

Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Смирнов Сергей Николаевич
Должность: врио ректора
Дата подписания: 03.12.2024 11:50:34
Уникальный программный ключ:
69e375c64f7e975d4e8830e7b4fcc2ad1bf35f08

Министерство науки и высшего образования Российской Федерации
ФГБОУ ВО «Тверской государственный университет»



Рабочая программа дисциплины (с аннотацией)
Коммуникативная компетентность медиатора

Направление подготовки

37.04.02 Конфликтология

Направленность (профиль)

Медиация и медиативные технологии в профессиональной деятельности

Для студентов 1 курса очной формы обучения

Составитель: Е.С.Ребрилова, О.В.Сучкова

Тверь, 2022

I. Аннотация

1. Цель и задачи дисциплины

Целью освоения дисциплины является формирование у студентов–магистрантов компетенций, позволяющих использовать коммуникативные навыки необходимые для эффективного общения медиатора в различных профессиональных ситуациях.

Задачами освоения дисциплины являются:

- познакомить студентов с понятиями «коммуникативные навыки», «коммуникативный процесс», «коммуникативная компетентность»;
- сформировать понимание значимости навыков эффективного и бесконфликтного общения;
- научить определять барьеры и решать проблемы, препятствующие эффективному общению;
- научить определять психологические типы клиентов и применять эффективные подходы к построению взаимоотношений между медиатором и клиентом.

2. Место дисциплины в структуре ООП

Учебная дисциплина «Коммуникативная компетентность медиатора» является дисциплиной Блока 1 «Часть, формируемая участниками обязательных отношений» образовательной программы. Для успешного освоения дисциплины студенты-магистранты должны обладать теоретическими знаниями, а также практическими умениями и навыками, приобретенными при освоении общей образовательной программы бакалавриата и дисциплин «Актуальные проблемы теории и практики современной конфликтологии и медиации», «Технологии классической медиации», «История конфликтологии и медиации», «Конфликтология в сферах социальной жизни», «Переговоры и переговорный процесс», «Виды медиации» и т.д. Дисциплина является практико-ориентированной и содержательно закладывает основы знаний для

освоения курсов «Управление проектами в профессиональной деятельности», «Премедиация», дисциплин по выбору и непосредственно связана с учебной и производственной практиками.

3. Объем дисциплины: 4 зачетные единицы, 144 академических часов, в том числе:

контактная аудиторная работа:

практические занятия 30 часов;

контактная внеаудиторная работа: контроль самостоятельной работы 15 часов;

самостоятельная работа: 72 часа, контроль 27 часов.

4. Планируемые результаты обучения по дисциплине, соотнесенные с планируемыми результатами освоения образовательной программы

Планируемые результаты освоения образовательной программы (формируемые компетенции)	Планируемые результаты обучения по дисциплине
УК-4. Способен применять современные коммуникативные технологии, в том числе на иностранном(ых) языке(ах), для академического и профессионального взаимодействия	<p>УК-4.2. Составляет в соответствии с нормами русского языка деловую документацию разных жанров</p> <p>УК-4.5. Организует обсуждение результатов исследовательской и проектной деятельности на различных публичных мероприятиях на русском языке, выбирая наиболее подходящий формат</p> <p>УК-4.6. Представляет результаты исследовательской и проектной деятельности на различных публичных мероприятиях, участвует в академических и профессиональных дискуссиях на иностранном языке</p>
УК-6. Способен определять и реализовывать приоритеты собственной деятельности и способы ее совершенствования на основе самооценки	<p>УК-6.1. Оценивает свои ресурсы и их пределы (личностные, ситуативные, временные), целесообразно их использует</p> <p>УК-6.2. Определяет образовательные потребности и способы совершенствования собственной (в т.ч. профессиональной) деятельности на основе самооценки</p>

	УК-6.4. Выстраивает гибкую профессиональную траекторию, с учетом накопленного опыта профессиональной деятельности, динамично изменяющихся требований рынка труда и стратегии личного развития
ПК-6. Способен применять специальные техники ведения процедуры медиации в соответствии со спецификацией спора	<p>ПК-6.1. Выявляет ожидания сторон в отношении процедуры медиации</p> <p>ПК-6.2. Анализирует информацию, переформулирует, уточняет, проясняет, разъясняет, обобщает и резюмирует высказывания сторон спора</p> <p>ПК-6.3. Распознает и корректирует эмоциональное состояние участников процедуры медиации</p> <p>ПК-6.4. Содействует сторонам в анализе выгод, издержек, последствий и возможностей событий и состояний по результатам процесса медиации</p> <p>ПК-6.5. Структурирует цели участников процедуры медиации</p> <p>ПК-6.6. Применяет технологии совместного решения и содействует их формулированию и принятию</p> <p>ПК-6.7. Обеспечивает оптимальный уровень конкретизации решений</p> <p>ПК-6.8. Организует процесс взаимодействия участников процедуры медиации</p> <p>ПК-6.9. Осуществляет баланс времени, сил, власти в процессе высказывания сторон и отстаивания ими своих точек зрения</p> <p>ПК-6.10. Работает со средствами визуализации информации</p>

5. Форма промежуточной аттестации и семестр прохождения экзамен, 2 семестр.

6. Язык преподавания русский.

II. Содержание дисциплины, структурированное по темам (разделам) с указанием отведенного на них количества академических часов и видов учебных занятий

Учебная программа – наименование разделов и тем	Всего (час.)	Контактная работа (час.)				Самостоятельная работа, в том числе Контроль (час.)	
		Лекции		Практические занятия			Контроль самостоятельной работы
		всего	в т.ч. практическая подготовка	всего	в т.ч. практическая подготовка		
1. Общение как социально-психологическая проблема	11			3		1	7
2. Деловое общение, его виды и формы	12			3		2	7
3. Технология эффективной деловой коммуникации	11			3		1	7
4. Психологические аспекты переговорного процесса	12			3		2	7
5. Психологические особенности публичного выступления	11			3		1	7
6. Невербальные особенности в процессе общения	12			3		2	7
7. Спор, дискуссия, полемика	11			3		1	7
8. Конфликты и конфликтные ситуации в коммуникации	11			3		1	7
9. Коммуникативная компетентность медиатора	13			3		2	8
10. Риторические навыки медиатора	13			3		2	8
Контроль 27							
	144			30		15	72

III. Образовательные технологии

Учебная программа – наименование разделов и тем (в строгом соответствии с разделом II РПД)	Вид занятия	Образовательные технологии
1. Общение как социально-психологическая проблема	Практическое занятие	Проектная технология, технологии развития критического мышления, дистанционные образовательные технологии
2. Деловое общение, его виды и формы	Практическое занятие	Проектная технология, технологии развития критического мышления, технологии развития дизайн-мышления, дистанционные образовательные технологии
3. Технология эффективной деловой коммуникации	Практическое занятие	Технологии развития критического мышления, технологии развития дизайн-мышления, дистанционные образовательные технологии
4. Психологические аспекты переговорного процесса	Практическое занятие	Технологии развития дизайн-мышления, дистанционные образовательные технологии
5. Психологические особенности публичного выступления	Практическое занятие	Проектная технология, технологии развития критического мышления, технологии развития дизайн-мышления, дистанционные образовательные технологии
6. Невербальные особенности в процессе общения	Практическое занятие	Проектная технология, технологии развития критического мышления, технологии развития дизайн-мышления, дистанционные образовательные технологии
7. Спор, дискуссия, полемика	Практическое занятие	Проектная технология, технологии развития критического мышления, технологии развития дизайн-мышления, дистанционные образовательные технологии
8. Конфликты и конфликтные ситуации в коммуникации	Практическое занятие	Проектная технология, технологии развития критического мышления, технологии развития дизайн-мышления, дистанционные образовательные технологии
9. Коммуникативная компетентность медиатора	Практическое занятие	Проектная технология, технологии развития критического мышления, дистанционные образовательные технологии
10. Риторические навыки медиатора	Практическое занятие	Проектная технология, технологии развития дистанционные образовательные технологии

IV. Оценочные материалы для проведения текущей и промежуточной аттестации

Оценочные материалы для проведения текущей аттестации

Примерные контрольные вопросы для семинарского занятия

1. Задачи и функции деловой коммуникации.
2. Виды деловой коммуникации и их характеристика.
3. Особенности межкультурной деловой коммуникации в медиации.
4. Социальные и психологические аспекты деловой коммуникации.
5. Анализ итогов деловой коммуникации.
6. Национально-культурные особенности деловой коммуникации.
7. Культура, логика и техника речи как элементы коммуникативной компетентности медиатора.
8. Коммуникативные компетенции медиатора.
9. Эффективная и неэффективная коммуникация в медиации.
10. Речевой этикет в деловой коммуникации.
11. Подбор оптимальных речевых средств для коммуникативной ситуации делового общения в медиации.
12. Формирование установки на эффективный результат деловой коммуникации.
13. Практическое обучение приемам и методам эффективной деловой коммуникации в медиации.
14. Практическое знакомство с основными риторическими навыками, необходимыми медиатору.

Примерные тестовые задания

1. В деловой коммуникации необходимо иметь в виду: ...
2. Верно ли утверждение: в деловом общении определяющими являются социальный статус партнера и его профессиональная роль.
3. В деловом общении стресс может проявиться как: ...

4. В деловых письмах допускается факсимиле?
5. В качестве основополагающего можно рассматривать такой принцип делового общения, как: ...
6. В общении «сверху-вниз», если отношение между руководителем и подчиненным основаны на доверии и доброжелательности, лучше использовать: ...
7. В ходе деловой беседы резюмирование уместно: ...
8. Важные компоненты стиля сотрудничества в конфликтной ситуации — это: ...
9. Виды критики, которые соответствует этическим нормам — это: ...
10. Вопросы, которые не противоречат партнеру и не отвергают его утверждений, а придают деловому диалогу новый смысл – это вопросы ...

Примерная контрольная работа

Оценочные материалы для проведения промежуточной аттестации

Планируемый образовательный результат (компетенция, индикатор)	Формулировка задания	Критерии оценивания и шкала оценки
УК-4.2. Составляет в соответствии с нормами русского языка деловую документацию разных жанров УК-4.5. Организует обсуждение результатов исследовательской и проектной деятельности на различных публичных мероприятиях на русском языке, выбирая наиболее подходящий формат УК-4.6. Представляет результаты исследовательской и проектной деятельности на различных публичных мероприятиях, участвует в академических и профессиональных дискуссиях на иностранном языке	Практическая задача (текст представлен ниже)	<ul style="list-style-type: none"> • Практическая задача решена с опорой на соответствующие понятия и теоретические положения. Дан правильный ответ на все 10 вопросов к задаче – 40 баллов. • Практическая задача в целом, решена верно, но аргументация на теоретическом уровне неполная. Дан правильный ответ на 7 вопросов – 30 баллов. • Практическая задача в целом, решена верно, но аргументация на теоретическом уровне неполная, смысл ряда ключевых понятий не

<p>УК-6.1. Оценивает свои ресурсы и их пределы (личностные, ситуативные, временные), целесообразно их использует</p> <p>УК-6.2. Определяет образовательные потребности и способы совершенствования собственной (в т.ч. профессиональной) деятельности на основе самооценки</p> <p>УК-6.4. Выстраивает гибкую профессиональную траекторию, с учетом накопленного опыта профессиональной деятельности, динамично изменяющихся требований рынка труда и стратегии личного развития</p> <p>ПК-6.1. Выявляет ожидания сторон в отношении процедуры медиации</p> <p>ПК-6.2. Анализирует информацию, переформулирует, уточняет, проясняет, разъясняет, обобщает и резюмирует высказывания сторон спора</p> <p>ПК-6.3. Распознает и корректирует эмоциональное состояние участников процедуры медиации</p> <p>ПК-6.4. Содействует сторонам в анализе выгод, издержек, последствий и возможностей событий и состояний по результатам процесса медиации</p> <p>ПК-6.5. Структурирует цели участников процедуры медиации</p> <p>ПК-6.6. Применяет технологии совместного решения и содействует их формулированию и принятию</p> <p>ПК-6.7. Обеспечивает оптимальный уровень конкретизации решений</p>		<p>объяснен. Дан правильный ответ на 5 вопросов – 20 баллов.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Практическая задача практически не решена, смысл большинства ключевых понятий не объяснен. Дан правильный ответ на 2 вопроса – 10 баллов. • Терминологический аппарат непосредственно не связан с решаемой проблемой – 0 баллов.
--	--	---

<p>ПК-6.8. Организует процесс взаимодействия участников процедуры медиации</p> <p>ПК-6.9. Осуществляет баланс времени, сил, власти в процессе высказывания сторон и отстаивания ими своих точек зрения</p> <p>ПК-6.10. Работает со средствами визуализации информации</p>		
---	--	--

Практическая задача: Проанализируйте начало переговоров об изъятии у профессора Преображенского» двух комнат в его квартире (Повесть М. Булгакова «Собачье сердце»).

Ответьте на следующие вопросы:

1. Какова цель участников переговоров?
2. Почему профессор, догадываясь о цели визита представителей домкома, всячески оттягивает начало разговора о сути дела, спорит по маловажным для них вопросам, поучает гостей?
3. Почему участники переговоров не следуют распространенной рекомендации – быть максимально вежливыми с партнерами?
4. Какой стиль переговоров используют партнеры? Доброжелательны ли они друг к другу? Стараются ли они достигнуть компромисса?
5. Каким правилам этикета учит профессор Преображенский представителей домкома? Зачем он это делает?
6. Насколько соответствует правилам этикета поведение самого профессора?
7. Проанализируйте формулы обращений партнеров по переговорам. Почему они столь важны для них?
8. Предложите алгоритм правильной процедуры медиации для сторон спора.
9. Составьте договор по результатам процедуры медиации.
10. Предложите алгоритм проверки исполнения сторонами договора.

Текст

Их было сразу четверо... Вошедшие потоптались на ковре.

- Мы к вам, профессор, - заговорил тот из них, у кого на голове возвышалась на четверть аршина копна густейших волос, — вот по какому делу...

- Вы, господа, напрасно без калош в такую погоду, - перебил наставительно Филипп Филиппович, - во-первых, вы простудитесь, во-вторых, наследили мне на ковре, а все ковры у меня персидские.

Тот, с копной волос, умолк, и все четверо в изумлении уставились на Филиппа Филипповича. Молчание продолжалось несколько секунд, и прервал его лишь стук пальцев профессора.

- Во-первых, мы не господа, - молвил наконец самый юный из четверых – персикового вида.

- Во-первых, перебил его Филипп Филиппович, - вы мужчина или женщина?

Четверо вновь смолкли и открыли рты. На этот раз опомнился тот, что с копной.

- Какая разница, товарищ? – спросил горделиво он.

- Я – женщина, - признался персиковый юноша в кожаной куртке и сильно покраснел.

- В таком случае вы можете оставаться в кепке, а вас, милостивый государь, прошу снять ваш головной убор, - сказал профессор, обращаясь к блондину в папахе.

- Я вам не милостивый государь, - резко заявил блондин, снимая папаху.

- Мы пришли к вам...- вновь начал черный с копной.

- Кто это – «мы»?

- Мы – новое управление вашего дома, - в сдержанной ярости заговорил черный.

– Я – Швондер, она – Вяземская, он – товарищ Пеструхин и Жаровкин.

И вот мы...

— Это вас вселили в квартиру Федора Петровича Саблина?

- Нас, - ответил Швондер.

- Боже! Пропал калабуховский дом! – в отчаянии воскликнул Филипп Филиппович.

- Что вы, профессор, смеетесь? – возмутился Швондер.

- Какое там смеюсь! Я в полном отчаянии! – крикнул Филипп Филиппович.

– Что же теперь будет с паровым отоплением!

- Вы издеваетесь, профессор!

- По какому вопросу вы пришли ко мне, говорите как можно скорее, я сейчас иду обедать.

V. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины

1) Рекомендуемая литература

а) Основная литература

1. Рягузова, Е. В. Теория и практика профессионального общения : психология общения : учебное пособие / Е. В. Рягузова. — Саратов : СГУ, 2019. — 80 с. — ISBN 978-5-292-04606-6. — Текст : электронный // Лань : электронно-библиотечная система. — URL: <https://e.lanbook.com/book/148867> (дата обращения: 09.04.2024).

2. Чумакова Т.Н., Кувичкин Н.М. Психология делового общения. – Персиановский: Донской ГАУ, 2020. – 175 с. – Режим доступа: <https://e.lanbook.com/book/148562>

3. Корягина, Н. А. Психология общения : учебник и практикум для вузов / Н. А. Корягина, Н. В. Антонова, С. В. Овсянникова. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2024. — 493 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-17870-8. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/536158> (дата обращения: 09.04.2024).

б) Дополнительная литература

1. Караяни, А.Г. Психология общения и переговоров в экстремальных условиях: учеб. пособие для студентов вузов, обучающихся по специальностям «Юриспруденция», «Правоохранительная деятельность» / А.Г. Караяни, В.Л. Цветков. — М. : ЮНИТИ-ДАНА: Закон и право, 2017. — 247 с. - ISBN 978-5-238-01608-5. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1028562> (дата обращения: 09.04.2024).

2. Колчина Т.Ф. Теория и практика делового. – Волгоград: ВГАФК, 2016. – 140 с. – Режим доступа: <https://e.lanbook.com/book/158072>

3. Бороздина, Г. В. Психология и этика делового общения : учебник и практикум для вузов / Г. В. Бороздина, Н. А. Кормнова ; под общей редакцией Г. В. Бороздиной. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2024. — 392 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-16726-9. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/535477> (дата обращения: 09.04.2024).

4. Титова, Л. Г. Деловое общение: Учеб. пособие для студентов вузов, обучающихся по специальностям экономики и управления / Л.Г. Титова. - М. : ЮНИТИ-ДАНА, 2017.- 271 с. - ISBN 978-5-238-00919-3. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1028715> (дата обращения: 09.04.2024).

2) Программное обеспечение

Google Chrome - бесплатное ПО

Яндекс Браузер - бесплатное ПО

Kaspersky Endpoint Security 10

Многофункциональный редактор ONLYOFFICE - бесплатное ПО

ОС Linux Ubuntu - бесплатное ПО

3) Современные профессиональные базы данных и информационные справочные системы

ЭБС Лань <http://e.lanbook.com/>

ЭБС Znanium.com <https://znanium.com/>

ЭБС Университетская библиотека online <https://biblioclub.ru>

ЭБС ЮРАЙТ <https://urait.ru/>

ЭБС IPR SMART <https://www.iprbookshop.ru/>

Электронно-библиотечная система ТвГУ

<http://megapro.tversu.ru/megapro/Web>

Научная электронная библиотека eLIBRARY.RU <http://elibrary.ru/>

Электронная библиотека диссертаций РГБ <http://diss.rsl.ru/>

Справочно-правовая система «Консультант Плюс» www.consultant.ru
(<http://library.tversu.ru/nauchnyeresursy/35-about-library/resurs/348-c.html>)

Психологический навигатор - психологический портал

<https://www.psychnavigator.ru/>

Национальная психологическая энциклопедия <https://vocabulary.ru>

Психологический портал (базы данных) <http://www.psychology-online.net>

4) Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети

«Интернет», необходимых для освоения дисциплины

<http://koob.ru/> Электронная библиотека

<http://dic.academic.ru/> Словари и энциклопедии на Академике

<http://www.mchs.gov.ru> Сайт МЧС России

<http://psychology.net.ru/> Мир психологии

<http://www.voppsy.ru/> Журнал «Вопросы психологии»

<http://psyjournals.ru/> Журнал «Консультативная психология и психотерапия»
<http://www.psyedu.ru/> Электронный журнал «Психологическая наука и образование»

VI. Методические материалы для обучающихся по освоению дисциплины

Учебная программа

1. Общение как социально-психологическая проблема

Понятие общения. Аспекты общения: передача информации (коммуникативный аспект общения); взаимодействие (интерактивный аспект общения); понимание и познание людьми друг друга (перцептивный аспект общения). Виды общения: непосредственное и опосредованное, межличностное и массовое. Уровни общения: фактический, конвенциональный, информационный, личностный. Функции общения по различным критериям: эмоциональному, информационному, социализирующему, связующему, самопознания (А.В. Мудрик); установления общности, инструментальному, осознания, самоопределения (А.Б. Добрович); сплочения, инструментальному, трансляционному, самовыражения (А.А. Брудный); контактному, информационному, побудительному, координационному, понимания, эмотивному, установления отношений, оказания влияния (Л.А. Карпенко). Совокупность групп функций общения: психологические функции, социальные, инструментальные. Разновидности восприятия и взаимодействия объектов общения.

2. Деловое общение, его виды и формы

Определение категории «деловое общение». Коммуникационно-психологические основы делового общения. Формы делового общения: деловая беседа; деловые переговоры; деловые совещания; публичные выступления. Деловые переговоры как основная форма делового общения.

Намерения собеседников в деловом общении. Формы взаимодействия, конечный речевой продукт общения. Парирование замечаний собеседников.

3. Технология эффективной деловой коммуникации

Соотнесение целей сторон коммуникативного процесса. Выбор места и времени. Определение установки на результат. Определение мотивации участников. Статус, роли, стиль жизни и работы, культура поведения, социально-психологические качества личности участников. Выбор ориентированной на решение стратегии и стиля деловой коммуникации. Источники влияния, мотивация, преодоление стереотипов и внутренних преград. Механизмы и способы влияния. Эмпатия, рефлексия, стереотипизация, индивидуализация. Использование речевых тактик. Содержание, направленность, логичность, продолжительность и экспрессивность речи, особенности лексики, грамматики, фонетики. Выразительные движения, мимика и жесты, экспрессия лица. Движения, перемещения и позы, дистанция, сближение, соприкосновение. Физическое воздействие на другого человека (касание, похлопывание, поглаживание и т.п.). Фиксация результата деловой коммуникации.

4. Психологические аспекты переговорного процесса

Переговорный процесс, его функции и основное содержание. Модели поведения партнеров в переговорном процессе. Манипулятивные технологии в переговорном процессе и противодействие им. Технологии стратегий и тактик в переговорном процессе.

5. Психологические особенности публичного выступления

Формы публичного выступления. Цели публичного выступления. Страхи публичного выступления. Способы подготовки к выступлению. Типы ораторов. Фактор Ореола. Критерии оценки публичного выступления. Способы привлечения внимания слушателей в первый момент: Речь. Выступление. Содержание выступления. Форма выступления: Эмоциональность. Соблюдение регламента. Риторика. Как завершить выступление. Культура речи делового человека.

6. Невербальные особенности в процессе общения

Функции невербального общения: выражение межличностных отношений; Выражение чувств и эмоций; Управление процессами вербального общения (разговором); Обмен ритуалами; регуляция самопредъявлений. Факторы, влияющие на невербальный язык: национальная принадлежность; состояние здоровья; профессия человека; уровень культуры, который влияет на набор жестов, представление об этикете, о правильном воспитании; статус человека; принадлежность к группе; актерские способности; возраст; сочетание невербальных знаков; возможность проявить и воспринять невербальные средства общения. Кинесика. Такесика. Проксемика.

7. Спор, дискуссия, полемика

Спор и его виды. Цель спора: спор из-за истины; спор для убеждения кого-то; спор для победы; спор ради спора. Основные правила ведения спора. Уловки в споре. Позволяющие и не позволяющие уловки. Психологические уловки. Стратегия и тактика спора. Культура спора. Психологические приемы убеждения в споре: приемы воздействия на участников спора; вопросы в споре и виды ответов.

8. Конфликты и конфликтные ситуации в коммуникации

Конфликты: типы, виды, структура, стадии протекания. Стратегия поведения в конфликтной ситуации. Основные причины деловых конфликтов и их последствия. Правила поведения в условиях конфликта. Способы разрешения деловых конфликтов. Методы профилактики конфликтных ситуаций. Стрессы и стрессовые ситуации.

9. Коммуникативная компетентность медиатора

Понятие коммуникативной ситуации. Виды коммуникативных ситуаций в медиативной сфере. Эффективная и неэффективная коммуникация. Правильность, ясность и уместность как основные качества деловой коммуникации. Культура речи, техника речи и логика речи как составляющие коммуникативной компетентности. Речевой этикет в деловой коммуникации.

Национальные особенности речевого этикета. Типы речевой культуры. Особенности элитарного, литературного и фамильярно-разговорного типа. Проблема коммуникативной компетентности. Навык взаимодействия с представителями разных социальных групп и типов речевой культуры. Владение приемами активного слушания, интерпретации вербальных и невербальных сигналов собеседника, понимание коммуникативной ситуации и подбор оптимальных речевых средств для участия в ней. Владение всеми формами делового общения, ведение деловых переговоров (в т.ч. с использованием средств связи) и деловой переписки. Навык публичного выступления с подготовленной и импровизационной речью, в т.ч. в средствах массовой информации.

10. Риторические навыки медиатора

Основные риторические навыки: навык использования различных жанров деловой речи для достижения профессионально значимых целей; знание логической организации деловой речи; навык отбора изобразительно-выразительных средств в соответствии с коммуникативной ситуацией; навык использования оптимальной композиции деловой речи в соответствии с избранным жанром; навык взаимодействия с аудиторией в процессе делового общения.

Жанры деловой публичной речи. Информационная речь (сообщение, доклад, отчет, объявление, рекомендация, обзор, комментарий, инструкция, объявление). Убеждающая публичная речь (заявление, обоснование, критика, опровержение, призыв, обращение, совещательная речь, речь в прениях). Эпидейктическая публичная речь (приветственное слово, ответное слово, поздравительная речь, презентационная речь).

Изобразительно-выразительные средства речи государственного гражданского служащего. Риторические средства (атрибуция, экспрессивная синонимия, гипонимизация), риторические фигуры (анафора, эпифора, хиазм, синтаксический параллелизм, инверсия, парцелляция), тропы (метафора,

метонимия, гипербола, олицетворение). Принцип отбора изобразительно-выразительных средств в деловой публичной речи.

Композиционное своеобразие деловой публичной речи. Формирование целевой установки публичного выступления. Задачи вступления, прямое и косвенное вступление. Типы зачинов (постановка проблемы, ссылка на авторитет, риторический вопрос, пример, эмоциональное введение в тему). Основная часть. Параллельный, хронологический и логический способы подачи материала. Задачи заключения, прямое и косвенное заключение. Типы заключений (призыв или обращение, личное намерение, повтор, цитата).

Тактики речевого воздействия на аудиторию. Снятие психологических барьеров. Установление контакта. Система обращений. Имиджевая и поведенческая составляющие деловой публичной речи. Активизация внимания слушателей. Анализ публичных выступлений известных государственных деятелей с точки зрения изученных риторических навыков.

Методические рекомендации по организации самостоятельной работы студентов

Перечень тем для самостоятельной работы

1. Понятие делового общения.
2. Формы и принципы делового общения.
3. Деловое общение и светское общение.
4. Деловое общение и манипулятивное общение.
5. Деловое общение и ритуальное общение.
6. Личность в деловом общении. Я-концепция и модели общения.
7. Приемы и виды слушания в деловом общении.
8. Невербальные средства делового общения.
9. Вербальные средства делового общения.
10. Манипуляция в деловом общении: причины и способы проявления.
11. «Коммуникация чувств». Конструктивная конфронтация.
12. Конструктивные способы противостояния манипуляции.

13. Правила поведения в споре
14. Правила конструктивной критики.
15. Виды деловых собеседований и правила их проведения
16. Технология подготовки делового собеседования.
17. Виды и функции деловых совещаний, правила их проведения
18. Правила проведения и поведения в групповых дискуссиях, способы повышения их эффективности
19. Деловые переговоры: правила проведения.
20. Типы соглашений в процессе деловых переговоров.
21. Деловая переписка, ее особенности.
22. Понятие и структура публичных выступлений, методика подготовки и проведения
23. Виды деловых телефонных разговоров и правила их проведения
24. Правила общения в радио- и телеэфире, способы поведения перед камерой.
25. Телеконференция и телеинтервью: методика подготовки.

Методические указания по организации самостоятельной работы

Самостоятельная работа это – это форма организации внеаудиторной деятельности, на которой происходит как формирование, так и отработка конкретных практических навыков студентов, закрепление и развитие профессиональных компетенций в сфере социальной работы. Специфика самостоятельной работы состоит в том, что предлагаемые вопросы сопряжены с соответствующими темами учебной дисциплины и способствуют расширению знаний студентов по тем или иным теоретическим аспектам социальной работы.

Результаты самостоятельной работы студентов представляются как в процессе изучения учебной дисциплины (в виде инициативных дополнений к вопросам семинаров и практических занятий). Специфика участия аспиранта в 10 самостоятельном изучении дополнительных вопросов учитывается преподавателем в ходе аттестации (на экзамене).

Рекомендуется следующий алгоритм самостоятельной работы:
Внимательное изучение рекомендуемых вопросов в связи с планом изучения учебной дисциплины.

1) Самостоятельный поиск студентом учебной и научной литературы, в источниках которой наиболее полно представлены вопросы для самостоятельной работы.

2) Получение консультации у преподавателя в связи с внесением тех или иных дополнительных вопросов (самостоятельно изученных студентом) в план семинара или практического занятия.

3) Согласование с преподавателем наиболее эффективных форм представления результатов самостоятельной работы студентов.

Вопросы к экзамену по дисциплине

1. Деловая коммуникация, ее задачи и функции.
2. Коммуникативный процесс и его структура.
3. Коммуникативные каналы и их характеристика.
4. Коммуникативные операции и их характеристика.
5. Коммуникативные средства и их характеристика.
6. Социальные и психологические аспекты деловой коммуникации.
7. Стороны деловой коммуникации.
8. Проблема непонимания в деловой коммуникации.
9. Стили взаимодействия в процессе коммуникации.
10. Уровни деловой коммуникации.
11. Барьеры в деловой коммуникации.
12. Виды деловой коммуникации и их характеристика.
13. Виды и функции деловых переговоров.
14. Деловые совещания и их характеристика.
15. Психологические особенности публичного выступления на деловом совещании.
16. Деловые беседы и их характеристика.

17. Деловая дискуссия, «круглый стол» и их характеристика.
18. Публичное выступление, интервью, брейн-сторминг и их характеристика.
19. Деловая коммуникация при удалённом контакте.
20. Особенности межкультурной деловой коммуникации.
21. Виды коммуникативных ситуаций в медиации.
22. Эффективная и неэффективная деловая коммуникация.
23. Правильность, ясность и уместность как основные качества деловой коммуникации медиатора.
24. Культура речи, техника речи и логика речи как составляющие коммуникативной компетентности медиатора.
25. Речевой этикет в деловой коммуникации медиатора.
26. Национальные особенности речевого этикета.
27. Соблюдение норм речевого этикета в медиации.
28. Типы речевой культуры.
29. Особенности использования элитарного, литературного и фамильярно-разговорного типа речи.
30. Коммуникативные компетенции в медиации.
31. Технология эффективной деловой коммуникации в медиации.
32. Механизмы и способы влияния в ходе деловой коммуникации.
33. Управление процессом деловой коммуникации в медиации.
34. Фиксация результата деловой коммуникации в медиации.
35. Разрешение и предотвращение конфликтов в ходе деловой коммуникации.
36. Распознавание манипуляций и скрытого управления, их нейтрализация в ходе деловой коммуникации.
37. Противостояние давлению со стороны в ходе деловой коммуникации.
38. Деловая презентация и самопрезентация в ходе деловой коммуникации.

39. Основные риторические навыки в медиации.

40. Жанры деловой публичной речи и их характеристика.

VII. Материально-техническое обеспечение

Тренинговый класс факультета психологии, № 424 Комплект учебной мебели, переносной ноутбук, Доска белая офисная магнитно-марк. Музыкальный центр Телевизор DVD плеер	170100, Тверская область, г. Тверь, пер. Студенческий, д. 12, 4-й этаж, помещение 43
Помещение для самостоятельной работы, компьютерный класс, № 445 Комплект учебной мебели, Коммутатор, Компьютер (11 шт.) МФУ	170100, Тверская область, г. Тверь, пер. Студенческий, д. 12, 4-й этаж, помещение 46
Методический кабинет факультета психологии. Помещение для самостоятельной работы, № 343 Комплект учебной мебели, Компьютер (2 шт.) Принтер Учебная литература	170100, Тверская область, г. Тверь, пер. Студенческий, д. 12, 3-й этаж, помещение 36

VIII. Сведения об обновлении рабочей программы дисциплины

№п.п.	Обновленный раздел рабочей программы дисциплины	Описание внесенных изменений	Реквизиты документа, утвердившего изменения
1.	V. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины	Обновлен список литературы и информационные ресурсы	Протокол №11 от 21.06.2024 года заседания ученого совета факультета

