.

## **Занятие 12. Тема: ”Стратегии бесконфликтной коммуникации“**

### ***Вопросы для подготовки:***

1. Природа и причины конфликтов.
2. Сущность и структура конфликта. Понятие конфликтогена. Динамика конфликтов.
3. Типология и характеристика конфликтов.
4. Типы поведения участников конфликта и стратегии его разрешения.
5. Посредники в конфликте и их функции.

### ***Студенты должны знать:***

- природу, причины, структуру и динамику конфликта;
- типологию и характеристику конфликтов;
- способы разрешения и профилактики конфликтов;
- стратегии поведения в конфликте;
- типологию ”конфликтных“ личностей.

### ***Студенты должны уметь:***

- понимать сущность межличностных отношений, знать виды межличностных отношений, применять эти знания для эффективной организации совместной деятельности;
- анализировать конфликтное поведение и распознавать причины его возникновения для предупреждения деструктивного взаимодействия;
- владеть методами и способами разрешения конфликтов и уметь использовать их для управления конфликтной ситуацией.

### ***Для подготовки к семинарам необходимо:***

- ознакомиться с типологией, структурой и сущностью конфликтов;
- изучить основные причины конфликтов в коллективе;
- ознакомиться с моделями развития конфликтов и стратегиями поведения в конфликте;
- обратить внимание на роль посредников в конфликте и их функции.

***Основные понятия темы:*** конфликт, конфликтная ситуация, предмет конфликта, объект конфликта, инцидент, участники конфликта, образы конфликтной ситуации, условия протекания конфликта, конфликтное поведение, разрешение конфликта, послеконфликтная ситуация, стиль поведения в конфликте: соперничество, сотрудничество, избегание,

# Стратегии коммуникативного поведения

---

приспособление, компромисс, внутриличностные, межличностные и структурные методы управления конфликтами

## *Рекомендуемая литература*

1. Болотова, А.К., Жуков, Ю.М. Психология коммуникаций / А.К. Болотова, Ю.М. Жуков. – М.: Высшая школа экономики, 2015. - 496 с.
2. Вечер, Л.С. Деловое общение в государственном аппарате: учеб. пособие / Л.С. Вечер – Минск: Выс.шк., 2015. – 283 с.
3. Горбатенко Н.С. Стратегии коммуникативного поведения в межкультурном деловом общении // Международный журнал гуманитарных и естественных наук. — 2016. — №2. — С. 69-71.
4. Титова, Л.Т. Деловое общение: учеб. пособие / Л.Т. Титова – М.: Юнити-Дана, 2016. – 271 с.

## **Занятие 13. Тема: ”Поведение в кризисной ситуации“**

### *Вопросы для подготовки:*

1. Черты кризисного состояния фирмы.
2. Антикризисная коммуникация в экономической стратегии фирмы.
3. Ценностные проблемы. Вопросы идеологии.

### *Студенты должны знать:*

- основные черты кризисного состояния фирмы;
- основные факторы, влияющие на принятие решений;
- типичные черты антикризисной коммуникации;
- сущность ценностных проблем и вопросов идеологии фирмы.

### *Студенты должны уметь:*

- характеризовать черты антикризисной коммуникации;
- анализировать причины кризисной ситуации;
- прогнозировать возможные действия сотрудников и руководства.

### *Для подготовки к семинарам необходимо:*

- изучить основные черты, причины и особенности кризисного состояния фирмы;
- научиться анализировать факторы и причины кризисной ситуации;
- понимать сущность ценностных проблем и вопросов идеологии фирмы;
- научиться прогнозировать возможные действия сотрудников и руководства.

**Основные понятия темы:** антикризисное развитие, антикризисное управление, диагностика кризисов в организации, кризис, кризисная ситуация

## *Рекомендуемая литература*

# Стратегии коммуникативного поведения

---

1. Болотова, А.К., Жуков, Ю.М. Психология коммуникаций / А.К. Болотова, Ю.М. Жуков. – М.: Высшая школа экономики, 2015. - 496 с.
2. Вечер, Л.С. Деловое общение в государственном аппарате: учеб. пособие / Л.С. Вечер – Минск: Выс.шк., 2015. – 283 с.
3. Горбатенко Н.С. Стратегии коммуникативного поведения в межкультурном деловом общении // Международный журнал гуманитарных и естественных наук. — 2016. — №2. — С. 69-71.
4. Титова, Л.Т. Деловое общение: учеб. пособие / Л.Т. Титова – М.: Юнити-Дана, 2016. – 271 с.

## **Занятие 14. Тема: ”Письменная коммуникация“**

### ***Вопросы для подготовки:***

1. Правила составления деловых писем, служебных записок, отчетов.
2. Правила Оруэлла. Использование аббревиатур.
3. Культура деловой переписки.

### ***Студенты должны знать:***

- стандарты деловой переписки;
- правила составления деловых писем, служебных записок, отчетов;
- правила наложений резолюции и визы;
- правила использования аббревиатур.

### ***Студенты должны уметь:***

- самостоятельно составлять деловые письма, служебные записки, отчеты;
- правильно использовать аббревиатуры, обращения при составлении делового письма;
- выстраивать деловое общение с иностранными партнерами.

### ***Для подготовки к семинарам необходимо:***

- знать правила и стандарты делового письма;
- изучить правила наложений резолюции и визы;
- ознакомиться с правилами использования аббревиатур, обращений при составлении делового письма;
- изучить специфику делового общения с иностранными партнерами.

***Основные понятия темы:*** канал, коммуникационный канал, коммюнике, обратная связь, отправитель, получатель, сообщение

### ***Рекомендуемая литература***

1. Арутюнов, Г.Г., Буторина, О.В. Культура речи и деловое общение: учеб. пособие / Г.Г. Арутюнов, О.В. Буторина – М.: МГИМО-Университет,

# Стратегии коммуникативного поведения

---

2018. – 190 с.

2. Болотова, А.К., Жуков, Ю.М. Психология коммуникаций / А.К. Болотова, Ю.М. Жуков. – М.: Высшая школа экономики, 2015. - 496 с.

3. Вечер, Л.С. Деловое общение в государственном аппарате: учеб. пособие / Л.С. Вечер – Минск: Выс.шк., 2015. – 283 с.

4. Кожемякин, Е.А. Основы теории коммуникации: учебное пособие для вузов: допущено Учебно-методическим объединением вузов Российской Федерации / Е. А. Кожемякин. - М.: ИНФРА-М, 2021. - 189 с.

## **Занятие 15. Тема: ”Установление отношений со СМИ“**

### ***Вопросы для подготовки:***

1. Пути и методы установления и поддержания отношений со СМИ.
2. Встреча с представителями СМИ.
3. Индивидуальное интервью, пресс-конференция, пресс-тур.

### ***Студенты должны знать:***

- пути и методы, направленные на установление и поддержание отношений со СМИ;
- специфику организации встреч с представителями СМИ;
- особенности организации интервью, пресс-конференций, пресс-туров и т.п.

### ***Студенты должны уметь:***

- организовывать встречи с представителями СМИ;
- использовать в профессиональной деятельности индивидуальные интервью, пресс-конференции и т.п.;
- доводить свою точку зрения до общественности.

### ***Для подготовки к семинарам необходимо:***

- изучить специфику организации встреч с представителями СМИ;
- ознакомиться с приемами общения с аудиторией и журналистами на интервью, пресс-конференциях, встречах со СМИ;
- проработав рекомендованную литературу, изучить способы доведения своей точки зрения до общественности.

***Основные понятия темы:*** средства массовой информации (сми), интервью, индивидуальное интервью, пресс-конференция, пресс-тур, пресс-центр

### ***Рекомендуемая литература***

1. Арутюнов, Г.Г., Буторина, О.В. Культура речи и деловое общение: учеб. пособие / Г.Г. Арутюнов, О.В. Буторина – М.: МГИМО-Университет, 2018. – 190 с.

2. Болотова, А.К., Жуков, Ю.М. Психология коммуникаций / А.К.

# Стратегии коммуникативного поведения

---

Болотова, Ю.М. Жуков. – М.: Высшая школа экономики, 2015. - 496 с.

3. Вечер, Л.С. Деловое общение в государственном аппарате: учеб. пособие / Л.С. Вечер – Минск: Выс.шк., 2015. – 283 с.

4. Кожемякин, Е.А. Основы теории коммуникации: учебное пособие для вузов: допущено Учебно-методическим объединением вузов Российской Федерации / Е. А. Кожемякин. - М.: ИНФРА-М, 2021. - 189 с.

## **Занятие 16. Тема: ”Корпоративная этика в условиях межкультурной коммуникации“**

### ***Вопросы для подготовки:***

1. Стратегии создания и сохранения репутации компании.
2. Технологии формирования внешнего и внутреннего имиджа компании.
3. Влияние различных факторов и культур на корпоративную репутацию.
4. Социальные проекты и гуманитарная помощь.

### ***Студенты должны знать:***

- параметры корпоративной репутации;
- технологии формирования внешнего и внутреннего имиджа компании;
- миссию, ценности и историю компании как основу репутационной стратегии;
- факторы, влияющие на корпоративную репутацию.

### ***Студенты должны уметь:***

- характеризовать деятельность компании по созданию и сохранению репутации компании;
- использовать миссию, ценности и историю компании для создания репутационной стратегии компании;
- опыт зарубежных стран в регламентации вопросов корпоративной репутации.

### ***Для подготовки к семинарам необходимо:***

- ознакомиться с основными параметрами корпоративной репутации;
- изучить технологии формирования внешнего и внутреннего имиджа компании;
- изучить стили делового общения внутри организации и с партнерами со стороны;
- научиться анализировать опыт зарубежных стран по формированию позитивного имиджа компании.

***Основные понятия темы:*** корпоративная этика, корпоративная культура, коммуникация, коммуникация международная, коммуникация межкультурная, транскуль-турные коммуникации

# Стратегии коммуникативного поведения

---

## *Рекомендуемая литература*

1. Вечер, Л.С. Деловое общение в государственном аппарате: учеб. пособие / Л.С. Вечер – Минск: Выс.шк., 2015. – 283 с.
2. Горбатенко Н.С. Стратегии коммуникативного поведения в межкультурном деловом общении // Международный журнал гуманитарных и естественных наук. — 2016. — №2. — С. 69-71.
3. Макеев, В.А. Психология делового общения: учеб. пособие / В.А. Макеев – М.: Либроком, 2015. – 272 с.
4. Таратухина, Ю.В. Деловые и межкультурные коммуникации: учебник и практикум для академического бакалавриата / Ю.В. Таратухина, З.К. Авдеева. – М., 2018. – 324 с.

## **Занятие 17. Тема: ”Стратегии межкультурного делового общения“**

### ***Вопросы для подготовки:***

1. Глобализация и стратегии межкультурного делового общения.
2. Стили управления в различных культурах.
3. Приглашение и прием зарубежных партнеров.
4. Стратегии международного консультирования.

### ***Студенты должны знать:***

- стили управления в различных культурах;
- основные стратегии международного консультирования;
- способы выражения совета;
- правила приема зарубежных партнеров.

### ***Студенты должны уметь:***

- использовать в своей профессиональной деятельности основные стратегии международного консультирования;
- характеризовать особенности стилей управления в различных культурах;
- принимать иностранные делегации, организовывать продуктивное общение с иностранными партнерами.

### ***Для подготовки к семинарам необходимо:***

- изучить стили управления в различных культурах;
- ознакомиться со стратегиями международного консультирования;
- изучить способы выражения совета;
- научиться учитывать специфику организации приемов иностранных партнеров.

***Основные понятия темы:*** глобализация, деловое общение, коммуникативная компетенция, культурная компетенция, стратегия

# Стратегии коммуникативного поведения

---

## *Рекомендуемая литература*

1. Вечер, Л.С. Деловое общение в государственном аппарате: учеб. пособие / Л.С. Вечер – Минск: Выс.шк., 2015. – 283 с.
2. Горбатенко Н.С. Стратегии коммуникативного поведения в межкультурном деловом общении // Международный журнал гуманитарных и естественных наук. — 2016. — №2. — С. 69-71.
3. Тулупьева, Т.В. Лекции по основам технологий деловой коммуникации / Т.В. Тулупьева. – СПб: СПбГУ, 2019.- 180 с.

## **Занятие 18. Тема: ”Итоговое занятие. Заключительная диагностика освоения учебной дисциплины ”Стратегии коммуникативного поведения“**

Тестирование с разноуровневыми заданиями. Защита студентами результатов учебно-исследовательских проектов или творческих заданий по изучаемой дисциплине.

## **КОНТРОЛЬНО-ДИАГНОСТИЧЕСКИЙ МОДУЛЬ**

### **ТЕМАТИЧЕСКИЕ ТЕСТОВЫЕ КОМПЛЕКСЫ ВАРИАНТ 1**

1. Систематическое распространение сообщений через СМИ с целью информирования и оказания воздействия на оценки, мнения и поведение людей
  - а) массовая коммуникация
  - б) коммуникация
  - в) общественное мнение
  - г) оповещение
2. Беседа в форме вопросов-ответов, между человеком, владеющим информацией, и журналистом
  - а) анкетирование
  - б) опрос
  - в) репортаж
  - г) интервью
3. Пресс-конференция – это...
  - а) поездка
  - б) процесс обсуждения проблемы
  - в) инструктаж
  - г) встреча представителя организации с журналистами

# Стратегии коммуникативного поведения

---

4. Кто, прежде всего, заинтересован в проведении пресс-конференции

- а) органы, контролирующие деятельность организации
- б) журналисты
- в) организации-учредители
- г) редактора периодических изданий

5. Факты, которые озвучиваются на пресс-конференции, обязательно должны быть положительными

- а) нет
- б) да
- в) зависит от ситуации
- г) обязательно

6. Что буквально означает слово "брифинг"

- а) оповещение
- б) извещение
- в) инструктаж
- г) рекомендация

7. С какой целью организуют брифинг

- а) дать объяснение происшедшему, его причинам
- б) рассказать о планируемых мероприятиях в связи с каким-то праздником
- в) обсудить с журналистами текущие события
- г) подготовить план будущих пресс-конференций

8. Одной из письменных форм информирования СМИ о деятельности организации является...

- а) интервью
- б) пресс-релиз
- в) репортаж
- г) сообщение

9. Организации, которые собирают и, как правило, на платной основе, обеспечивают новостями СМИ, государственные, общественные и коммерческие учреждения

- а) социологические службы
- б) институты общественного мнения
- в) службы мониторинга
- г) информационные агентства

10. Медиакит – это...

- а) фоновый материал
- б) пакет документов и материалов для СМИ

# Стратегии коммуникативного поведения

---

- в) пресс-релиз
- г) пресс-тур

11. Продолжите фразу: "Коммуникация достигает максимальной эффективности, если..."

- а) постоянно повторяется
- б) редко повторяется
- в) требует минимум усилий со стороны целевой аудитории
- г) использует традиционные каналы передачи информации

12. Важный фактор эффективной деловой коммуникации

- а) выбор поведения
- б) выбор стиля делового общения
- в) выбор собеседника
- г) выбор одежды

13. Коммуникация – это обмен информацией между:

- а) людьми
- б) организациями
- в) собеседниками
- г) людьми и организациями

14. Межкультурная коммуникация – это:

- а) совокупность разнообразных форм отношений и общения между индивидами и группами, принадлежащими к разным культурам
- б) совокупность методов и способов ведения бизнеса и воздействия на партнёров с целью получения прибыли
- в) отношение людей к событиям и фактам социальной действительности и их оценка
- г) совокупность разнообразных форм отношений при проведении спортивных мероприятий

15. Чтобы осуществить процесс коммуникации нужно участие:

- а) хотя бы одной стороны
- б) по крайней мере, двух сторон
- в) более чем двух сторон
- г) нет правильного ответа

16. К каналам коммуникации относят:

- а) не допущение раскрытия принимаемых решений
- б) сокрытие информации, её кодирование, обмен опытом
- в) средство, с помощью которого сообщение передаётся от источника к получателю

## Стратегии коммуникативного поведения

---

д) обмен и передача информации, обмен эмоциями, обмен опытом

17. Культурное речевое действие диалогового характера, направленное на субъект или объект как на партнера коммуникации с целью сообщения информации о себе, о другом или оценки кого-либо или чего-либо:

- а) чуждая коммуникативная среда
- б) стилевой барьер
- в) речевая коммуникация
- г) корпоративная этика

18. Какой компонент не является основным в процессе делового общения

- а) умение вести себя
- б) умение видеть и слышать партнера
- в) умение слушать партнёра
- г) умение ”заговорить“ партнера

19. Какие стили делового общения существуют

- а) индивидуальный, общественный
- б) авторитарный, демократический
- в) строгий, формальный
- г) неформальный, индивидуальный

20. Какой стиль делового общения чаще всего используется в рыночном взаимодействии

- а) авторитарный
- б) демократический
- в) проблемно-целевой
- г) формальный

21. Как называется стиль делового общения, характер которого определяет ситуация

- а) демократический
- б) авторитарный
- в) формальный
- г) проблемно-целевой

22. Намерение коммуниканта осуществить то или иное действие через коммуникативный акт или с его помощью – это:

- а) коммуникативная интенция
- б) коммуникативное событие
- в) коммуникативная цель
- г) структура речевой коммуникации

## Стратегии коммуникативного поведения

---

23. Деловой стиль взаимодействия партнеров включает:

- а) умение партнеров адаптировать собственные профессиональные знания к каждой деловой ситуации
- б) ослабление контроля за социально-статусными и этикетными нормами
- в) признание ценности и значимости поведенческих действий друг друга
- г) рациональное использование партнерами поддерживающих техник

24. Деловое общение – это вид общения ...

- а) который люди используют в семейных отношениях
- б) направленный на достижение предметной договоренности или определенной цели
- в) между коллегами по работе
- г) направленный на достижение какой-нибудь цели

25. Организация совместной деятельности, поиск средств повышения эффективности сотрудничества – это ... уровень общения

- а) прагматический
- б) деловой
- в) социально-ролевой
- г) интимно-личностный

26. При какой форме осуществляется деловое общение:

- а) совещание
- б) оперативка
- в) конференция
- б) видеоконференция

27. Информация, ради которой осуществляется коммуникация, состоящая из символов, устная, письменная или визуальная, называется:

- а) пресс-релиз
- б) сообщение
- в) обратная связь
- г) деловое письмо

28. Процесс расшифровки смысла сообщений представляет собой ... слушание.

- а) нерефлексивное
- б) рефлексивное
- в) направленное
- г) эмпатическое

29. Возникающих в управленческой деятельности документы, которые применяются для решения многочисленных оперативных вопросов, – это:

# Стратегии коммуникативного поведения

---

- а) приказы
- б) кейсы
- в) деловые письма
- г) расписки

30. Официальное правительственное сообщение о международных переговорах и соглашениях – это...

- а) пресс-релиз
- б) коммюнике
- в) сообщение
- г) деловое письмо

31. Выберите формы речи

- а) письменная, устная
- б) внутренняя, внешняя
- в) устная, внешняя
- г) внешняя, письменная

32. Выберите виды речи

- а) письменная, устная
- б) письменная, внутренняя
- в) устная, внешняя
- г) внешняя, письменная

33. Коммуникатор – это...

- а) тот, кто информацию принимает
- б) тот, кто информацию искажает
- в) тот, кто передает информацию
- г) тот, кто информацию слушает

34. Работа кризисного менеджера всегда носит...

- а) эмоциональный характер
- б) новаторский характер
- в) кризисный характер
- г) психологический характер

35. Резкий перелом, тяжелое переходное состояние; крайнее обострение противоречий в социально-экономической системе, угрожающее ее жизнеспособности называется...

- а) кризисной ситуацией
- б) антикризисным управлением
- в) кризисом
- г) конфликтом

# Стратегии коммуникативного поведения

---

36. Совокупность методов, направленных на выявление проблем, слабых и "узких" мест в системе управления – это

- а) кризисная ситуация
- б) диагностика кризисов в организации
- в) антикризисное управление
- г) антикризисное развитие

37. Интервьюер – это...

- а) лицо, осуществляющее обработку собранной эмпирической информации посредством анкетного опроса респондентов
- б) лицо, осуществляющее сбор эмпирической информации посредством анкетного опроса респондентов
- в) лицо, участвовавшее в обработке эмпирической информации посредством анкетного опроса респондентов
- г) лицо, не осуществляющее сбор эмпирической информации посредством анкетного опроса респондентов

38. Анкета, выборка, интервью, анализ результатов являются элементами...

- а) коммуникативного аудита
- б) социальных исследований
- в) анкетирования группового
- г) неформальных исследований

39. Предварительное выяснение проблемы для ее последующего изучения является главной функцией...

- а) исследования
- б) анкеты
- в) опроса
- г) группового интервью

40. Заключительным этапом исследования общественного мнения является...

- а) анкетирование
- б) опрос
- в) анализ
- г) подведение итогов

41. Совокупность культурных норм, культурологических знаний, ценностей и значений, используемых в процессе коммуникации, в том числе и при общении – это...

- а) речевое поведение
- б) речевая коммуникация
- в) коммуникативная культура

# Стратегии коммуникативного поведения

---

г) речевая деятельность

42. Определите верно последовательность развития стадий конфликта (например, БАВГ):

- А) активные действия оппонентов
- Б) инцидент
- В) латентная стадия развития конфликта
- Г) разрешение конфликта

43. Система мотивированных речевых действий людей в социально значимых ситуациях, обусловленных правилами и нормами речи, принятыми в обществе – это...

- а) речевая коммуникация
- б) речевой этикет
- в) речевая деятельность
- г) речевое поведение

44. Установленный и общепринятый порядок речевого поведения, правила вежливого обращения – это...

- а) речевой этикет
- б) речевая коммуникация
- в) речевая деятельность
- г) речевое поведение

45. Общественность – это...

- а) многочисленная группа потребителей, СМИ, участники политических партий, движений
- б) сотрудники предприятия, объединенные служебными отношениями, подчиняющиеся служебной дисциплине
- в) любые группы, которые проявляют реальный интерес к организации или оказывают влияние на ее способность достигать поставленных целей
- г) группа людей, сложившаяся под влиянием определенных обстоятельств, осознающих проблемность ситуации и реагирующих на нее одинаковым образом

46. Установите соответствие между видами стратегий в конфликтной ситуации и их характеристиками:

- 1) одна сторона во всем соглашается с другой, но имеет свое мнение, которое боится высказывать
- 2) уход от конфликтной ситуации
- 3) приемлемое для обеих сторон решение
- 4) обсуждение и реализация взаимовыгодного решения

# Стратегии коммуникативного поведения

---

- А) приспособление
- Б) избегание
- В) компромисс
- Г) сотрудничество

47. В каких случаях необходимо проведение делового совещания:

- а) когда возникает необходимость проинструктировать группу людей по методам и процедурам предстоящей работы
- б) когда нужно сделать важное сообщение, которое может вызвать вопросы, требующие обсуждения
- в) когда нужно повысить информированность руководителя, благодаря учету идей, вознаграждений и критических замечаний
- г) когда возникает необходимость информированность руководителя о ходе работы

48. В конце делового совещания руководитель должен:

- а) подготовить приказ
- б) внести ход всего совещания в протокол
- в) четко сформулировать решения, принятые в ходе коллективного обсуждения, назвать ответственных исполнителей
- г) выделить основные моменты рассматриваемого вопроса

49. Документ с записью всего происходящего на собрании называется...

- а) протокол
- б) отчет
- в) информация
- г) доклад

50. Осознание причин конфликта связано с осознанием природы как общества, так и ....

## ВАРИАНТ 2.

1. Общение без использования слов, общение на уровне жестов, интонации, взглядов, мимических и пантомимических проявлений, организация пространства общения называется

- а) деловое общение
- б) невербальное общение
- в) вербальное общение
- г) манипулятивное общение
- д) эмпатийное общение

# Стратегии коммуникативного поведения

---

2. Общение по телефону является

- а) прямым вербальным
- б) опосредованным вербальным
- в) прямым невербальным
- г) формальным
- д) неформальным

3. Столкновение противоположно направленных интересов, взглядов или позиций, как отдельных людей, так и целых групп

- а) конфликт
- б) конфронтация
- в) инцидент
- г) эскалация
- д) противодействие

4. Конфликт между администрацией и рядовыми работниками или между работниками различных подразделений – это

- а) межличностный конфликт
- б) конфликт между личностью и группой
- в) межгрупповой конфликт
- г) внутриличностный конфликт
- д) внутригрупповой

5. Обмен мнениями по деловому вопросу в соответствии с более или менее определенными правилами процедуры и с участием всех или отдельных её участников

- а) диалог
- б) полемика
- в) дискуссия
- г) переговоры
- д) обсуждение

6. Совокупность психологических условий, способствующих или препятствующих продуктивной совместной деятельности и развитию личности в группе – это

- а) статус в группе
- б) атмосфера в коллективе
- в) морально-психологический климат
- г) взаимопонимание
- д) конфликт

7. Лицо, на которое официально возложены функции управления коллективом

# Стратегии коммуникативного поведения

---

и организации его деятельности – это

- а) неформальный лидер
- б) руководитель
- в) ”звезда“
- г) ”предпочитаемый“
- д) формальный лидер

8. Манера поведения руководителя по отношению к подчиненным, чтобы оказать на них влияние и побудить к достижению целей организации

- а) лидерство
- б) поведение
- в) стиль управления
- г) организованность
- д) манипуляция

9. Стойкая оценка человека или черт его характера по первому впечатлению, когда последующие мнения о человеке, противоречащие созданному образу, не соответствуют действительности

- а) эффект проекции
- б) эффект ореола
- в) эффект первого впечатления
- г) эффект новизны
- д) эффект средней ошибки

10. Обмен информацией между различными отделами для согласования действий (меньше всего искажений информации, так как люди более открыто общаются с равными по статусу)

- а) слухи
- б) общение
- в) вертикальные коммуникации
- г) горизонтальные коммуникации
- д) коммуникативная сеть

11. Вставить пропущенное слово:

Коллектив возможен только при условии, если он объединяет людей на задачах деятельности, явно полезной для ....

12. Общественное мнение – это...

- а) сумма индивидуальных мнений по тому или иному поводу
- б) совокупность общественных взглядов по определенному вопросу, полученных в результате опросов, на собраниях
- в) результаты проведенного анкетирования или опроса
- г) результаты проведенного интервью

# Стратегии коммуникативного поведения

---

13. Управленческое решение, в разработке которого участвует весь персонал организации – это...

- а) решение руководителя
- б) управленческое решение
- в) коллективное решение
- г) административное решение

14. Одним из элементов переговорной компетентности является

- а) знание норм и правил общения
- б) решение об осуществлении коммуникации
- в) следование нормам морали и этикета
- г) адаптивность к изменяющимся условиям среды
- д) эмпатийное поведение

15. Процесс формирования личности в определенных социальных условиях, процесс усвоения человеком социального опыта называется

- а) коммуникация
- б) воспитание
- в) обучение
- г) социализация
- д) научение

16. Соотнесите верно элементы двух множеств:

- 1) Жесткое единоличное принятие руководителем всех решений ("минимум демократии"), жесткий постоянный контроль за выполнением решений с угрозой наказания ("максимум контроля")
- 2) Все могут высказываться, но реального учета, согласования позиций не стремятся достичь ("максимум демократии"), контроля за реализацией решения нет, все пущено на "самотек" ("минимум контроля")
- 3) Решения принимаются на основе обсуждения проблемы, учета мнений и инициатив сотрудников ("максимум демократии"); выполнение принятых решений контролируется и руководителем, и самими сотрудниками

- А) авторитарный стиль
- Б) либеральный стиль
- В) демократический стиль

17. .... – это группа людей, составляющих часть общества, объединенная общими целями и близкими мотивами совместной деятельности, подчиненными целям этого общества

18. В структуру речевого общения входит ...

# Стратегии коммуникативного поведения

---

- а) такесика
- б) кинесика
- в) паралигвистика
- г) значение и смысл слов, фраз

19. Особая форма речевой деятельности в условиях непосредственного общения, это речь, адресованная определенной аудитории, публичная речь

- а) диалог
- б) монолог
- в) ораторская речь
- г) дискуссия
- д) спор

20. Стиль документов, применяется в основном для регуляции официальных отношений (типичной чертой является наличие многочисленных речевых стандартов – клише)

- а) художественный
- б) научный
- в) официально-деловой
- г) публицистический
- д) разговорный

21. Специфическая форма взаимодействия человека с другими людьми как членами общества

- а) деятельность
- б) общение
- в) игра
- г) конфликт
- д) сотрудничество

22. Совокупность правил, традиций и условностей, соблюдаемых правительствами, министерствами иностранных дел, дипломатическими представительствами, а так же официальными лицами в международном общении

- а) правила внутреннего распорядка организации
- б) корпоративная этика
- в) международный протокол
- г) этикет
- д) кодекс

23. Официальное правительственное сообщение о международных переговорах и соглашениях, важных событиях внутренней жизни страны

- а) информация

# Стратегии коммуникативного поведения

---

- б) публичное заявление
- в) доклад
- г) коммюнике
- д) телеграмма

24. Разновидность разговора между двумя и более людьми, при которой интервьюер задаёт вопросы (не менее трех) своим собеседникам и получает от них ответы

- а) интервью
- б) беседа
- в) переговоры
- г) спор
- д) дискуссия

25. Качественная характеристика социальной группы, определяющая прочность внутренних связей и взаимодействий

- а) групповая совместимость
- б) групповая сработанность
- в) групповая солидарность
- г) групповое общение
- д) групповая сплоченность

26. Познавательный психический процесс, посредством которого формируются образы окружающего мира, отражение реальности в психике

- а) сознание
- б) восприятие
- в) память
- г) внушение
- д) образ

27. Факторы, служащие причиной неэффективного взаимодействия и конфликтов

- а) противоречия
- б) соперничество
- в) барьеры общения
- г) противостояние
- д) непонимание

28. Социальная общность людей, объединенная взаимодействием с коммуникатором - индивидом или группой, владеющими информацией и доводящими ее до этой общности

- а) группа
- б) сообщество

# Стратегии коммуникативного поведения

---

- в) коллектив
- г) аудитория
- д) публика

29. Упорядоченный по последовательности, содержанию, содержанию и форме набор вопросительных суждений, воплощенный в виде опросного листа и предназначенный для сбора эмпирической социологической информации в форме письменных ответов опрашиваемых (респондентов) по сформулированной исследовательской проблеме

- а) анкета
- б) опрос
- в) тест
- г) диагностика
- д) интервью

30. Отсутствие удовлетворенности, отрицательное отношение к кому-либо или к чему-либо

- а) конфликт
- б) недовольство
- в) противостояние
- г) противоборство
- д) соперничество

31. Выборное лицо, руководящее собранием

- а) лидер
- б) председатель (ведущий)
- в) руководитель
- г) медиатор
- д) арбитр

32. Документ с записью всего происходящего на собрании, совещании, встрече

- а) деловое письмо
- б) телеграмма
- в) коммюнике
- г) договор
- д) протокол

33. Встреча официальных лиц (руководителей, политических деятелей, представителей государственной власти, специалистов по связям с общественностью, бизнесменов и т. п.) с представителями прессы, телевидения, радио с целью информирования общественности по актуальным вопросам

# Стратегии коммуникативного поведения

---

- а) собрание
- б) пресс-конференция
- в) совещание
- г) диспут
- д) переговоры

34. Высочайшая степень напряженности конфликта, борьба против кого-либо

- а) противостояние
- б) противоборство
- в) противодействие
- г) соперничество
- д) недовольство

35. Состояние, когда человек ощущает себя истощенным морально, умственно, и физически

- а) стресс
- б) профессиональное выгорание
- в) депрессия
- г) апатия
- д) утомление

36. Пренебрежение общепринятыми нормами морали

- а) утилитаризм
- б) прогматизм
- в) цинизм
- г) геденизм
- д) эмпиризм

37. Представление и осознание того, как человек воспринимается другими, называется

- а) эмпатия
- б) проекция
- в) рефлексия
- г) идентификация
- д) аттракция

38. Что из перечисленного не может выступать в качестве конфликтогена

- а) слова
- б) действия
- в) мысли
- г) мимика
- д) жесты

## Стратегии коммуникативного поведения

---

39. К уровням общения, определяемым наукой, относятся

- а) коммуникативный, интерактивный, перцептивный
- б) вертикальный, горизонтальный, смешанный
- в) стрессовый, дистрессовый, эустрессовый
- г) эмпатийный, проксемический, суггестивный
- д) непосредственный, прямой, опосредованный

40. Правила поведения людей в обществе, поддерживающие представления данного общества о подобающем, – это

- а) ритуал
- б) этикет
- в) обычай
- г) традиция
- д) табу

41. Влияние лица или организации в различных сферах общественной жизни, основанное на знаниях, нравственных достоинствах, опыте – это

- а) индивидуальность
- б) авторитет
- в) престиж
- г) лидерство
- д) компетентность

42. Последовательное и неуклонное нарастание, увеличение, усиление и расширение борьбы, конфликта

- а) доминирование
- б) дифференциация
- в) эскалация
- г) идентификация
- д) лидерство

43. Стиль управления при котором руководитель гибко учитывает уровень психологического развития подчиненных и коллектива

- а) ситуативный
- б) делинквентный
- в) конформный
- г) авторитарный
- д) партисипативный (соучаствующий)

44. Устный контакт между людьми, связанных общим делом

- а) монолог
- б) деловые переговоры
- в) деловая беседа

# Стратегии коммуникативного поведения

---

- г) полемика
- д) дискуссия

45. Тип поведения человека в коллективе, для которого характерны предпочтение интересов группы и сознательное подчинение интересам коллектива

- а) нонконформизм
- б) конформизм
- в) эгоизм
- г) коллективизм
- д) альтруизм

46. Наряду с мимикой примерами невербальной коммуникации являются

- а) жестикуляция
- б) полилог
- в) дикция
- г) диалог
- д) монолог

47. Двухнаправленный процесс обмена информацией и эмоциональными состояниями, а также восприятие и интерпретацию людьми друг друга составляет сущность процесса

- а) общение
- б) ретроспекция
- в) аттракция
- г) коммуникация
- д) проекция

48. Процесс, с помощью которого люди передают информацию, идеи, мнения и душевные состояния

- а) паника
- б) слухи
- в) наблюдение
- г) коммуникация
- д) манипуляция

49. Этикет виртуального общения

- а) ритуал
- б) обычай
- в) традиция
- г) нетикет
- д) культура

## Стратегии коммуникативного поведения

---

50. Утверждение или группа утверждений, приводимые в подтверждение (доказательство) другого утверждения (заключения)

- а) тезис
- б) антитеза
- в) посыл
- г) аргумент
- д) вывод