



МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
Федеральное государственное автономное образовательное учреждение высшего образования
«Дальневосточный федеральный университет»
(ДВФУ)

ШКОЛА ИСКУССТВ И ГУМАНИТАРНЫХ НАУК

«СОГЛАСОВАНО»
Руководитель ОП


(подпись)

Герасимова И.В.
(Ф.И.О. рук. ОП)

« 26 » июня 2019г.

«УТВЕРЖДАЮ»
Директор департамента
психологии и образования


(подпись)

Калниболанчук И.С.
ЭНТОВ

« 26 » июня 2019г.



РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

Теория и практика делового общения

Направление подготовки: 37.03.02 Конфликтология

профиль «Конфликтология в межкультурных коммуникациях»

Форма подготовки очная

курс 2 семестр 4

лекции 18 час.

практические занятия 36 час.

лабораторные работы не предусмотрены

в том числе с использованием МАО лек.8/пр. 18/лаб. час.

всего часов аудиторной нагрузки 54 час.

в том числе с использованием МАО 26 час.

самостоятельная работа 54 час.

в том числе на подготовку к экзамену _ час.

контрольные работы (количество) не предусмотрены

курсовая работа / курсовой проект не предусмотрено

зачет –

экзамен – 4 семестр

Рабочая программа составлена в соответствии с требованиями собственного образовательного стандарта ДВФУ, утвержденного приказом ректора от 18.02.2016 № 12-13-235.

Рабочая программа обсуждена на заседании департамента психологии и образования, протокол №12 от 26 июня 2019 г.

Директор департамента психологии и образования Калниболанчук И.С.

Составитель: к. истор. н., доцент Васильева Е.В.

I. Рабочая программа пересмотрена на заседании департамента психологии и образования:

Протокол от « ____ » _____ 20__ г. № _____

Директор департамента _____
(подпись) (И.О. Фамилия)

II. Рабочая программа пересмотрена на заседании департамента психологии и образования:

Протокол от « ____ » _____ 20__ г. № _____

Директор департамента _____
(подпись) (И.О. Фамилия)

АННОТАЦИЯ

Дисциплина «Теория и практика делового общения» Б1.Б.02.12 разработана для бакалавров 2 курса 4 семестра обучения по направлению 37.03.02 Конфликтология, профиль «Конфликтология в межкультурных коммуникациях». Дисциплина входит в базовую часть бакалаврской программы конфликтологов. Содержание дисциплины охватывает следующий круг вопросов: коммуникативная культура как объект познания; элементы культуры как источник конфликтов в современном обществе; уровни коммуникации и возможные конфликты на каждом из них, коммуникативные навыки конфликтолога, способные проводить профилактику конфликтов и предотвращать возникшие.

Дисциплина логически и содержательно связана с такими курсами, как Общая конфликтология, Социология конфликта, Философия конфликта, Диагностика конфликтов, Управление конфликтами, Межкультурные коммуникации в конфликте, Межконфессиональные конфликты, Политическая конфликтология, Юридическая конфликтология.

Трудоемкость данной дисциплины составляет 4 зачетных единицы, 144 часа.

Учебным планом предусмотрены лекционные занятия (18 часов), практические занятия (36 часов), самостоятельная работа студента 90 час., в том числе на подготовку к экзамену – 36 час.

Форма контроля – экзамен.

Цель курса «Теория и практика делового общения» - познакомить студентов с основами коммуникативной культуры и выработать навыки коммуникативного взаимодействия в конфликтных ситуациях

Поставленная цель преследует решение следующих **конкретных задач**:

1. Провести анализ предметной области дисциплины.
2. Рассмотреть аналитические единицы (элементы культуры) как причину возможных конфликтов.
3. Представить уровни коммуникации и причины возможных конфликтов на каждом из них.
4. Рассмотреть культурные основы коммуникативной культуры в межличностной, организационной и институциональной формах коммуникации.

Для успешного изучения дисциплины «Коммуникативная культура конфликтолога» у обучающихся должны быть сформированы следующие предварительные компетенции:

способность находить и обосновывать решения в нестандартных ситуациях и социальных конфликтах, нести за них ответственность.

В результате изучения данной дисциплины у обучающихся формируются следующие общепрофессиональные и профессиональные компетенции:

Код и формулировка компетенций	Этапы формирования компетенции дисциплины	
ОК-2 готовность интегрироваться в научное, образовательное, экономическое, политическое и культурное пространство России и АТР	знать	понятие социального пространства; принципы организации научного, образовательного, экономического, политического и культурного пространства России и АТР; особенности взаимодействия в научном, образовательном, экономическом, политическом и культурном пространстве России и АТР; современные стили и модели управления социальным пространством.
	уметь	кооперироваться в совместной деятельности в научном, образовательном, экономическом, политическом и культурном пространстве с партнерами; выполнять определенные роли в межкультурном взаимодействии; формировать научные и образовательные команды для совместной деятельности в социальном пространстве России и АТР; уметь общаться, налаживать диалог и добиваться успеха в процессе коммуникации.
	владеть	опытом участия в разработке проектов научной, образовательной, экономической, политической и культурной интеграции; коммуникативными навыками установления контактов и поддержания взаимодействия в социальном пространстве России и АТР; навыками кооперации и совместной работы с партнерами.
ОК-12 способность работать в коллективе, толерантно воспринимая этические, конфессиональные и культурные различия	знать	объектную и предметную области теории коммуникации, место толерантности в науках о человеке, культуре и обществе; особенности межкультурной коммуникации; глобальные проблемы современности с точки зрения социума, этноса, конфессии и пр.
	уметь	узнавать характерные варианты культурной динамики; классифицировать конкретные

		культуры по типам; использовать полученные знания в общении с представителями различных культур, учитывая особенности этнокультурного, конфессионального, социального контекста.
	владеть	методами и приемами общения с представителями различных культур, учитывая особенности этнического, конфессионального, социального контекста; культурой диалога; навыками письменно и устно оформлять результаты мыслительной деятельности.
ОПК-2 способность осознать социальную значимость будущей профессии, обладание высокой мотивацией к выполнению профессиональной деятельности, повышению своей квалификации и мастерства	знать	Основные задачи, стоящие перед конфликтологом; принципы и особенности системного анализа; предметные области конфликтологии; основные принципы и правила работы с учебной и научной литературой, с базами данных и информационными источниками сети Интернет.
	уметь	системно мыслить; применять основы конфликтологической теории в научной и профессиональной деятельности; активно действовать во всех сферах социальной жизни, в сочетании с фундаментальной профессионализацией; систематически изучать научную литературу; анализировать интернет-источники и результаты исследований в сфере коммуникативистики и теории конфликта.
	владеть	навыками системного мышления; способностью использовать основы теории конфликта и коммуникации в научной и профессиональной деятельности; способностью активно действовать во всех сферах социальной жизни; навыками анализа и оценки научной литературы, результатов исследований в сфере конфликтологии и коммуникативистики навыками использования интернет-источников.
ПК-5 способность применять теоретические и методологические основы конфликтологического знания к анализу межкультурных коммуникаций в	знать	теорию конфликтологии, основные методологические принципы проведения конфликтологического анализа; основные направления и подходы к изучению конфликтов в различных социально-гуманитарных науках; основы методологии, основные принципы и правила междисциплинарного анализа конфликтов в духовной сфере; основные факторы формирования и функционирования конфликтных

организационно-управленческих процессах и оценки эффективности организационно-управленческой деятельности		и мирных взаимодействий.
	уметь	использовать категориальный аппарат социально-гуманитарных наук для анализа конфликтов в духовной сфере; применять основные правила междисциплинарного анализа конфликтных и мирных взаимодействий; определять границы предметного поля конфликтологических исследований; выделять основные причины и факторы, обуславливающие конфликтные и мирные взаимодействия.
	владеть	системными знаниями в области социальных и гуманитарных наук, развитыми навыками их применения для исследования конфликтов; методами и способами организации и осуществления междисциплинарного исследования конфликтных и мирных взаимодействий, технологиями и методиками их изучения.

Для формирования вышеуказанных компетенций в рамках дисциплины «Коммуникативная культура конфликтолога» применяются следующие методы интерактивного обучения: свободное обсуждение, дискуссии. Общий объем, запланированный на использование интерактивных методов составляет в первом семестре 26 (10/16 час.). На каждом занятии им отводится не менее 0,5 часа.

I. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ТЕОРЕТИЧЕСКОЙ ЧАСТИ КУРСА

Семестр 1. (18 час./12 час.)

Раздел 1. Основные теоретические подходы к определению понятия «коммуникативная культура». (8 час./4 час.)

Тема 1. «Коммуникативная культура» как основа научных знаний конфликтолога (2 час. /1 час.).

Предметное поле дисциплины. Понятие «культура» в социогуманитарной традиции. Основные элементы культуры: значения (понятия), знание, ценности, поведенческие коды (обычаи, традиции, ритуалы, обряды, нормы). Их общая характеристика.

Понятие коммуникации в соотношении с понятием информация. Многообразие подходов к определению информации. Понятия социальная коммуникация, общение, речевая деятельность.

Социальная коммуникация - социально обусловленный процесс общения людей с целью взаимодействия передачи и получения информации и воздействия на их отношение к социальным ценностям при помощи различных коммуникативных систем. Виды коммуникативных систем: естественных и искусственных. Взаимодействие факторов, определяющих природу социальной коммуникации – биологических, социальных, этнических, психических и пр.

Коммуникативная культура как система значений, знаний, ценностей, образцов поведения, принятых в обществе и реализуемых в непосредственном общении. Расхождение в содержательном наполнении данных категорий – возможная основа возникновения конфликтов.

Тема 2-3. Уровни и средства коммуникативных систем (4 час. / 2 час.)

Понятие уровня коммуникации. Семиотический уровень. Понятие знака (Ч. Пирс, Ч. Моррис). Типология знаков. Их сущность и функции. Социальная обусловленность знака. Понятие о синтактике, семантике и прагматике в семиотике.

Лингвистический (языковой) уровень. Вербальная основа языкового уровня коммуникации. Речевые акты и их типология. Высказывание и дискурс как коммуникативные единицы.

Металингвистический уровень. Понятие «метаязык». Основная функция коммуникативных систем метаязыкового уровня. Высказывание и научный дискурс как коммуникативные единицы. Специфика научного дискурса.

Невербальный (паралингвистический) уровень. Широкое и узкое понимание паралингвистики. Виды невербальных коммуникативных средств:

фонациональных, кинесических и графических, - и их функции. Типология кинесических средств и их роль в речевом поведении.

Роль ситуативных переменных коммуникации в актуализации социальной дифференциации и вариативности.

Взаимодействие вербальных и невербальных коммуникативных единиц. Частные функции невербальной коммуникации.

Тема 4. Коммуникативная личность (2 час./1 час.)

Обоснование понятия «языковая личность» в социогуманитарных науках. Структура языковой личности. Вербально-семантические, когнитивные и прагматические (мотивационные) характеристики в теоретико-гносеологической модели языковой личности. «Индивидуальная языковая личность» и «коллективная языковая личность» как индивидуальные и социальные характеристики коммуникантов.

Коммуникативная личность как одно из проявлений личности, обусловленное совокупностью ее индивидуальных свойств и характеристик, определяемых степенью ее коммуникативных способностей, когнитивным диапазоном, сформировавшимся в процессе познавательного опыта, и собственно коммуникативной компетенцией — умением выбора коммуникативного кода, обеспечивающего адекватное восприятие и целенаправленную передачу информации в конкретной ситуации. и параметры ее моделирования. Характеристика мотивационных, когнитивных и функциональных параметров личности.

Два основных типа коммуникативной личности, выделяющиеся в плане воздействия: доминантный, для которого характерны самоуверенность, напористость; реагирующий, для которого характерны аргументированность, аналитический подход и отзывчивость.

Влияние гендерных различий на коммуникативное поведение личности.

Раздел 2. Формы коммуникативной культуры (10 час./6 час.)

Тема 5-6. Коммуникативная культура на уровне межличностного взаимодействия (4 час./ 3 час.).

Межличностное социальное взаимодействие как диалог. Критерии, по которым оценивается мысль говорящего. Вопросы и ответы в межличностном общении: общие требования к формулировке вопроса, структура вопроса, виды вопросов. Общие требования к ответам на вопросы.

Слушание при межличностном общении. Основные виды слушания: направленное критическое слушание, эмпатическое слушание, нерефлексивное слушание, активное рефлексивное слушание. Основные

приемы слушания: глухое молчание; угу-поддакивание ("ага", "угу", "да-да", "ну", кивание подбородком и т.п.); эхо - повторение последних слов собеседника; зеркало - повторение последней фразы с изменением порядка слов; парафраз - передача содержания высказывания партнера другими словами; побуждение - междометия и другие выражения, побуждающие собеседника продолжить прерванную речь ("Ну и...", "Ну и что дальше?", "Давай-давай" и т.п.); уточняющие вопросы - вопросы типа "Что ты имел в виду, когда говорил "эсхатологический»»; наводящие вопросы - вопросы типа "Что-где-когда-почему-зачем", расширяющие сферу, затронутую говорящим, нередко такие вопросы являются по существу уводящими от линии, намеченной рассказчиком; оценки, советы; продолжения - когда слушающий вклинивается в речь и пытается завершить фразу, начатую говорящим, "подсказывает слова"; эмоции - "ух", "ах", "здорово", смех, "ну-и-ну" и пр; нерелевантные и псевдорелевантные высказывания - высказывания, не относящиеся к делу или относящиеся лишь формально ("а в Гималаях все иначе" и следует рассказ о Гималаях, "кстати о музыке... " и следует информация о гонорах известных музыкантов).

Роль невербальных средств коммуникации в культуре межличностного общения на профессиональном уровне.

Коммуникативные барьеры как фактор возникновения конфликтов и средства их преодоления.

Тема 7. Организационный уровень коммуникативной культуры (2 час. /1 час.)

Понятие организации. Виды организаций. Организационная культура как компонент и условие существования организации. Содержание культуры организаций: деятельностно-ролевой культурный комплекс, управленческий культурный комплекс, культурный комплекс отношений с внешней средой, поведенческий культурный комплекс. Виды корпоративной культуры: индивидуалистская корпоративная культура, коллективистская корпоративная культура, демократическая культура власти, авторитарная культура. Типы корпоративной культуры культура «паутины», или клубная культура, храмовая культура, целевая культура, точечная культура.

Причины возникновения организационных конфликтов и их преодоление.

Тема 8-9. Институциональный уровень коммуникативной культуры. (4 час./2 час.)

Понятие социального института. Типология социальных институтов. Основные институциональные признаки. Специфика формирования и реализации элементов коммуникативной культуры в рамках основных

социальных институтов: политического, экономического, правового, институтов религии, культуры, науки, образования и др.

Причины возникновения межинституциональных конфликтов и их преодоление.

II. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ПРАКТИЧЕСКОЙ ЧАСТИ КУРСА (36 час./16 час.)

Занятие 1-2. «Коммуникативная культура» как основа научных знаний конфликтолога (4 час. /2 час.).

1. Понятие «культура» в социогуманитарной традиции.
2. Основные элементы культуры:
 - а. значения (понятия),
 - б. знание,
 - в. ценности,
 - г. поведенческие коды (обычай, традиции, ритуалы, обряды, нормы). Их общая характеристика.
3. Понятие коммуникации в соотношении с понятием информация.
4. Понятия социальная коммуникация, общение, речевая деятельность.
5. Социальная коммуникация: определение, характеристика.
6. Коммуникативная культура: определение, характеристика.
7. Возможные конфликты, обусловленные различием в содержательном наполнении основных коммуникативных категорий.

Занятие 3-6. Уровни и средства коммуникативных систем (8час. / 2 час.)

1. Понятие уровня коммуникации.
2. Семиотический уровень.
3. Понятие знака и его характеристики
4. Лингвистический (языковой) уровень.
5. Вербальная основа языкового уровня коммуникации.
6. Речевые акты и их типология.
7. Высказывание и дискурс как коммуникативные единицы.
8. Металингвистический уровень.
9. Высказывание и научный дискурс как коммуникативные единицы. Специфика научного дискурса.
10. Невербальный (паралингвистический) уровень.
11. Виды невербальных коммуникативных средств: фонационных, кинесических и графических, - и их функции.
12. Типология кинесических средств и их роль в речевом поведении.

13. Роль ситуативных переменных коммуникации в актуализации социальной дифференциации и вариативности.
14. Взаимодействие вербальных и невербальных коммуникативных единиц.
15. Частные функции невербальной коммуникации.

Занятие 7-8. Коммуникативная личность (4 час./2 час.)

1. Обоснование понятия «языковая личность» в социогуманитарных науках.
2. Структура языковой личности.
3. Вербально-семантические, когнитивные и прагматические (мотивационные) характеристики в теоретико-гносеологической модели языковой личности.
4. «Индивидуальная языковая личность» и «коллективная языковая личность» как индивидуальные и социальные характеристики коммуникантов.
5. Коммуникативная личность как одно из проявлений личности
6. Основные характеристики коммуникативной личности.
7. Характеристика мотивационных, когнитивных и функциональных параметров личности.
8. Два основных типа коммуникативной личности, выделяющиеся в плане воздействия.
9. Влияние гендерных различий на коммуникативное поведение личности.

Занятие 9-12. Коммуникативная культура на уровне межличностного взаимодействия (8 час./ 4 час.).

1. Межличностное социальное взаимодействие как диалог.
2. Вопросы и ответы в межличностном общении: общие требования к формулировке вопроса.
3. Структура вопроса.
4. Виды вопросов.
5. Общие требования к ответам на вопросы.
6. Слушание при межличностном общении.
7. Основные виды слушания:
 - а. направленное критическое слушание;
 - б. эмпатическое слушание;
 - в. нерефлексивное слушание;
 - г. активное рефлексивное слушание.

8. Основные приемы слушания:

- а. глухое молчание;
- б. угу-поддакивание;
- в. эхо;
- г. зеркало;
- д. парафраз;
- е. побуждение;
- ж. наводящие вопросы;
- з. оценки, советы;
- и. продолжения;
- к. эмоции;
- л. нерелевантные и псевдорелевантные высказывания.

8. Роль невербальных средств коммуникации в культуре межличностного общения.

9. Коммуникативные барьеры как фактор возникновения конфликтов и средства их преодоления.

Занятие 13-14. Организационный уровень коммуникативной культуры (4 час. /2 час.)

- 1. Понятие организации.
- 2. Виды организаций.
- 3. Организационная культура как компонент и условие существования организации.
- 4. Содержание культуры организаций.
- 5. Виды корпоративной культуры:
 - а. индивидуалистская корпоративная культура;
 - б. коллективистская корпоративная культура;
- в. демократическая культура власти;
- г. авторитарная культура.
- 6. Типы корпоративной культуры:
 - а. культура «паутины»;
 - б. храмовая культура;
- г. целевая культура;
- д. точечная культура.
- 7. Причины возникновения организационных конфликтов и их преодоление.

Занятие 15-18. Институциональный уровень коммуникативной культуры. (8 час./4 час.)

1. Понятие социального института.
2. Типология социальных институтов.
3. Основные институциональные признаки.
4. Специфика формирования и реализации элементов коммуникативной культуры в рамках основных социальных институтов:
 - а. политического,
 - б. экономического,
 - в. правового,
 - г. религии,
 - ж. культуры,
 - е. науки,
 - и. образования.
5. Причины возникновения межинституциональных конфликтов и их преодоление.

III. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ ОБУЧАЮЩИХСЯ

Учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы бакалавров по дисциплине «Социология духовной жизни» представлено в Приложении 1 и включает в себя:

- план-график выполнения самостоятельной работы по дисциплине, в том числе примерные нормы времени на выполнение по каждому заданию;
- характеристика заданий для самостоятельной работы студентов и методические рекомендации по их выполнению;
- требования к представлению и оформлению результатов самостоятельной работы;
- критерии оценки выполнения самостоятельной работы.

IV. КОНТРОЛЬ ДОСТИЖЕНИЯ ЦЕЛЕЙ КУРСА

№ п/п	Контролируемые разделы / темы дисциплины	Коды и этапы формирования компетенций		Оценочные средства		
				текущий контроль	промежуточная аттестация	
1	Занятие 1-	ОК-2	готовность	Знает	собеседование	Вопросы к

	18	интегрироваться в научное, образовательное, экономическое, политическое и культурное пространство России и АТР		(УО-1), дискуссия (УО-4)	зачету
			Умеет	собеседование (УО-1), дискуссия (УО-4),	Вопросы к зачету
			Владеет:	собеседование (УО-1), дискуссия (УО-4),	Вопросы к зачету
2	Занятие 1-18	ОК-12 способность работать в коллективе, толерантно воспринимая этические, конфессиональные и культурные различия	Знает	собеседование (УО-1), дискуссия (УО-4),	Вопросы к зачету
			Умеет	собеседование (УО-1), дискуссия (УО-4),	Вопросы к зачету
			Владеет	собеседование (УО-1), дискуссия (УО-4),	Вопросы к зачету
3	Занятие 1-18	ОПК-2 способность осознавать социальную значимость будущей профессии, обладание высокой мотивацией к выполнению профессиональной деятельности, повышению своей квалификации и мастерства	Знает	собеседование (УО-1), дискуссия (УО-4)	Вопросы к зачету
			Умеет	собеседование (УО-1), дискуссия (УО-4),	Вопросы к зачету
			Владеет	собеседование (УО-1), дискуссия (УО-4),	Вопросы к зачету
4	Занятие 1-18	ПК-5 способность применять теоретические и методологические основы конфликтологического знания к анализу	Знает	собеседование (УО-1), дискуссия (УО-4)	Вопросы к зачету

	межкультурных коммуникаций в организационно-управленческих процессах и оценки эффективности организационно-управленческой деятельности	Умеет	собеседование (УО-1), дискуссия (УО-4),	Вопросы к зачету
	межкультурных коммуникаций в организационно-управленческих процессах и оценки эффективности организационно-управленческой деятельности	Владеет:	собеседование (УО-1), дискуссия (УО-4),	Вопросы к зачету

Типовые контрольные задания, методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений и навыков и (или) опыта деятельности, а также критерии и показатели, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и характеризующие этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы, представлены в Приложении 2.

V. СПИСОК УЧЕБНОЙ ЛИТЕРАТУРЫ И ИНФОРМАЦИОННО-МЕТОДИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

Основная литература

1. Веремчук В.И. Социология религии [Электронный ресурс]: учебное пособие / Веремчук В.И. — Электрон. текстовые данные. — М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2015. — 254 с. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/81681.html>
2. Орлова, Э.А. Социология культуры. Учебное пособие для вузов. [Электронный ресурс] /Э.А. Орлова. - М., Киров: Академический проект, Константа, 2017. - 576 с. – Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/52642.html>
3. Шендрик А.И. Социология культуры [электронный ресурс] Учебное пособие для студентов, обучающихся по специальности «Социология» и «Социальная антропология»/А.И. Шендрик М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2017. 495 с. Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/81679.html>
4. Конфликтология в социальной работе / Сорокина Е.Г., Вдовина М.В. - М.: Дашков и К, 2018. - 284 с.: ISBN 978-5-394-02053-7 - Режим доступа: <http://znanium.com/catalog/product/415182>

5. Избранные работы по теории культуры. Культура и смысл / Пелипенко А.А. - М.:Согласие, Артем, 2014. - 728 с.: ISBN 978-5-906613-02-8 - Режим доступа: <http://znanium.com/catalog/product/559464>

Дополнительная литература

(электронные и печатные издания)

1. Вербицкий А.А. Конфликтологическая культура специалиста. Технологии формирования [Электронный ресурс]: монография / А.А. Вербицкий, О.И. Щербакова.— М.: Московский педагогический государственный университет, 2016. — 413 с. - Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/70105.html>
2. Бирюкова, Г.М. Некоторые психологические советы применения конфликтующих сторон. - С. 57-59. – Режим доступа: <http://lib.dvfu.ru:8080/lib/item?id=chamo:188059&theme=FEFU>
3. Паначева А.С. Политическая культура: учебное пособие для академического бакалавриата по гуманитарным направлениям/А.С. Паначева.- 2-е изд. испр. и доп.М.: Юрайт, 2017. – 292 с. 6 экз. - Режим доступа: <http://lib.dvfu.ru:8080/lib/item?id=chamo:841148&theme=FEFU>
4. Триандис, Гарри К. Культура и социальное поведение: учебное пособие/Гарри Триандис; пер. а с англ. В.А. Соснин. – М.: Форум, 2015. – 382 с. 3 экз. - Режим доступа: <http://lib.dvfu.ru:8080/lib/item?id=chamo:729463&theme=FEFU>
5. Шарков, Ф.И. Коммуникология: коммуникативный консалтинг: учебное пособие для вузов/Ф.И. Шарков. М.: Дашков и Ко,; Изд-во Шаркова, 2018 . 406 с. 3 экз.- Режим доступа: <http://lib.dvfu.ru:8080/lib/item?id=chamo:867908&theme=FEFU>

Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети

«Интернет»

1. <http://www.runivers.ru/> - Электронная энциклопедия и библиотека Руниверс
2. <http://www.term.ru/dictionary#33> - Культурологические словари
3. <http://libelli.ru/library.htm/> - Библиотека «Нестор»
4. <http://www.gumer.info/> - «Библиотека Гумер – гуманитарные науки»
5. Научная электронная библиотека «КиберЛенинка». – Режим доступ: <http://cyberleninka.ru/>
6. Научная электронная библиотека eLIBRARY.RU. – Режим доступа: <http://elibrary.ru/defaultx.asp>
7. <http://www.isras.ru> - Институт социологии РАН

8. <http://www.isras.ru> - Институт социально-политических исследований
9. <http://www.wciom.ru> ВЦИОМ (Всероссийский центр изучения общественного мнения)
10. <http://www.ohinio.msu.ru> Центр социологических исследований МГУ
11. http://www.isras.rssi.ru/R_Socis.ntm - Социологические исследования (Социс)

VI. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ

Планировать время, отведенное на изучение дисциплины «Социология духовной жизни» студент должен с учетом овладения теоретическим материалом и разработкой алгоритма его применения в профессиональной деятельности.

Алгоритм изучения дисциплины представлен следующей последовательностью: изучение лекционного материала, являющегося основой для проведения семинарского занятия и подготовки к зачету; изучения рекомендуемой литературы к каждой теме; обоснование применения теоретических знаний в рамках каждой темы к профессиональной деятельности.

Работу с литературой лучше начинать с основного списка сначала как учебный, а затем как научный материал и переходить к дополнительной литературе в том же порядке.

При подготовке к сдаче зачета необходимо ознакомиться со всем списком вопросов, продумать их теоретическое содержание и быть готовым к обоснованию их практического применения.

Методические рекомендации для подготовки к практическим занятиям

В системе подготовки бакалавров социологии практические занятия, являясь дополнением к лекционным курсам, позволяют приобретать и совершенствовать профессиональные компетенции. Содержание практических занятий и методика их проведения должны обеспечивать развитие творческой, научно-исследовательской активности студента. В ходе их проведения создаются условия для развития научного мышления и аналитических умений и навыков обучающихся. Практические занятия позволяют проверить знания студентов, в связи с чем они выступают важным средством достаточно оперативной обратной связи.

Цели практических занятий:

- помочь обучающимся систематизировать, закрепить и углубить знания теоретического характера;

- научить бакалавров приемам решения практических задач, способствовать овладению навыками и умениями мировоззренческого, культурологического, социально-этического исследования деятельности социолога.

Рекомендуется планировать и организовать время, отведенное на изучение дисциплины, следующим образом:

- изучение теоретического материала по учебнику и конспекту – 2 часа в неделю;
- подготовка к практическому занятию – 1 час;
- выполнение практического задания – 1-2 час.

Всего в неделю в целом 4-5 часов.

При подготовке к практическим занятиям необходимо придерживаться следующих рекомендаций.

Практические занятия проводятся с группой и строятся как беседа-дискуссия по каждому вопросу плана. Литература, указанная в списке к каждому практическому занятию, помогает подготовиться к дискуссии и учесть все возможные позиции исследователей.

Подготовка к каждому занятию предполагает работу с лекционным материалом, учебной и исследовательской литературой. Эту работу необходимо предварять изучением соответствующих разделов в учебной литературе.

На практических занятиях по дисциплине «Социология духовной жизни» применяются такие интерактивные методы обучения, как семинар-дискуссия и семинар – собеседование. Семинар-дискуссия способствует изучению отдельных основных или наиболее важных тем (проблем) курса. В данном случае преподаватель является не только источником нужной информации, но и руководителем деятельности студентов, направленной на получение знаний. Собеседование позволяет студентам использовать свой собственный профессиональный опыт.

Описание последовательности действий обучающихся, или алгоритм изучения дисциплины

При изучении дисциплины очень полезно самостоятельно изучать материал, который еще не прочитан на лекции. Тогда лекция будет гораздо понятнее. Однако легче при изучении курса следовать изложению материала на лекции. Для понимания материала и качественного его усвоения рекомендуется такая последовательность действий:

1. В течение недели выбрать время (1-1,5 часа) для работы с рекомендованной литературой в библиотеке или ресурсами Интернет.
2. При подготовке к практическим занятиям следующего дня, необходимо сначала повторить пройденный теоретический материал предыдущего занятия по теме домашнего задания. При выполнении упражнения нужно сначала понять, что требуется, какой теоретический материал нужно использовать.

Рекомендации по работе с литературой

Основным методом самостоятельного овладения знаниями является работа с литературой. Это сложный процесс, требующий выработки определенных навыков, поэтому студенту нужно обязательно научиться работать с книгой.

Осмысление литературы требует системного подхода к освоению материала. В работе с литературой системный подход предусматривает не только внимательное чтение текста и изучение специальной литературы, но и обращение к дополнительным источникам – справочникам, энциклопедиям, словарям, которые являются основными помощниками в самостоятельной работе студента, так как глубокое изучение именно их материалов позволит студенту освоить новую научную терминологию, а затем самостоятельно оперировать теоретическими категориями и понятиями. Такого рода работа с литературой обеспечивает решение студентом поставленной перед ним задачи (подготовка к семинарскому занятию, выполнение практических заданий и т.д.).

Литература для изучения обычно выбирается из списка литературы, выданного преподавателем, либо путем самостоятельного отбора материалов. После этого непосредственно начинается изучение материала, изложенного в источнике.

При изучении материала источника необходимо обращать особое внимание на комментарии и примечания, которыми сопровождается текст. Они разъясняют отдельные места текста, дополняют изложенный материал, указывают ссылки на цитируемые источники, исторические сведения о лицах, фактах, объясняют малоизвестные или иностранные слова.

Во время изучения литературы следует конспектировать и составлять рабочие записи прочитанного, которые могут быть сделаны и в виде простого и развернутого плана, цитирования, тезисов, резюме, аннотации, конспекта. Такие записи удлиняют процесс проработки, изучения книги, но способствуют ее лучшему осмыслению и усвоению, выработке навыков кратко и точно излагать материал.

Наиболее надежный способ собрать нужный материал - составить конспект - краткое изложение своими словами содержания книги. Конспекты позволяют восстановить в памяти ранее прочитанное без дополнительного обращения к самой книге. При их составлении следует пользоваться различными приемами выделения отдельных частей текста, ключевых выражений, терминов, основных понятий (выделение абзацев, подчеркивание, написание жирным шрифтом, курсивом, использование цветных чернил и т.п.). Желательно оставлять поля для внесения дополнений, поправок или фиксации собственных мыслей по данной записи, возможно несовпадающих с авторской точкой зрения.

При изучении литературы особое внимание следует обращать на новые термины и понятия. Понимание сущности и значения терминов способствует формированию способности логического мышления, приучает мыслить абстракциями, что важно при усвоении дисциплины. Поэтому при изучении темы курса студенту следует активно использовать универсальные и специализированные энциклопедии, словари, иную справочную литературу.

Вся рекомендуемая для изучения курса литература подразделяется на основную и дополнительную. К основной литературе относятся источники, необходимые для полного и твердого усвоения учебного материала. Необходимость изучения дополнительной литературы диктуется, прежде всего тем, что в учебной литературе нередко остаются неосвещенными современные проблемы, а также не находят отражение новые документы, события, явления, научные открытия последних лет. Поэтому дополнительная литература рекомендуется для более углубленного изучения программного материала.

Рекомендации по подготовке к экзамену/зачету

Экзамену/зачету - это заключительный этап изучения дисциплины, имеющий целью проверить теоретические знания студента, его навыки и умение применять полученные знания при решении практических задач. Зачет проводится в устной форме.

Подготовка к экзамену/зачету начинается с первого занятия по дисциплине, на котором студенты получают общую установку преподавателя и перечень основных требований к текущей и промежуточной аттестации. При этом важно с самого начала планомерно осваивать материал, руководствуясь, прежде всего, перечнем вопросов, конспектировать важные для решения учебных задач источники. В течение семестра происходят пополнение, систематизация и корректировка студенческих наработок, освоение нового и закрепление уже изученного материала.

VII. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

Наименование специальных помещений и помещений для самостоятельной работы	Оснащенность специальных помещений и помещений для самостоятельной работы
690922, Приморский край, г. Владивосток, остров Русский, полуостров Саперный, поселок Аякс, 10. Корпус 26, ауд. учебная аудитория для групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации, занятий лекционного и семинарского типа F730	Помещение укомплектовано специализированной учебной мебелью (посадочных мест – 16) Оборудование: Доска аудиторная

В целях обеспечения специальных условий обучения инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья в ДВФУ все здания оборудованы пандусами, лифтами, подъемниками, специализированными местами, оснащенными туалетными комнатами, табличками информационно-навигационной поддержки.



МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
Федеральное государственное автономное образовательное учреждение
высшего образования
«Дальневосточный федеральный университет»
(ДФУ)

ШКОЛА ИСКУССТВ И ГУМАНИТАРНЫХ НАУК

**УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ
РАБОТЫ ОБУЧАЮЩИХСЯ**
по дисциплине «Коммуникативная культура конфликтолога»
направление подготовки 37.03.02
профиль «Конфликтология в межкультурных коммуникациях»
Форма обучения очная

Владивосток
2018

Самостоятельная работа студентов по курсу «Коммуникативная культура конфликтолога» (54 час)

Самостоятельная работа студентов, предусмотренная учебным планом, соответствует более глубокому усвоению изучаемого курса, формирует навыки исследовательской работы и ориентирует на умение применять теоретические знания на практике.

Самостоятельная работа студентов состоит из подготовки к практическим занятиям, освоения лекционного курса, изучения учебной и исследовательской литературы.

Проверка самостоятельной подготовки осуществляется как на практических занятиях.

План-график выполнения самостоятельной работы по дисциплине «Коммуникативная культура конфликтолога»

№ п/п	Дата/сроки выполнения	Вид самостоятельной работы	Примерные нормы времени на выполнение	Форма контроля
1.	1 -2 неделя	Занятие по теме: «Коммуникативная культура» как основа научных знаний конфликтолога	6 час.	УО-1; УО-4;
2	3-6 неделя	Занятие по теме: «Уровни и средства коммуникативных систем»	12 час.	УО-1; УО-4;
3	7-8неделя	Занятие по теме: «Коммуникативная личность»	6 час.	УО-1, УО-4;
4	9 -12неделя	Занятие по теме: «Коммуникативная культура на уровне межличностного взаимодействия»	12час.	УО-1, УО-4;
5	13-14 неделя	Занятие по теме: «Организационный уровень коммуникативной культуры»	6 час.	УО-1, УО-4;
6	15-18 неделя	Занятие по теме:	12 час.	УО-1, УО-4;

		«Институциональный уровень коммуникативной культуры»		
--	--	--	--	--

Методические рекомендации к подготовке к семинарским занятиям

Подготовку к семинарскому занятию каждый студент должен начать с ознакомления с планом семинарского занятия, который отражает содержание предложенной темы. Тщательное продумывание и изучение вопросов плана основывается на проработке текущего материала лекции, а затем изучения обязательной и дополнительной литературы, рекомендованной к данной теме. На основе индивидуальных предпочтений студенту необходимо самостоятельно выбрать тему доклада по проблеме семинара и по возможности подготовить по нему презентацию. Если программой дисциплины предусмотрено выполнение практического задания, то его необходимо выполнить с учетом предложенных рекомендаций (устно или письменно). Все новые понятия по изучаемой теме необходимо выучить наизусть и внести в глоссарий, который целесообразно вести с самого начала изучения курса. Результат такой работы должен проявиться в способности студента свободно ответить на теоретические вопросы семинара, его выступлении и участии в коллективном обсуждении вопросов изучаемой темы, правильном выполнении практических заданий и сдаче коллоквиума.

В зависимости от содержания и количества отведенного времени на изучение каждой темы семинарское занятие может состоять из четырех-пяти частей:

1. Обсуждение теоретических вопросов, определенных программой дисциплины.
2. Доклад и/ или выступление с презентациями по проблеме семинара.
3. Обсуждение выступлений по теме – дискуссия.
4. Обсуждение практического задания, выполненного дома, если это предусмотрено программой.
5. Подведение итогов занятия.

Первая часть – обсуждение теоретических вопросов - проводится в виде фронтальной беседы со всей группой и включает выборочную проверку преподавателем теоретических знаний студентов. Вторая часть — выступление студентов с докладами, которые должны сопровождаться презентациями с целью усиления наглядности восприятия, по одному из вопросов семинарского занятия. Обязательный элемент доклада – представление и анализ статистических данных, обоснование социальных

последствий любого экономического факта, явления или процесса. После докладов следует их обсуждение – дискуссия. В ходе этого этапа семинарского занятия могут быть заданы уточняющие вопросы к докладчикам. Если практическое задание должно было быть выполнено дома, то на семинарском занятии преподаватель проверяет его выполнение (устно или письменно). Подведением итогов заканчивается семинарское занятие. Студентам должны быть объявлены оценки за работу и даны их четкие обоснования.

Методические рекомендации по работе с литературными источниками

В процессе подготовки к семинарским занятиям, студентам необходимо обратить особое внимание на самостоятельное изучение рекомендованной учебно-методической (а также научной и популярной) литературы. Самостоятельная работа с учебниками, учебными пособиями, научной, справочной и популярной литературой, материалами периодических изданий и Интернета, статистическими данными является наиболее эффективным методом получения знаний, позволяет значительно активизировать процесс овладения информацией, способствует более глубокому усвоению изучаемого материала, формирует у студентов свое отношение к конкретной проблеме. Более глубокому раскрытию вопросов способствует знакомство с дополнительной литературой, рекомендованной преподавателем по каждой теме практического занятия, что позволяет студентам проявить свою индивидуальность в рамках выступления на данных занятиях, выявить широкий спектр мнений по изучаемой проблеме.

Критерии оценки устных ответов

- 100-85 баллов - если ответ показывает прочные знания основных процессов изучаемой предметной области, отличается глубиной и полнотой раскрытия темы; владение терминологическим аппаратом; умение объяснять сущность, явлений, процессов, событий, делать выводы и обобщения, давать аргументированные ответы, приводить примеры; свободное владение монологической речью, логичность и последовательность ответа; умение приводить примеры современных проблем изучаемой области.
- 85-76 - баллов - ответ, обнаруживающий прочные знания основных процессов изучаемой предметной области, отличается глубиной и полнотой раскрытия темы; владение терминологическим аппаратом; умение объяснять сущность, явлений, процессов, событий, делать выводы и обобщения, давать аргументированные ответы, приводить примеры; свободное владение

монологической речью, логичность и последовательность ответа. Однако допускается одна - две неточности в ответе.

- 75-61 - балл – оценивается ответ, свидетельствующий в основном о знании процессов изучаемой предметной области, отличающийся недостаточной глубиной и полнотой раскрытия темы; знанием основных вопросов теории; слабо сформированными навыками анализа явлений, процессов, недостаточным умением давать аргументированные ответы и приводить примеры; недостаточно свободным владением монологической речью, логичностью и последовательностью ответа. Допускается несколько ошибок в содержании ответа; неумение привести пример развития ситуации, провести связь с другими аспектами изучаемой области.
- 60-50 баллов – ответ, обнаруживающий незнание процессов изучаемой предметной области, отличающийся неглубоким раскрытием темы; незнанием основных вопросов теории, несформированными навыками анализа явлений, процессов; неумением давать аргументированные ответы, слабым владением монологической речью, отсутствием логичности и последовательности. Допускаются серьезные ошибки в содержании ответа; незнание современной проблематики изучаемой области.

Характеристика практических заданий, в том числе в форме презентаций, для самостоятельной работы и методические рекомендации по их выполнению

Практические домашние задания, имеющие творческий характер, являются одной из форм самостоятельной работы студентов, способствующая углублению знаний, выработке устойчивых навыков самостоятельной работы. Творческое практическое задание, которое содержит большой или меньший элемент неизвестности и имеет, как правило, несколько подходов.

В качестве главных признаков творческих домашних работ студентов выделяют:

- высокую степень самостоятельности;
- умение логически обрабатывать материал;
- умение самостоятельно сравнивать, сопоставлять и обобщать материал;
- умение классифицировать материал по тем или иным признакам;
- умение высказывать свое отношение к описываемым явлениям и событиям;
- умение давать собственную оценку какой-либо работы и др.

Обучающимся предлагается выполнить разно уровневые задания реконструктивного и творческого уровней, а также написать реферата:

Характеристика заданий для самостоятельной работы обучающихся и методические рекомендации по их выполнению.

Занятие 1-2. «Коммуникативная культура как основа научных знаний конфликтолога»

Студенты прежде всего должны ознакомиться с лекционным материалом, а затем дополнить его учебным, основным и дополнительным. Знать о подходах к определению категории «культура» в различных научных парадигмах, не учитывающих дисциплинарный подход: эволюционизме (останавливаясь проблеме циклизма культур и соотношения категорий культура и цивилизация), функционализме, психоанализе, марксизме. Уметь находить общие и отличительные черты в данных подходах.

Обратить внимание на понятие аналитическая единица, обосновать ее употребление применительно к элементной основе культуры. Изучить элементный состав культуры, учитывая содержательную сторону и основную функцию каждого из них. Научиться различать в знаке его содержательную сущность и формальное проявление. Обосновать причины возможных расхождений между ценностными ориентациями и поведенческими кодами.

Найти общее и особенное в подходах к определению понятия «коммуникация» в разных науках. Находить общее и уметь разграничивать понятия общение, коммуникация и речевая деятельность. Учитывать различие в понятиях социальная коммуникация и информация. Дать определение понятию коммуникативная культура. Обосновать причины возможных конфликтов, обусловленные различием в содержательном наполнении основных коммуникативных категорий.

Занятие 3-6. Уровни и средства коммуникативных систем

Студенты прежде всего должны ознакомиться с лекционным материалом, а затем дополнить его учебным, основным и дополнительным. Рассматривая вопрос об уровнях коммуникации в целом, студенты должны изучить средства коммуникации, находя в них общее и особенное, то есть различие между знаком, образом, словом, жестом и термином как средствами коммуникации.

Обращаясь к уровням коммуникации, прежде всего должны обратить внимание на критерии их выделения. Переходя к изучению семиотического уровня, определить дефиницию «семиотика», объяснить, как понимается знак в социологии, знать типы знаков. Определить в целом роль

семиотического уровня для изучения вербальной коммуникации в социологическом аспекте. При изучении лингвистического уровня определить ее природу. Уметь охарактеризовать речевой акт, дать типологию речевых актов. Уметь видеть различия между предложением и высказыванием, знать определение и основные свойства дискурса. Уметь показать значение метаязыка и определять параметры научного дискурса. Обращаясь к уровню паралингвистики, следует обратить внимание на ее основные коммуникативные средства и природу невербальной коммуникации. Знать основные виды и функции невербальных средств коммуникации, критерии определения их ценности. Знать различие между формальной и содержательной структурами невербальных знаков.

Занятие 7-8. Коммуникативная личность

Студенты прежде всего должны ознакомиться с лекционным материалом, а затем дополнить его учебным, основным и дополнительным. Приступая к освоению темы, необходимо вспомнить основные подходы к определению личности и ее изучению с различных социогуманитарных парадигмах.

Касаясь проблемы в рамках коммуникативной культуры разграничить понятия личность, языковая личность, коммуникативная личность, характеризуя каждую.

Переходя к изучению языковой личности, следует обратить внимание на то, какие характеристики составляют модель языковой личности. Определить общее и особенное в определении языковой и коммуникативной личности.

Обращаясь к собственно коммуникативной личности, необходимо знать, каковы ее параметры и как они определяются в каждом случае, а также знать, в чем суть двухступенчатой модели коммуникативной личности, каковы ее типы и критерии ее оценки как социального феномена.

Занятие 9-12. Коммуникативная культура на уровне межличностного взаимодействия.

Студенты прежде всего должны ознакомиться с лекционным материалом, а затем дополнить его учебным, основным и дополнительным. Обосновать характер межличностного взаимодействия как явления коммуникативной культуры.

Раскрыть сущность функционирования основных элементов коммуникативной культуры на уровне межличностного общения. Показать особую роль языка в рамках межличностного общения на уровне

повседневности. Раскрыть специфику межличностного общения в системе онлайн.

Раскрыть понятия языка и речи. Показать, что межличностная речевая коммуникация всегда представляет собой социальное взаимодействие, диалог. Отметить, что, участвуя в речевой коммуникации, человек высказывает суждения и воспринимает слова, высказанные другими людьми.

Раскрыть сущность диалога как коммуникативного процесса, отметить, что в диалоге мысль оценивается и осваивается в соответствии с деловыми, политическими, этическими, эстетическими и другими критериями.

Раскрыть структуру речевого акта и его характеристики:

намеренность, как конкретную коммуникативную установку речевого акта;

целеустремленность, как стремление воздействовать на собеседника с помощью экспрессивных средств передачи и оценки информации;

конвенциональность, как соответствие речевым нормам, принятым в данном обществе;

высказывание как форму коммуникативного процесса.

Уделить особое внимание культуре вопросов и ответов в межличностном общении.

Знать виды вопросов

Раскрыть сущность диалога как коммуникативного процесса, отметить, что в диалоге мысль оценивается и осваивается в соответствии с деловыми, политическими, этическими, эстетическими и другими критериями.

Чтобы задать вопрос, необходимо иметь уже какое-то представление о предмете обсуждения. Чтобы ответить на вопрос, тоже нужны знания, способность правильно оценить содержание и характер вопроса. Методические указания к видам вопросов и требования к их формулировке.

Открытые вопросы – предполагают получение со стороны собеседника развернутой, объемной информации. Такие вопросы задают, когда нужны сведения или когда необходимо выявить реальные мотивы и позицию собеседника. Например: «Каковы перспективы развития бизнеса в России?» ответ на такой вид вопроса не ограничен строгими рамками и дается в свободной форме. Форма выбирается самим ответчиком, он же определяет характер и объем передаваемой информации.

Закрытые вопросы (уточняющие) – предполагают ответ со стороны собеседника в форме «да» или «нет». Такие вопросы оправданы в том случае, если есть необходимость получить конкретную, однозначную информацию. Например: «Примет ли ваша фирма участие в президентском проекте?».

Простые (элементарные) вопросы – включают в себя только один вопрос,

одно вопросительное слово. Например: «Каковы финансовые активы вашей фирмы?».

Сложные вопросы – включают в себя несколько простых вопросов или несколько вопросительных слов или простых вопросов, связанных посредством союзов. Например: «Кто и когда создал вашу компанию и каковы ее материальные и финансовые активы?». Прежде чем давать ответ на сложный вопрос, следует разбить его на простые вопросы. Это позволяет оценить качество простых вопросов и снизить вероятность путаницы в ответе.

Корректные вопросы – базисом, предпосылками таких вопросов являются истинные суждения.

Некорректные вопросы – в основе таких вопросов лежат ложные или неопределенные суждения. Некорректные вопросы либо не имеют смысла, либо заключают в себе многозначные, «размытые» термины, имеющие две или несколько интерпретаций. Например: «Как вам нравится это высшее учебное заведение?» данный вопрос многозначен и не определяет, что именно хочет узнать его постановщик: мнение о здании вуза, его материальной базе, специальностях, составе профессорско-преподавательских кадров.

Острые вопросы – это вопросы актуальные, жизненные, важные, принципиальные. Ответы на такие вопросы требуют мужества и соответствующей психологической подготовки. Часто острые вопросы ставятся во время конфликта в трудовом коллективе.

Риторические вопросы – требуют прямого ответа. Их цель – вызвать новые вопросы и указать на нерешенные проблемы. Например: «Можем ли мы считать подобное явление нормальным?».

Зеркальные вопросы – заключают в себе повтор с вопросительной интонацией части утверждения, только что произнесенного собеседником. Например: «Вы говорите, что у вас тесные связи с такой-то компанией, а если ее руководство не захочет подписывать с вами того соглашения?»

Альтернативные вопросы – предполагают выбор определенных направлений развития диалога из набора альтернатив. Число возможных вариантов, должно превышать трех. Например: «Какой день недели для вас будет более предпочтительным: вторник или среда?». Альтернативные вопросы сужают выбор для собеседника в пользу лица, задающего вопрос, предполагая при этом быстрое решение.

Учитывать методические указания к правильности формулировки вопросов:

Вопрос должен заключать в себе определенный смысл. Если в матрице

вопроса заложена бессмысленная информация, то вопрос поставлен не корректно и в этом случае не стоит ожидать на него четкого ответа..

Формулировка вопроса должна быть четкой и ясной. Формулировки или термины, не несущие смысловой нагрузки в вопросе, путают отвечающего и не позволяют ему дать конкретный исчерпывающий ответ.

В основе вопроса должна лежать истинность предпосылок. Если в матрице вопроса лежит ложная информация, то отвечающему придется либо поправить партнера, либо просто уйти от ответа.

Знать характер ответов:

Следует помнить, что на качество ответа влияет качество вопроса. Ответ должен отвечать следующим требованиям:

Ответ должен быть информативнее вопроса. Даже если ответ является не полным, его информативность должна превышать информацию вопроса.

Ответ следует давать на языке вопроса. Если вопрос корректен, то и ответ должен быть корректен.

Ответ на некорректный вопрос должен содержать в себе информация о неправильности вопроса. То есть в матрице вопроса заложена ложная, двусмысленная или бессмысленная информация, при ответе на такой вопрос следует указывать на его корректность.

Ответом на вопрос может быть другой вопрос. Этого правила следует придерживаться только в том случае, если необходимо уточнить смысл заданного вопроса или перед отвечающим был поставлен риторический вопрос. Во всех других случаях ответ вопросом на вопрос следует рассматривать как логическую уловку, имеющую цель избежать ответа, перевести разговор на другую тему или переложить решение вопроса на другого человека.

На сложные проблемные вопросы отвечать надо, если имеется продуманный вариант решения этой проблемы. Если такого варианта нет, то лучше не импровизировать, так как при этом очень легко попасть в неловкую ситуацию.

Чем эмоциональнее вопрос, тем короче должен быть на него ответ.. Независимо от вида и характера вопроса при ответе необходимо придерживаться основного принципа – отвечать на вопрос лишь в том случае, когда до конца ясна суть, когда известен правильный ответ.

Изучить культуру слушания в межличностном общении:

а. знать основные виды слушания:

1. Направленное критическое слушание;
2. Эмпатическое слушание;
3. Нереплексивное слушание;

4. Активное рефлексивное слушание.

б. уметь различать такие приемы слушания, как

1. глухое молчание;
2. угу-поддакивание ("ага", "угу", "да-да", "ну", кивание подбородком и т.п.);
3. эхо - повторение последних слов собеседника;
4. зеркало - повторение последней фразы с изменением порядка слов.
5. парафраз - передача содержания высказывания партнера другими словами;
6. побуждение - междометия и другие выражения, побуждающие собеседника продолжить прерванную речь ("Ну и...", "Ну и что дальше ?", "Давай-давай" и т.п.).
7. уточняющие вопросы - вопросы типа "Что ты имел в виду, когда говорил "эсхатологический»;
8. наводящие вопросы - вопросы типа "Что-где-когда-почему-зачем", расширяющие сферу, затронутую говорящим, нередко такие вопросы являются по существу уведывающими от линии, намеченной рассказчиком;
9. оценки, советы;
10. продолжения - когда слушающий вклинивается в речь и пытается завершить фразу, начатую говорящим, "подсказывает слова";
11. эмоции - "ух", "ах", "здорово", смех, "ну-и-ну" и пр;
12. нерелевантные и псевдорелевантные высказывания - высказывания, не относящиеся к делу или относящиеся лишь формально ("а в Гималаях все иначе" и следует рассказ о Гималаях, "кстати о музыке... " и следует информация о гонорарах известных музыкантов).

в. уметь использовать трехкратную схему выслушивания:

«Поддержка – Уяснение – Комментирование» и обсудить уместность появления тех или иных реакций на разных тактах выслушивания. Так, на такте «Поддержки» наиболее уместным представляются такие реакции, угу-поддакивание, эхо, эмоциональное сопровождение, на такте «Уяснения» – уточняющие вопросы и парафраз, а оценки и советы приемлемы на такте. «Комментирования».

г. во время слушание собеседника необходимо соблюдать следующие условия:

1. Не прерывайте и не перебивайте собеседника. *(Дайте человеку закончить свою мысль. К тому же тишина стимулирует людей продолжать говорить. Выслушивайте клиента, и он будет стараться заполнить тишину, продолжая отвечать на заданный вами вопрос.)*

2. Не смотрите на часы. *(Если вам очень надо посмотреть на часы, сделайте это незаметно. В противном случае клиент интерпретирует этот жест как отсутствие интереса к нему и как желание поскорее от него избавиться.)*
3. Не заканчивайте предложение за собеседника. *(Прервав человека словами «Это я уже слышал», вы отбиваете у него всякое желание продолжать общаться с вами.)*
4. Задав вопрос, дождитесь ответа. *(Очень многие задают вопрос и сами же на него отвечают, говоря при этом, что это происходит из-за возникающей паузы. Но пауза – это хорошо, значит, клиент обдумывает ваш вопрос, он ведь не должен выдавать ответ моментально. Пауза нервирует, но если вы задали вопрос, то дождитесь ответа.)*
5. Примите соответствующую позу. *(Не разваливайтесь на стуле, говоря тем самым клиенту: «Ну, рассказывай, я тебя слушаю». Сидите прямо, наклонитесь слегка вперед. Наклон вперед свидетельствует о заинтересованности человека.)*
6. Не ведите переговоры, если вы себя плохо чувствуете.
7. Покажите собеседнику, что вы его слушаете:
 1. Поддерживайте визуальный контакт. *(Даже если вы внимательно слушаете собеседника, а при этом смотрит куда угодно, он сделает единственный вывод – вам неинтересно и вы его не слушаете.)*
 2. Повернитесь к собеседнику лицом. *(Беседовать с клиентом, повернувшись к нему боком или спиной, а лицом к компьютеру или к чему угодно, просто некрасиво. Беседуя с клиентом, развернитесь корпусом к нему, одного поворота головы недостаточно.)*
 3. Кивайте. *(Это очень эффективный способ показать собеседнику, что вы его слушаете и понимаете. Соглашаясь или понимая, о чем говорит наш собеседник, мы киваем произвольно. Но, кивая слишком часто, вы сообщаете собеседнику, что ваше терпение закончилось и ему пора закругляться.)*
 4. Установите вербальную обратную связь. *(«Да, конечно, это интересно...» и т.д. – все это вербальная реакция, подтверждающая, что мы слушаем нашего собеседника. Всем нам необходимо подтверждение того, что нас слушают.)*
 5. Задавайте уточняющие вопросы. *(Если вам что-то неясно или вы не уверены, что правильно поняли клиента, не стесняйтесь – задавайте уточняющие вопросы. Вы произведете впечатление человека, старающегося не упустить важные моменты беседы. Существует множество уточняющих вопросов: «Вы имеете в виду, что...», «Правильно ли я вас понял...», «Поясните, пожалуйста...», «Вы хотите сказать...», др.)*

6. Не поддавайтесь соблазну опровергать новую для вас информацию. (*Люди предпочитают спорить. Если вы услышали от собеседника что-то не соответствующее вашим убеждениям или отличное от ваших представлений, не накидывайтесь на него и не обороняйтесь, отстаивая свою точку зрения. Лучше просто спросите: «Откуда у вас такие сведения?», «Почему вы так считаете?», «Чем объясняется ваша позиция?»*)

7. Избегайте синдрома: «А у меня». (*Клиент может рассказывать о чем угодно, не надо пытаться произвести на него впечатление своим «еще более крутым» личным опытом, выхватывая у него инициативу. Похвастаться собой вы всегда успеете, а вот клиент, после того как его перебили, может вообще замолчать и закрыться. Вам это надо?*)

8. Делайте себе пометки. (*Это имеет следующие преимущества: вы подавляете в себе импульс прервать говорящего; вы на бумаге можете отреагировать на возможную начинающуюся злость с вашей стороны и успокоиться для вашего ответа в дальнейшем; уже при слушании вы сможете отделить важное от второстепенного; вы можете быть уверены в том, что действительно детально вошли во все существенные проблемы, когда придет ваша очередь говорить; ваш партнер по переговорам видит, что к нему серьезно относятся, если вы считаете нужным делать для себя заметки во время выступления)*

Переходя к изучению невербальной коммуникации, бакалаврам необходимо освоить характеристику следующих ее основных видов:

1. кинесика – данный элемент представляет совокупность телодвижений, жестов и поз, применяющийся для дополнения выразительных средств коммуникации. Главными элементами кинесики являются мимика, позы, жесты и взгляды, имеющие физиологическое или социокультурное происхождение. Применяемые жесты должны пониматься однозначно, поскольку при неправильном толковании жестов могут возникнуть неприятные обстоятельства;

2. Тактильное поведение – было установлено, что при общении все люди используют разнообразные типы прикосновений к тем собеседникам, которые находятся в непосредственной близости. Различные виды прикосновений носят разный характер и имеют различную, отличную от прочих эффективность и значимость. Тактильное поведение условно может делиться на следующие типы: профессиональные, ритуальные, дружеские и любовные. Каждый тип прикосновения необходим человеку для ослабления или усиления процесса коммуникативной связи. Однако имеется ряд

факторов, которые несомненно стоит учитывать, поскольку в разнообразных культурах невербальные элементы имеют различные обозначения;

3. Сенсорика – является одним из видов невербальной коммуникации, в основе которого лежит чувственное восприятие всеми культурами. Отношение к партнеру складывается на ощущении органов чувств: запахов, ощущения вкуса, восприятия звуковых и цветовых сочетаний, ощущения тела собеседника и тепла, исходящего от него. Благодаря всему этому и строится невербальная коммуникация с данным партнером;

4. Проксемика – вид невербальной коммуникации, основанный на использовании пространственных отношений. Данный вид коммуникации подразумевает непосредственное влияние расстояний и территорий на проявление межличностных отношений между людьми. В результате проведения некоторых исследований были выявлены четыре зоны невербальной коммуникации пространственного типа: интимную, личную, социальную и публичную;

5. Хронемика – данный вид подразумевает использование времени при невербальной коммуникации;

6. Паравербальная коммуникация – смысл коммуникации зависит от проявления уровня ритма, интонации и тембра голоса, которые используются для непосредственной передачи высказывания.

Обращаясь к проблеме коммуникативных барьеров, необходимо дать определение барьеру коммуникации как помехам различного вида.

Знать основные виды барьеров:

1. семантические барьеры — неправильное или неоднозначное толкование смысла слов, смысловых оттенков вербальных средств. Особенно часто это относится к сложной терминологии, жаргонным выражениям, заимствованным словам, профессиональной лексике.

2. барьеры восприятия — неоднозначное понимание или интерпретация информации в результате первого впечатления, стереотипов, определенных внутренних установок, конфликтной ситуации, личного неприятия темы или собеседника и т.д. У собеседника может сложиться неправильное первое впечатление, сказаться неприятный предыдущий опыт общения (он называется коммуникативное поле общения); на передний план могут выйти предубеждения в отношении себя и других, а также комплексы, стереотипы, другие установки — все это сказывается на восприятии информации, эффекте и обратной связи.

3. барьеры незнания — часто собеседники, услышав незнакомое им слово или понятие, стесняются переспросить или признаться в собственной

некомпетентности, поэтому умалчивают. При этом, как не сложно догадаться, понимание общего смысла сообщения теряется или сильно искажается.

4. барьеры интереса — мы охотно говорим о том, что нам интересно. Если тема дискуссии далека от нашего круга интересов, уровень восприятия информации значительно снижается.

5. Эмоциональное состояние собеседника.

6. Неумение или нежелание слушать — самая распространенная причина неэффективной коммуникации. Не использование техник активного или рефлексивного слушания, невнимание, отсутствие интереса к теме или собеседнику мешают правильному, целостному и адекватному восприятию информации.

7. Неверный контекст — общение происходит не в нужное время и не в нужном месте.

8. Неграмотная формулировка сообщения.

9. Некорректная обратная связь.

Учитывать, что эффективной можно назвать ту коммуникацию, при которой влияние барьеров как источника конфликтов снижено по минимуму. Возникает резонный вопрос: как избежать коммуникационных барьеров? Можно дать несколько советов:

1. устранить все объективные барьеры или перенести коммуникационную ситуацию в более удобный и благоприятный контекст.

2. использовать максимально понятную собеседнику лексику во избежание семантических ошибок. Не стоит использовать сложную или профессиональную терминологию, если вы не уверены, что собеседник вас поймет (но даже при этом их пояснять).

3. Вначале заинтересовать собеседника в теме обсуждения.

4. Формулировать сообщение максимально четко и ясно (об этом подробнее в следующем посте про кодирование-декодирование).

5. Прежде чем переходить к самому сообщению, убедитесь, что у собеседника нет барьеров восприятия. Если вы заметили, например, влияния стереотипов или каких-либо установок, необходимо проявить асертивность и эмпатию, улучшить эмоциональный фон общения.

6. Определите успешность контекста конкретной коммуникационной ситуации.

7. Следите за выражением своего лица, жестами, позой, интонациями

8. Регулярно давайте обратную связь собеседнику:

задавайте вопросы; попросите собеседника пересказать ваши мысли; оценивайте язык поз, жестов и интонаций собеседника, которые могут указывать на замешательство и непонимание; контролируйте первые результаты работы; всегда будьте готовы ответить на вопросы.

Занятие 13-14. Организационный уровень коммуникативной культуры

Студенты прежде всего должны ознакомиться с лекционным материалом, а затем дополнить его учебным, основным и дополнительным.

Обращаясь к организационному уровню социальной культуры, следует исходить из определения социальной организации как вторичной, формальной группы. Представить процесс формирования организации, основываясь на работах М. Вебера. Дать типологию социальных организаций. Перечислить элементы коммуникативной культуры на организационном уровне, показав специфику их функционирования. Представить виды корпоративной культуры: индивидуалистская корпоративная культура; коллективистская корпоративная культура; демократическая культура власти; авторитарная культура.

Раскрыть специфику современных форм организационного взаимодействия, показав типы корпоративной культуры: культура «паутины»; храмовая культура; целевая культура; точечная культура.

Раскрыть причины возникновения организационных конфликтов и способы их преодоления.

Занятие 15-18. Институциональный уровень социальной культуры.

Студенты прежде всего должны ознакомиться с лекционным материалом, а затем дополнить его учебным, основным и дополнительным.

Данная тема представляет коммуникативную культуру с позиций макроуровня. Ее разработку целесообразно начать с определения социального института. Представить процесс образования социального института, основываясь на работе П. Бергера и Т. Лукмана «Социальное конструирование реальности». Дать типологию социальных институтов и показать место каждого из них в обществе как социальной системе. Определить элементную основу коммуникативной культуры на уровне основных социальных институтов. Раскрыть суть нормативно-правовой основы функционирования социального института. Показать роль социального контроля и санкций при нарушении социокультурной основы социального взаимодействия на институциональном уровне. Обосновать

специфику функционирования коммуникативной культуры на уровне таких социальных институтов, как политический, экономический, правовой, институты религии, культуры, науки, образования в информационном обществе. Раскрыть причины возникновения конфликтов на уровне институционального и межинституционального взаимодействия и способы их преодоления.

Исходя из специфики функционирования современных социальных институтов и организаций раскрыть возможности для конфликтолога варьировать профессиональное поведение на институциональном и организационном уровнях. Обосновать степень неформального общения, допускаемую в профессиональной работе.

Приложение 2



МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
Федеральное государственное автономное образовательное учреждение
высшего образования
«Дальневосточный федеральный университет»
(ДФУ)

ШКОЛА ИСКУССТВ И ГУМАНИТАРНЫХ НАУК

ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

по дисциплине «Коммуникативная культура конфликтолога»
направление подготовки 37.03.02
профиль «Конфликтология в межкультурных коммуникациях»
форма обучения очная

**Владивосток
2018**

Паспорт фонда оценочных средств по дисциплине «Коммуникативная культура конфликтолога»

Код и формулировка компетенций	Этапы формирования компетенции дисциплины	
ОК-2 готовность интегрироваться в научное, образовательное, экономическое, политическое и культурное пространство России и АТР	знать	понятие социального пространства; принципы организации научного, образовательного, экономического, политического и культурного пространства России и АТР; особенности взаимодействия в научном, образовательном, экономическом, политическом и культурном пространстве России и АТР; современные стили и модели управления социальным пространством.
	уметь	кооперироваться в совместной деятельности в научном, образовательном, экономическом, политическом и культурном пространстве с партнерами; выполнять определенные роли в межкультурном взаимодействии; формировать научные и образовательные команды для совместной деятельности в социальном пространстве России и АТР; уметь общаться, налаживать диалог и добиваться успеха в процессе коммуникации.
	владеть	опытом участия в разработке проектов научной, образовательной, экономической, политической и культурной интеграции; коммуникативными навыками установления контактов и поддержания взаимодействия в социальном пространстве России и АТР; навыками кооперации и совместной работы с партнерами.
ОК-12 способность работать в	знать	объектную и предметную области теории коммуникации, место толерантности в науках о

<p>коллективе, толерантно воспринимая этические, конфессиональные и культурные различия</p>		<p>человеке, культуре и обществе; особенности межкультурной коммуникации; глобальные проблемы современности с точки зрения социума, этноса, конфессии и пр.</p>
	уметь	<p>узнавать характерные варианты культурной динамики; классифицировать конкретные культуры по типам; использовать полученные знания в общении с представителями различных культур, учитывая особенности этнокультурного, конфессионального, социального контекста.</p>
	владеть	<p>методами и приемами общения с представителями различных культур, учитывая особенности этнического, конфессионального, социального контекста; культурой диалога; навыками письменно и устно оформлять результаты мыслительной деятельности.</p>
<p>ОПК-2 способность осознавать социальную значимость будущей профессии, обладание высокой мотивацией к выполнению профессиональной деятельности, повышению своей квалификации и мастерства</p>	знать	<p>Основные задачи, стоящие перед конфликтологом; принципы и особенности системного анализа; предметные области конфликтологии; основные принципы и правила работы с учебной и научной литературой, с базами данных и информационными источниками сети Интернет.</p>
	уметь	<p>системно мыслить; применять основы конфликтологической теории в научной и профессиональной деятельности; активно действовать во всех сферах социальной жизни, в сочетании с фундаментальной профессионализацией; систематически изучать научную литературу; анализировать интернет-источники и результаты исследований в сфере коммуникативистики и теории конфликта.</p>
	владеть	<p>навыками системного мышления; способностью использовать основы теории конфликта и коммуникации в научной и профессиональной деятельности; способностью активно действовать во всех сферах социальной жизни; навыками анализа и оценки научной литературы, результатов исследований в сфере конфликтологии и коммуникативистики навыками использования интернет-источников.</p>
<p>ПК-5 способность применять теоретические и</p>	знать	<p>теорию конфликтологии, основные методологические принципы проведения конфликтологического анализа; основные</p>

<p>методологические основы конфликтологического знания к анализу межкультурных коммуникаций в организационно-управленческих процессах и оценки эффективности организационно-управленческой деятельности</p>		<p>направления и подходы к изучению конфликтов в различных социально-гуманитарных науках; основы методологии, основные принципы и правила междисциплинарного анализа конфликтов в духовной сфере; основные факторы формирования и функционирования конфликтных и мирных взаимодействий.</p>
	уметь	<p>использовать категориальный аппарат социально-гуманитарных наук для анализа конфликтов в духовной сфере; применять основные правила междисциплинарного анализа конфликтных и мирных взаимодействий; определять границы предметного поля конфликтологических исследований; выделять основные причины и факторы, обуславливающие конфликтные и мирные взаимодействия.</p>
	владеть	<p>системными знаниями в области социальных и гуманитарных наук, развитыми навыками их применения для исследования конфликтов; методами и способами организации и осуществления междисциплинарного исследования конфликтных и мирных взаимодействий, технологиями и методиками их изучения.</p>

Контроль достижений целей курса

№ п/п	Контролируемые разделы / темы дисциплины	Коды и этапы формирования компетенций	Оценочные средства		
			текущий контроль	промежуточная аттестация	
1	Занятие 1-18	ОК-2 готовность интегрироваться в научное, образовательное, экономическое, политическое и культурное пространство России и АТР	Знает	собеседование (УО-1), дискуссия (УО-4)	Вопросы к зачету
			Умеет	собеседование (УО-1), дискуссия (УО-4),	Вопросы к зачету
			Владеет:	собеседование (УО-1), дискуссия (УО-4),	Вопросы к зачету
2	Занятие 1-18	ОК-12 способность работать в коллективе,	Знает	собеседование (УО-1),	Вопросы к зачету

				дискуссия (УО-4),	
		толерантно воспринимаемая этические, конфессиональные и культурные различия	Умеет	собеседование (УО-1), дискуссия (УО-4),	Вопросы к зачету
			Владеет	собеседование (УО-1), дискуссия (УО-4),	Вопросы к зачету
3	Занятие 1-18	ОПК-2 способность осознавать социальную значимость будущей профессии, обладание высокой мотивацией к выполнению профессиональной деятельности, повышению своей квалификации и мастерства	Знает	собеседование (УО-1), дискуссия (УО-4)	Вопросы к зачету
			Умеет	собеседование (УО-1), дискуссия (УО-4),	Вопросы к зачету
			Владеет	собеседование (УО-1), дискуссия (УО-4),	Вопросы к зачету
4	Занятие 1-18	ПК-5 способность применять теоретические и методологические основы конфликтологического знания к анализу межкультурных коммуникаций в организационно-управленческих процессах и оценки эффективности организационно-управленческой деятельности	Знает	собеседование (УО-1), дискуссия (УО-4)	Вопросы к зачету
			Умеет	собеседование (УО-1), дискуссия (УО-4),	Вопросы к зачету
			Владеет:	собеседование (УО-1), дискуссия (УО-4),	Вопросы к зачету

Шкала оценивания уровня сформированности компетенций по дисциплине «Коммуникативная культура конфликтолога»

Код и формулировка компетенции	Этапы формирования компетенции	критерии	показатели
--------------------------------	--------------------------------	----------	------------

ОК-2 готовность интегрироваться в научное, образовательное, экономическое, политическое и культурное пространство России и АТР	Знает (пороговый уровень)	понятие социального пространства; принципы организации научного, образовательного, экономического, политического и культурного пространства России и АТР; особенности взаимодействия в научном, образовательном, экономическом, политическом и культурном пространстве России и АТР; современные стили и модели управления социальным пространством.	изучал понятие социального пространства; принципы организации научного, образовательного, экономического, политического и культурного пространства России и АТР; особенности взаимодействия в научном, образовательном, экономическом, политическом и культурном пространстве России и АТР; современные стили и модели управления социальным пространством.	усвоил понятие социального пространства; принципы организации научного, образовательного, экономического, политического и культурного пространства России и АТР; особенности взаимодействия в научном, образовательном, экономическом, политическом и культурном пространстве России и АТР; современные стили и модели управления социальным пространством.
	Умеет (продвинутый)	кооперироваться в совместной деятельности в научном, образовательном, экономическом, политическом и культурном пространстве с партнерами; выполнять определенные роли в межкультурном взаимодействии; формировать научные и образовательные команды для совместной	готов кооперироваться в совместной деятельности в научном, образовательном, экономическом, политическом и культурном пространстве с партнерами; готов выполнять определенные роли в межкультурном взаимодействии; формировать научные и образовательные	кооперируется в совместной деятельности в научном, образовательном, экономическом, политическом и культурном пространстве с партнерами; выполняет определенные роли в межкультурном взаимодействии; формирует научные и образовательные команды для

		<p>деятельности в социальном пространстве России и АТР; уметь общаться, налаживать диалог и добиваться успеха в процессе коммуникации.</p>	<p>команды для совместной деятельности в социальном пространстве России и АТР; готов общаться, налаживать диалог и добиваться успеха в процессе коммуникации.</p>	<p>совместной деятельности в социальном пространстве России и АТР; общается, налаживает диалог и добивается успеха в процессе коммуникации.</p>
	<p>Владеет (высокий)</p>	<p>опытом участия в разработке проектов научной, образовательной, экономической, политической и культурной интеграции; коммуникативным и навыками установления контактов и поддержания взаимодействия в социальном пространстве России и АТР; навыками кооперации и совместной работы с партнерами.</p>	<p>освоил опыт участия в разработке проектов научной, образовательной, экономической, политической и культурной интеграции; овладел коммуникативные навыки установления контактов и поддержания взаимодействия в социальном пространстве России и АТР; навыки кооперации и совместной работы с партнерами.</p>	<p>профессионально участвует в разработке проектов научной, образовательной, экономической, политической и культурной интеграции; использует коммуникативные навыки при установлении контактов и поддержании взаимодействия в социальном пространстве России и АТР; успешно кооперируется с партнерами.</p>

<p>ОК-12 способность работать в коллективе, толерантно воспринимая этические, конфессиональн ые и культурные различия</p>	<p>Знает (пороговый уровень)</p>	<p>объектную и предметную области теории коммуникации, место толерантности в науках о человеке, культуре и обществе; особенности межкультурной коммуникации; глобальные проблемы современности с точки зрения социума, этноса, конфессии и пр.</p>	<p>осваивал объектную и предметную области теории коммуникации, место толерантности в науках о человеке, культуре и обществе; изучал особенности межкультурной коммуникации; знакомился с глобальными проблемами современности с точки зрения социума, этноса, конфессии и пр.</p>	<p>усвоил объектную и предметную области теории коммуникации, место толерантности в науках о человеке, культуре и обществе; изучил особенности межкультурной коммуникации; знаком с глобальными проблемами современности с точки зрения социума, этноса, конфессии и пр.</p>
	<p>Умеет (продвину тый)</p>	<p>узнавать характерные варианты культурной динамики; классифицировать конкретные культуры по типам; использовать полученные знания в общении с представителями различных культур, учитывая особенности этнокультурного, конфессионального, социального контекста.</p>	<p>готов узнавать характерные варианты культурной динамики; классифицировать конкретные культуры по типам; готов использовать полученные знания в общении с представителями различных культур, учитывая особенности этнокультурного, конфессионального, социального контекста.</p>	<p>узнает характерные варианты культурной динамики; классифицирует конкретные культуры по типам; использует полученные знания в общении с представителями различных культур, учитывая особенности этнокультурного, конфессионального, социального контекста.</p>
	<p>Владеет (высокий)</p>	<p>методами и приемами общения с представителями различных культур,</p>	<p>освоил методы и приемы общения с представителями</p>	<p>профессионально использует методы и приемы общения с</p>

		учитывая особенности этнического, конфессионального, социального контекста; культурой диалога; навыками письменно и устно оформлять результаты мыслительной деятельности.	различных культур, учитывая особенности этнического, конфессионального, социального контекста; освоил культуру диалога; навыки письменно и устно оформления результатов мыслительной деятельности.	представителями различных культур, учитывая особенности этнического, конфессионального, социального контекста; обращается к культуре диалога; применяет навыки письменного и устного оформления результатов мыслительной деятельности.
ОПК-2 способность осознавать социальную значимость будущей профессии, обладание высокой мотивацией к выполнению профессиональной деятельности, повышению своей квалификации и мастерства	Знает (пороговый уровень)	Основные задачи, стоящие перед конфликтологом; принципы и особенности системного анализа; предметные области конфликтологии; основные принципы и правила работы с учебной и научной литературой, с базами данных и информационными источниками сети Интернет.	Знакомился с основными задачами, стоящими перед конфликтологом; принципами и особенностями системного анализа; предметными областями конфликтологии; основными принципами и правилами работы с учебной и научной литературой, с базами данных и информационными источниками сети Интернет.	усвоил основные задачи, стоящие перед конфликтологом; принципы и особенности системного анализа; предметные области конфликтологии; основные принципы и правила работы с учебной и научной литературой, с базами данных и информационными источниками сети Интернет.
	Умеет (продвинутый)	системно мыслить; применять основы конфликтологической теории в	подготовлен к системному мышлению; применению	системно мыслит; применяет основы конфликтологической теории в

	<p>научной и профессиональной деятельности; активно действовать во всех сферах социальной жизни, в сочетании с фундаментальной профессионализацией; систематически изучать научную литературу; анализировать интернет-источники и результаты исследований в сфере коммуникативистики и теории конфликта.</p>	<p>основ конфликтологической теории в научной и профессиональной деятельности; к активным действиям во всех сферах социальной жизни, в сочетании с фундаментальной профессионализацией; готов систематически изучать научную литературу; анализировать интернет-источники и результаты исследований в сфере коммуникативистики и теории конфликта.</p>	<p>научной и профессиональной деятельности; активно действует во всех сферах социальной жизни, в сочетании с фундаментальной профессионализацией; систематически изучает научную литературу; анализирует интернет-источники и результаты исследований в сфере коммуникативистики и теории конфликта.</p>
Владеет (высокий)	<p>навыками системного мышления; способностью использовать основы теории конфликта и коммуникации в научной и профессиональной деятельности; способностью активно действовать во всех сферах социальной жизни; навыками анализа и оценки научной</p>	<p>освоил навыками системного мышления; способен использовать основы теории конфликта и коммуникации в научной и профессиональной деятельности; способен активно действовать во всех сферах социальной жизни; овладел навыками анализа и оценки научной</p>	<p>системно мыслит; профессионально использует основы теории конфликта и коммуникации в научной и профессиональной деятельности; активно действует во всех сферах социальной жизни; профессионально анализирует и оценивает научную литературу,</p>

		литературы, результатов исследований в сфере конфликтологии и коммуникативистики навыками использования интернет-источников.	литературы, результатов исследований в сфере конфликтологии и коммуникативистики, освоил навыки использования интернет-источников.	результаты исследований в сфере конфликтологии и коммуникативистики, использует интернет-источники.
ПК-5 способность применять теоретические и методологические основы конфликтологического знания к анализу межкультурных коммуникаций в организационно-управленческих процессах и оценки эффективности организационно-управленческой деятельности	Знает (пороговый уровень)	теорию конфликтологии, основные методологические принципы проведения конфликтологического анализа; основные направления и подходы к изучению конфликтов в различных социально-гуманитарных науках; основы методологии, основные принципы и правила междисциплинарного анализа конфликтов в духовной сфере; основные факторы	изучал теорию конфликтологии, основные методологические принципы проведения конфликтологического анализа; изучал основные направления и подходы к изучению конфликтов в различных социально-гуманитарных науках; осваивал основы методологии, основные принципы и правила междисциплинарного анализа конфликтов в духовной сфере;	усвоил теорию конфликтологии, основные методологические принципы проведения конфликтологического анализа; знаком с основными направлениями и подходами к изучению конфликтов в различных социально-гуманитарных науках; освоил основы методологии, основные принципы и правила междисциплинарного анализа конфликтов в

		формирования и функционирования конфликтных и мирных взаимодействий.	знакомился с основными факторами формирования и функционирования конфликтных и мирных взаимодействий.	духовной сфере; изучил основные факторы формирования и функционирования конфликтных и мирных взаимодействий.
	Умеет (продвинутый)	использовать категориальный аппарат социально-гуманитарных наук для анализа конфликтов в духовной сфере; применять основные правила междисциплинарного анализа конфликтных и мирных взаимодействий; определять границы предметного поля конфликтологических исследований; выделять основные причины и факторы, обуславливающие конфликтные и мирные взаимодействия.	готов к использованию категориального аппарата социально-гуманитарных наук для анализа конфликтов в духовной сфере; готов к применению основных правил междисциплинарного анализа конфликтных и мирных взаимодействий; к определению границ предметного поля конфликтологических исследований; готов выделять основные причины и факторы, обуславливающие конфликтные и мирные взаимодействия.	профессионально использует категориальный аппарат социально-гуманитарных наук для анализа конфликтов в духовной сфере; применяет основные правила междисциплинарного анализа конфликтных и мирных взаимодействий; определяет границы предметного поля конфликтологических исследований; выделяет основные причины и факторы, обуславливающие конфликтные и мирные взаимодействия.
	Владеет (высокий)	системными знаниями в области социальных и гуманитарных наук, развитыми навыками их применения для исследования	овладел системными знаниями в области социальных и гуманитарных наук, развитыми навыками их	профессионально применяет системные знания в области социальных и гуманитарных наук для исследования

		конфликтов ; методами и способами организации и осуществления междисциплинарно го исследования конфликтных и мирных взаимодействий, технологиями и методиками их изучения.	применения для исследования конфликтов; методами и способами организации и осуществления междисциплинарн ого исследования конфликтных и мирных взаимодействий, технологиями и методиками их изучения.	конфликтов; методы и способы организации и осуществления междисциплинарн ого исследования конфликтных и мирных взаимодействий, технологиями и методиками их изучения.
--	--	--	---	--

Методические рекомендации, определяющие процедуры оценивания результатов освоения дисциплины «Социология духовной жизни»

Текущая аттестация студентов. Текущая аттестация студентов по дисциплине «Социология духовной жизни» проводится в соответствии с локальными нормативными актами ДВФУ и является обязательной.

Текущая аттестация по дисциплине «Социология духовной жизни» проводится в форме контрольных мероприятий (работа на семинарских занятиях, выполнение практических заданий) по оцениванию фактических результатов обучения студентов и осуществляется ведущим преподавателем.

Объектами оценивания выступают:

- учебная дисциплина (активность на занятиях, своевременность выполнения различных видов заданий, посещаемость всех видов занятий по аттестуемой дисциплине);
- степень усвоения теоретических знаний;
- уровень овладения практическими умениями и навыками по всем видам учебной работы;
- результаты самостоятельной работы.

Краткая характеристика оценочных средств:

УО-1 - Собеседование - средство контроля, организованное как специальная беседа преподавателя с обучающимся на темы, связанные с изучаемой дисциплиной, и рассчитанное на выяснение объема знаний у обучающегося по определенному разделу, теме, проблеме и т.п.

УО-4 - Круглый стол, дискуссия, полемика, диспут, дебаты - оценочные средства, позволяющие включить обучающихся в процесс обсуждения спорного вопроса, проблемы и оценить их умение аргументировать собственную точку зрения.

Перечень вопросов для семинаров - дискуссий и собеседований по дисциплине «Социология культуры».

1. Социальная коммуникация как социально обусловленный процесс общения
2. Семиотический уровень коммуникации.
3. Лингвистический и металингвистический уровни.
4. Паралингвистический уровень.
5. Коммуникативная личность и параметры ее моделирования.
6. Специфика межличностного общения в системе онлайн.
7. Культура вопросов и ответов в межличностном взаимодействии.
8. Структура вопросов
9. Виды вопросов.
10. Ответы на вопросы.
11. Трудности эффективного слушания.
12. Внутренние помехи слушания;
13. Внешние помехи слушания.
14. Приемы эффективного слушания.
15. Невербальная коммуникация.
16. Взаимодействие вербальных и невербальных средств коммуникации.
17. Коммуникативные барьеры как источник конфликтов на уровне межличностного взаимодействия.
18. Пути преодоления барьеров в общении.
19. Содержание культуры организаций.
20. Виды корпоративной культуры.
21. Типы корпоративной культуры.
22. Причины конфликтов на организационном уровне коммуникаций
23. Нормативно-правовая основа функционирования социального института.
24. Социальный контроль и санкции в рамках социального института при нарушении основ социального взаимодействия.
25. Коммуникативная культура в рамках социального института экономики.

26. Коммуникативная культура в рамках социального института права.
27. Коммуникативная культура в рамках социального института политики.
28. Коммуникативная культура в рамках социального института религии
29. Коммуникативная культура в рамках социального института науки
30. Коммуникативная культура в рамках социального института образования.
31. Причины возникновения конфликтов на уровне институционального и межинституционального взаимодействия и способы их преодоления.
32. Варьирование профессионального поведения конфликтолога на межличностном, организационном и институциональном уровнях коммуникации.

Критерии оценки устного ответа на практических занятиях

Критерии оценки устных ответов

100-85 баллов - если ответ показывает прочные знания основных процессов изучаемой предметной области, отличается глубиной и полнотой раскрытия темы; владение терминологическим аппаратом; умение объяснять сущность, явлений, процессов, событий, делать выводы и обобщения, давать аргументированные ответы, приводить примеры; свободное владение монологической речью, логичность и последовательность ответа; умение приводить примеры современных проблем изучаемой области.

85-76 - баллов - ответ, обнаруживающий прочные знания основных процессов изучаемой предметной области, отличается глубиной и полнотой раскрытия темы; владение терминологическим аппаратом; умение объяснять сущность, явлений, процессов, событий, делать выводы и обобщения, давать аргументированные ответы, приводить примеры; свободное владение монологической речью, логичность и последовательность ответа. Однако допускается одна - две неточности в ответе.

75-61 - балл – оценивается ответ, свидетельствующий в основном о знании процессов изучаемой предметной области, отличающийся недостаточной глубиной и полнотой раскрытия темы; знанием основных вопросов теории; слабо сформированными навыками анализа явлений, процессов, недостаточным умением давать аргументированные ответы и приводить примеры; недостаточно свободным владением монологической

речью, логичностью и последовательностью ответа. Допускается несколько ошибок в содержании ответа; неумение привести пример развития ситуации, провести связь с другими аспектами изучаемой области.

60-50 баллов – ответ, обнаруживающий незнание процессов изучаемой предметной области, отличающийся неглубоким раскрытием темы; незнанием основных вопросов теории, несформированными навыками анализа явлений, процессов; неумением давать аргументированные ответы, слабым владением монологической речью, отсутствием логичности и последовательности. Допускаются серьезные ошибки в содержании ответа; незнание современной проблематики изучаемой области.

Критерии оценки письменных ответов

100-86 баллов - если ответ показывает глубокое и систематическое знание всего программного материала и структуры конкретного вопроса, а также основного содержания и новаций лекционного курса по сравнению с учебной литературой. Студент демонстрирует отчетливое и свободное владение концептуально-понятийным аппаратом, научным языком и терминологией соответствующей научной области. Знание основной литературы и знакомство с дополнительно рекомендованной литературой. Логически корректное и убедительное изложение ответа.

85-76 - баллов - знание узловых проблем программы и основного содержания лекционного курса; умение пользоваться концептуально-понятийным аппаратом в процессе анализа основных проблем в рамках данной темы; знание важнейших работ из списка рекомендованной литературы. В целом логически корректное, но не всегда точное и аргументированное изложение ответа.

75-61 - балл – фрагментарные, поверхностные знания важнейших разделов программы и содержания лекционного курса; затруднения с использованием научно-понятийного аппарата и терминологии учебной дисциплины; неполное знакомство с рекомендованной литературой; частичные затруднения с выполнением предусмотренных программой заданий; стремление логически определенно и последовательно изложить ответ.

60-50 баллов – незнание, либо отрывочное представление о данной проблеме в рамках учебно-программного материала; неумение использовать понятийный аппарат; отсутствие логической связи в ответе.

Критерии оценки (письменных заданий, реферата, эссе в том числе выполненных в форме презентаций)

– 100-86 баллов выставляется студенту, если студент выразил своё мнение по сформулированной проблеме, аргументировал его, точно

определив ее содержание и составляющие. Приведены данные отечественной и зарубежной литературы, статистические сведения, информация нормативно-правового характера. Студент знает и владеет навыком самостоятельной исследовательской работы по теме исследования; методами и приемами анализа теоретических и/или практических аспектов изучаемой области. Фактических ошибок, связанных с пониманием проблемы, нет; графически работа оформлена правильно

– 85-76 - баллов - работа характеризуется смысловой цельностью, связностью и последовательностью изложения; допущено не более 1 ошибки при объяснении смысла или содержания проблемы. Для аргументации приводятся данные отечественных и зарубежных авторов. Продемонстрированы исследовательские умения и навыки. Фактических ошибок, связанных с пониманием проблемы, нет. Допущены одна-две ошибки в оформлении работы

– 75-61 балл – студент проводит достаточно самостоятельный анализ основных этапов и смысловых составляющих проблемы; понимает базовые основы и теоретическое обоснование выбранной темы. Привлечены основные источники по рассматриваемой теме. Допущено не более 2 ошибок в смысле или содержании проблемы, оформлении работы

– 60-50 баллов - если работа представляет собой пересказанный или полностью переписанный исходный текст без каких-либо комментариев, анализа. Не раскрыта структура и теоретическая составляющая темы. Допущено три или более трех ошибок в смысловом содержании раскрываемой проблемы, в оформлении работы.

Промежуточная аттестация студентов. Промежуточная аттестация студентов по дисциплине «Коммуникативная культура конфликтолога» проводится в соответствии с локальными нормативными актами ДВФУ и является обязательной.

Промежуточная аттестация (зачет с оценкой) предусмотрена в устной форме с использованием такого оценочного средства, как тестирование и устный опрос в форме собеседования.

Тест является простейшей формой контроля, направленной на проверку владения терминологическим аппаратом, современными информационными технологиями и конкретными знаниями в области фундаментальных и прикладных дисциплин.

Устный опрос в форме собеседования (УО-1) по ранее известному кругу вопросов позволяет оценить не только знания, но и кругозор обучающегося, навыки логического построения ответов. В ходе собеседования создаются

условия, при которых обучающийся имеет возможность показать владение научной лексикой, продемонстрировать, насколько хорошо он ориентируется в предметной области, связанной с данной дисциплиной.

Вопросы к зачету

1. Культура и составляющие ее элементы
2. Понятие коммуникации в соотношении с понятием информация.
3. Социальная коммуникация как социально обусловленный процесс общения
4. Критерии определения типов коммуникативных систем.
5. Искусственные коммуникативные системы.
6. Критерии выделения уровней коммуникации.
7. Семиотический уровень коммуникации.
8. Лингвистический и металингвистический уровни.
9. Паралингвистический уровень.
10. Структура языковой личности.
11. Коммуникативная личность и параметры ее моделирования.
12. Основные элементы социальной культуры на уровне межличностного общения.
13. Специфика межличностного общения в системе онлайн.
14. Культура вопросов и ответов в межличностном взаимодействии.
15. Структура вопросов
16. Виды вопросов.
17. Ответы на вопросы.
18. Приемы слушания для успешного межличностного взаимодействия.
19. Виды слушания
20. Трудности эффективного слушания.
21. Внутренние помехи слушания;
22. Внешние помехи слушания.
23. Приемы эффективного слушания.
24. Правила эффективной обратной связи.
25. Невербальная коммуникация.
26. Природа и типология невербальной коммуникации.
27. Взаимодействие вербальных и невербальных средств коммуникации.
28. Акустический тип невербальной коммуникации
29. Оптический тип невербальной коммуникации.
30. Тактильный тип невербальной коммуникации.

31. Ольфакторальный тип невербальной коммуникации.
32. Коммуникативные барьеры как источник конфликтов на уровне межличностного взаимодействия.
33. Пути преодоления барьеров в общении.
34. Понятие организации, виды организаций.
35. Организационная культура как компонент и условие существования организации.
36. Содержание культуры организаций.
37. Виды корпоративной культуры.
38. Типы корпоративной культуры.
39. Причины конфликтов на организационном уровне коммуникаций
40. Функционирование элементов социальной культуры на институциональном уровне.
41. Нормативно-правовая основа функционирования социального института.
42. Социальный контроль и санкции в рамках социального института при нарушении основ социального взаимодействия.
43. Коммуникативная культура в рамках социального института экономики.
44. Коммуникативная культура в рамках социального института права.
45. Коммуникативная культура в рамках социального института политики.
46. Коммуникативная культура в рамках социального института религии
47. Коммуникативная культура в рамках социального института науки
48. Коммуникативная культура в рамках социального института образования.
49. Причины возникновения конфликтов на уровне институционального и межинституционального взаимодействия и способы их преодоления.
50. Варьирование профессионального поведения конфликтолога на межличностном, организационном и институциональном уровнях коммуникации.

Критерии выставления оценки за устный ответ студента на зачете с оценкой по дисциплине «Коммуникативная культура конфликтолога»:

Оценк а	Требования к сформированным компетенциям
------------	--

<i>«отлично»</i>	Оценка «отлично» выставляется студенту, если он глубоко и прочно усвоил программный материал, исчерпывающе, последовательно, четко и логически стройно его излагает, умеет тесно увязывать теорию с практикой, свободно справляется с задачами, вопросами и другими видами применения знаний, причем не затрудняется с ответом при видоизменении заданий, использует в ответе материал монографической литературы, правильно обосновывает принятое решение, владеет разносторонними навыками и приемами выполнения практических задач.
<i>«хорошо»</i>	Оценка «хорошо» выставляется магистранту, если он прочно усвоил программный материал, последовательно, четко и логически стройно его излагает, умеет тесно увязывать теорию с практикой, справляется с задачами, вопросами и другими видами применения знаний, использует в ответе материал монографической литературы, правильно обосновывает принятое решение, владеет разносторонними навыками и приемами выполнения практических задач.
<i>«удовлетворительно»</i>	Оценка «удовлетворительно» выставляется магистранту, если он в целом усвоил программный материал, четко и логически стройно его излагает, умеет увязывать теорию с практикой, но испытывает затруднения при постановке задач, вопросов, затрудняется с ответом при видоизменении заданий, не использует в ответе материал монографической литературы, не владеет разносторонними навыками и приемами выполнения практических задач.
<i>«неудовлетворительно»</i>	Оценка «неудовлетворительно» выставляется студенту, который не знает значительной части программного материала, допускает существенные ошибки, неуверенно, с большими затруднениями выполняет практические работы.