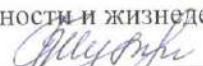


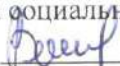
Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Лазаренко Виктор Анатольевич
Должность: Ректор
Дата подписания: 27.03.2023 22:20:09
Уникальный программный ключ:
45c319b8a032ab3637134215abd1c4753347674

**Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования «Курский государственный медицинский университет»
Министерства здравоохранения Российской Федерации
(ФГБОУ ВО КГМУ Минздрава России)**

УТВЕРЖДЕНО

на заседании кафедры социальной работы и безопасности и жизнедеятельности протокол № 10 от «05» июня 2018 г. заведующий кафедрой социальной работы и безопасности и жизнедеятельности доцент  Шульгина Т.А.

УТВЕРЖДЕНО

на заседании методического совета факультета социальной работы протокол № 5 от «08» июня 2018 г. председатель методического совета факультета социальной работы профессор  Василенко Т.Д.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА

по дисциплине Социология коммуникаций

Факультет	социальной работы
Направление подготовки	39.03.02 Социальная работа Социальная работа с лицами с ограниченными возможностями здоровья
Направленность	
Курс	2 Семестр 4
Трудоемкость (з.е.)	4
Количество часов всего	144
Форма промежуточной аттестации	экзамен

Разработчики рабочей программы:

зав. кафедрой социальной работы и БЖД, к.п.н., доцент Шульгина Т.А.,
ассистент Кетова Н.А.

Курск – 2018

Рабочая программа дисциплины «Социология коммуникаций» разработана в соответствии с Федеральным государственным образовательным стандартом высшего образования (ФГОС ВО) по направлению подготовки 39.03.02 Социальная работа.

1. Цель и задачи дисциплины

Целью изучения дисциплины является овладение знаниями о роли и месте коммуникации в обществе, об управлении социальными рисками, возникающими в процессе жизнедеятельности человека, семьи и иных социальных групп, на основе современных стратегий и моделей устной и письменной коммуникации.

Задачи:

- сформировать у студентов представление о месте и роли коммуникации в управлении социальными рисками в профессиональной деятельности бакалавра социальной работы;
- сформировать навык коммуникативной компетентности в профессиональном взаимодействии на основе современных стратегий и моделей коммуникации и с учетом этических, конфессиональных и культурных различий клиентов социальной работы;
- сформировать профессиональные компетенции у бакалавра социальной работы, необходимые для осуществления управления социальными рисками, возникающими в процессе жизнедеятельности человека, семьи и иных социальных групп, в том числе для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия.

2. Место дисциплины в структуре образовательной программы и требования к планируемым результатам обучения по дисциплине

Дисциплина «Социология коммуникаций» относится к базовой части образовательной программы.

Процесс изучения дисциплины обеспечивает достижение планируемых результатов освоения образовательной программы и направлен на формирование следующих компетенций:

Компетенция		Логическая связь с дисциплинами учебного плана
код	формулировка	
ОК-5	Способность к коммуникации в устной и письменной формах на русском и иностранном языках для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия	русский язык и культура речи; иностранный язык;
ОК-6	Способность работать в коллективе, толерантно воспринимая социальные, этические, конфессиональные и культурные различия	культурология;
ПК-1	Способность к проведению оценки обстоятельств, которые ухудшают или могут ухудшить условия жизнедеятельности граждан, определению индивидуальных потребностей граждан с целью постановки социального диагноза и разработки индивидуальных программ предоставления социальных услуг и мероприятий по социальному сопровождению	технологии социальной работы; конфликтология в социальной работе; социальная защита инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья; социальная работа по месту жительства; социальная работа с семьей и детьми с ограниченными

		возможностями здоровья; организация доступной среды жизнедеятельности детей с ограниченными возможностями здоровья; технологии социальной работы при чрезвычайных ситуациях; семьеведение. .
--	--	--

Содержание компетенций (этапов формирования компетенций)

Код компетенции	Формулировка компетенции	Этапы формирования и индикаторы достижения компетенции		
		Знает	Умеет	Владеет (имеет практический опыт)
1	2	3	4	5
ОК-5	Способность к коммуникации в устной и письменной формах на русском и иностранном языках для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия	- требования к деловой коммуникации	- использовать русский язык в межличностном общении и профессиональной деятельности	- различными формами, видами устной и письменной коммуникации в профессиональной деятельности - навыками работы с профессиональной литературой на русском и иностранном языке
ОК-6	Способность работать в коллективе, толерантно воспринимая социальные, этические, конфессиональные и культурные различия	- принципы толерантного обсуждения, общения со своими единомышленниками и представителями иных типов культур и мировоззренческих позиций - особенности диалоговой формы общения и обсуждения - закономерности и особенности профессиональной коммуникации - основные теории конфликтов и пути их разрешения - социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия в системе толерантного восприятия	- осуществлять профессиональную коммуникацию - реализовывать продуктивные стратегии разрешения конфликтов - работать в коллективе, толерантно воспринимая социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия его членов	- навыками коммуникативной компетентности в профессиональном взаимодействии - умениями работать в команде
ПК-1	Способность к проведению	- типологию проблем	- обобщать и	- навыками осуществления

	оценки обстоятельств, которые ухудшают или могут ухудшить условия жизнедеятельности граждан, определению индивидуальных потребностей граждан с целью постановки социального диагноза и разработки индивидуальных программ предоставления социальных услуг и мероприятий по социальному сопровождению	граждан, оказавшихся в трудной жизненной ситуации различной этиологии (социальные, социально-медицинские, социально-психологические, социально-правовые)	систематизировать информацию, касающуюся трудной жизненной ситуации и методов ее преодоления - обеспечивать эффективное взаимодействие с гражданами, семьями, социальными группами, оказавшимися в трудной жизненной ситуации	сбора и обработки дополнительной информации, свидетельствующей о проблемах гражданина, обратившегося за предоставлением социальных услуг или мер социальной поддержки - навыками выявления обстоятельств возникновения трудной жизненной ситуации путем организации обследований, мониторинга условий жизнедеятельности граждан по месту жительства (фактического пребывания), определения причин, способных привести их в положение, представляющее опасность для жизни и (или) здоровья, анализа данных статистической отчетности, проведения, при необходимости, выборочных социологических опросов населения
--	--	--	---	--

3. Разделы (темы) дисциплины и компетенции, которые формируются при их изучении

Наименование темы дисциплины	Содержание темы	Код компетенции
1	2	3
Научный аппарат социологии	История развития коммуникации как науки. Понятие коммуникации Соотношение понятий «коммуникация» и «общение». Элементы коммуникации. Основные	ОК-5

<p>коммуникаций. Понятие, элементы, модели социальной коммуникации. Формы и уровни коммуникаций.</p>	<p>модели коммуникации, возможность их использования для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия. Модель идеального коммуникатора. Формы и уровни коммуникации. Вертикальная и горизонтальная коммуникация. Уровни коммуникативного контакта с учетом социальных, этических, конфессиональных и культурных различий клиентов социальной работы.</p>	
<p>Теоретические концепции коммуникации: символического интеракционализма, системный подход, информационная модель.</p>	<p>Выявление совокупности основных понятий и проблем, способствующих обнаружению общих закономерностей социальной деятельности в теоретических концепциях коммуникации. Сущность теории коммуникации и ее виды. Концепция символического интеракционизма. Информационная теория коммуникации. Теория когнитивного диссонанса Л. Фестингера. Теория атрибуции. Теория значения Чарльза Осгуда. Теория релевантности. Семиотические концепции коммуникации: структурно-знаковая модель коммуникаций Чарльза Пирса, структурная лингвистика считается Фердинанд де Соссюр. Системный подход к коммуникациям: теория социальных систем Т. Парсонса, теория самоорганизующихся систем Н. Лумана.</p>	<p>ОК–5</p>
<p>Коммуникативные стратегии в социальной работе.</p>	<p>Понятие коммуникативной стратегии. Специфика выбора коммуникативной стратегии в социальной работе для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия. Цели и типы коммуникативной стратегии. Выбор презентационной, манипуляционной, конвенциональной и оппозиционной стратегии в социальной работе с учетом социальных, этических, конфессиональных и культурных различий клиентов социальной работы. Использование коммуникативных стратегий для управления социальными рисками, возникающими в процессе жизнедеятельности человека, семьи и иных социальных групп, в том числе для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия.</p>	<p>ОК–6 ПК– 1</p>
<p>Коммуникационный процесс социальной работе. Основные фазы.</p>	<p>Межличностный коммуникационный процесс основные свойства. Специфика межличностной коммуникации у различных социальных, этических, конфессиональных и культурных категорий клиентов социальной работы. Профессиональная беседа, ее характеристика, типы, структура и правила. Эффективное слушание в устной коммуникации. Технологии межличностных коммуникаций с учетом социальных, этических, конфессиональных и культурных различий клиентов социальной работы. Этапы и фазы коммуникационного процесса.</p>	<p>ОК–6 ПК– 1</p>

<p>Коммуникативная профессиограмма социального работника. Психотехника речи и ее значение в профессиональной деятельности социального работника.</p>	<p>Социальная работа как профессия. Понятие коммуникативной профессиограммы специалиста социальной работы. Основные характеристики. Профессиональная компетентность и ее элементы. Классификация коммуникативных принципов социальной работы. Понятия психотехники речи, ее основные средства. Культура речевого общения. Компоненты речевой культуры способствующие толерантному восприятию социальных, этических, конфессиональных и культурных различий. Психотехника использования речевых и неречевых средств. Психотехника построения высказываний и ответственности речи. Прием профессионализации психотехники речи для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия.</p>	<p>ОК–6 ПК– 1</p>
<p>Эффективные технологии коммуникации: технология беспроблемного общения Т. Гордона, технология подлинного общения Э. Берна, технология спонтанности Ф. Перлза.</p>	<p>Технология беспроблемного общения Т. Гордон. Концепция «владения проблемой». Технология подлинного общения Э. Берна. Философия транзактного анализа. Модель згостояний личности. Алгоритм транзактного анализа. Анализ транзакций. Технология спонтанности Ф. Перлза. Основные понятия гештальттерапии. Цикл прохождения гештальта. Ценность спонтанного общения. Изменения личности клиента социальной работы в процессе межличностного и межкультурного взаимодействия. Управление социальными рисками, возникающими в процессе жизнедеятельности человека, семьи и иных социальных групп с использованием эффективных технологий коммуникации.</p>	<p>ОК–5 ОК–6 ПК– 1</p>
<p>Деловые коммуникации. Технология устной и письменной коммуникации.</p>	<p>Дискуссия как форма деловой коммуникации и межличностного взаимодействия. Письменная дискуссия, ее функции. Деловая переписка. Дискуссионные технологии. Тактика ведения спора. Виды аргументов. Современные виды групповых дискуссий, технология их организации. Проведение дискуссии с учетом этических, конфессиональных и культурных различий у клиентов социальной работы.</p>	<p>ОК-5</p>
<p>Невербальная коммуникация</p>	<p>Сущность невербальной коммуникации. Движения. Зрительный контакт. Выражение лица. Жесты. Поза. Как используются движения. Культурные различия. Зрительный контакт. Жесты, движения и выражения лица. Гендерные различия. Зрительный контакт. Выражения лица и жесты. Параязык. Голосовые характеристики. Вокальные помехи. Самопрезентация. Одежда и внешний вид. Самообладание. Прикосновения. Время. Культурные различия в самопрезентации. Коммуникация через организацию окружающей среды. Пространство. Организация постоянных структур. Организация предметов в пространстве. Организация неформального пространства. Температура, освещение и цвет. Культурные различия в организации окружающей среды. Самоанализ. Формирование невербальной коммуникативной базы.</p>	<p>ОК–5 ОК–6 ПК– 1</p>
<p>Интервью в</p>	<p>Интервью, его виды. Технологии коммуникаций в интервью. Понятие модерации. Функция</p>	<p>ОК–5</p>

<p>коммуникациях. Модерация как коммуникативная технология.</p>	<p>модерации и модератора. Характеристики модерации. Этапы модерации. Использование интервью и модерации для управления социальными рисками, возникающими в процессе жизнедеятельности человека, семьи и иных социальных групп.</p>	<p>ОК–6 ПК– 1</p>
<p>Психотехнологии влияния. Манипуляции в коммуникациях. Коммуникативные «ловушки». Диагностика и конструктивный выход.</p>	<p>Понятие психотехнология. Схема скрытого управления: транзактный анализ, НЛП, методы убеждения. Универсальная модель скрытого управления. Транзактный анализ, НЛП, методы убеждения как технологии скрытого управления и ее использование для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия. Техники терапевтического воздействия. Манипуляции и способы противодействия им в профессиональной деятельности бакалавра социальной работы, с учетом этических, конфессиональных и культурных различий клиентов социальной работы.</p>	<p>ОК–5 ОК–6 ПК– 1</p>
<p>Социально-психологические технологии управления коммуникативными конфликтами в социальной работе.</p>	<p>Ловушки в общении понятие, характеристика. Виды коммуникативных ловушек, их диагностика. Конструктивный выход из них. Теории конфликтов. Конфликты в социальной работе, и конструктивный выход из них. Специфика управления социальными рисками, возникающими в процессе конфликтов в межличностном, межгрупповом (семьи и иные социальные группы), межкультурном взаимодействии.</p>	<p>ОК–5 ОК–6 ПК– 1</p>

4. Учебно-тематический план дисциплины (в академических часах)

Наименование темы дисциплины	Контактная работа			Внеаудиторная (самостоятельная) работа	Итого часов	Используемые образовательные технологии, способы и методы обучения		Формы текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации
	всего	из них				Традиционные	Интерактивные	
		лекции	практические занятия					
1	2	3	4	5	6	7	8	9
Научный аппарат социологии коммуникаций. Понятие, элементы, модели социальной коммуникации. Формы и уровни коммуникаций.	4	2	2	5	9	ЛТ, СЗ,		С
Теоретические концепции коммуникации: символического интеракционализма, системный подход, информационная модель.	4	2	2	5	9	ЛТ, СЗ, СИ	НИРС	С
Коммуникативные стратегии в социальной работе.	5	1	4	5	10	ЛТ, СЗ	МК	С
Коммуникационный процесс в социальной работе. Основные фазы.	3	1	2	6	9	ЛТ, СЗ		С
Коммуникативная профиограмма социального работника. Психотехника речи и ее значение в профессиональной деятельности социального работника.	4	2	2	5	9	ЛТ, СЗ, УИРС	ЗС	С
Эффективные технологии коммуникации: технология проблемного общения Т. Гордона, технология подлинного общения Э. Берна, технология спонтанности Ф. Перлза.	6	2	4	5	11	ЛТ, С, СИ	КС, ЗС	С, Т
Деловые коммуникации. Технология устной и письменной коммуникации.	5	1	4	6	11	ЛТ, СЗ	КС	С

Невербальная коммуникация	5	1	4	5	10	ЛТ, СЗ	ТР	С, Пр.
Интервью в коммуникациях. Модерация как коммуникативная технология.	3	1	2	5	8	ЛТ, СЗ		С
Психотехнологии влияния. Манипуляции в коммуникациях. Коммуникативные «ловушки». Диагностика и конструктивный выход.	6	2	4	5	11	ЛТ, СЗ	ТР	С
Социально-психологические технологии управления коммуникативными конфликтами в социальной работе.	6	2	4	5	11	ЛТ, СИ, СЗ	ТР	С, Пр.
Экзамен	-	-	-	-	36	-	-	Т, Пр., С
ИТОГО:					144	-	-	-

4.1. Используемые образовательные технологии, способы и методы обучения

ЛТ	традиционная лекция	ЗС	решение ситуационных задач
СЗ	семинарское занятие	МК	метод кейсов
СИ	самостоятельное изучение тем, отраженных в программе, но рассмотренных в аудиторных занятиях	НИРС	научно-исследовательская работа студентов (составление информационного обзора литературы по предложенной тематике, подготовка реферата, подготовка эссе, доклада, написание курсовой работы, подготовка учебных схем, таблиц)
УИРС	учебно-исследовательская работа студентов	КС	круглый стол, дискуссии
ТР	тренинги		
К	написание конспектов		

4.2. Формы текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации

КЗ	комплексная оценка знаний
Т	тестирование
Пр.	оценка освоения практических навыков (умений, владений)
С	оценка по результатам собеседования (устный опрос)

5. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины

Основная литература

1. Чамкин А.С. Социология коммуникаций: учеб. Пособие для студентов вузов, обучающихся по направлениям подготовки 39.03.01 «Социология», 41.0304 «Политология», 38.03.02 «Менеджмент», 42.03.01 «Реклама и связи с общественностью» (квалификация(степень) бакалавр/ А.С. Чамкин. – М. : Инфра-М, 2016. -294 с. (8 экз.)
2. Коноваленко, М. Ю. Деловые коммуникации : учеб. для бакалавров : для студентов вузов, обучающихся по эконом. направлениям и специальностям / М. Ю. Коноваленко, В. А. Коноваленко ; Рос. эконом. ун-т им. Г. В. Плеханова. - М. : Юрайт, 2017. - 468 с. (3)

Дополнительная литература

1. Волков, Ю. Г. Социология : учеб. для студентов вузов / Ю. Г. Волков ; под ред. В. И. Добренькова. - 4-е изд. - М. : Издат.-торг. корпорация "Дашков и К"; Ростов н/Д: Наука Спектр, 2009. - 383 с. (100 экз.)

2. Баранова, Е. В. Социология массовой коммуникации [Электронный ресурс] : учебное пособие / Е. В. Баранова. — Электрон. текстовые данные. — Минск : Вышэйшая школа, 2012. — 174 с. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/20279.html>

3. Козлова В.А. Психология манипулирования [Электронный ресурс]: учебно-методическое пособие / В.А. Козлова. — Электрон. текстовые данные. — Орел: Межрегиональная Академия безопасности и выживания (МАБИВ), 2014. - 84 с. - URL: <http://www.iprbookshop.ru/33437.html>

4. Социология коммуникации [Электронный ресурс] : практикум / сост. С. С. Асатрян. — Электрон. текстовые данные. — Ставрополь : Северо-Кавказский федеральный университет, 2017. — 98 с. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/75598.html>

Периодические издания

1. «Социологические исследования» (СОЦИС)

Электронное информационное обеспечение и Интернет-ресурсы:

1. Научная электронная библиотека «eLIBRARY.RU» <https://elibrary.ru/>
2. Национальная электронная библиотека. <http://нэб.рф/>
3. Консультант плюс https://kurskmed.com/department/library/page/Consultant_Plus
4. База данных международного индекса научного цитирования «WEB OF SCIENCE». <http://www.webofscience.com/>
5. Полнотекстовой базе данных «Medline Complete» <http://search.ebscohost.com/>
6. Федеральная электронная медицинская библиотека. <http://193.232.7.109/feml>
7. Полнотекстовая база данных «Polpred.com Обзор СМИ». <http://polpred.com/>
8. Научная электронная библиотека «КиберЛенинка» <https://cyberleninka.ru/>

6. Материально-техническое обеспечение дисциплины

№ п\п	Наименование специальных помещений и помещений для самостоятельной работы	Оснащенность специальных помещений и помещений для самостоятельной работы	Перечень лицензионного программного обеспечения. Реквизиты подтверждающего документа
1	2	3	4
1.	Российская Федерация, 305041, г. Курск, ул. К. Маркса, д. 3, 5 этаж, каб. №502	Учебная аудитория для проведения занятий лекционного и семинарского типа, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации: специализированная мебель (учебная мебель, доска); технические средства обучения и демонстрационное оборудование (телевизор).	1. Программа для создания тестов — Adit Testdesk, договор № 444 от 22.06.2010 2. Программа для организации дистанционного обучения — ISpring Suite 7.1, договор № 652 от 21.09.2015 3. Пакет офисного ПО – Microsoft Win Office Pro Plus 2010 RUS OLP NL, договор № 548 от 16.08.2010 4. Операционная система — Microsoft Win Pro 7, договор № 904 от 24.12.2010 5. Антивирус – Kaspersky Endpoint Security, договор № 832 от 15.10.2018
2.	Российская Федерация, 305041, г. Курск, ул. К. Маркса, д. 3, 5 этаж, каб. №503	Учебная аудитория для проведения занятий лекционного и семинарского типа групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации: специализированная мебель (учебная мебель, доска); технические средства обучения и демонстрационное оборудование (телевизор).	1. Программа для создания тестов — Adit Testdesk, договор № 444 от 22.06.2010 2. Программа для организации дистанционного обучения — ISpring Suite 7.1, договор № 652 от 21.09.2015 3. Пакет офисного ПО – Microsoft Win Office Pro Plus 2010 RUS OLP NL, договор № 548 от 16.08.2010 4. Операционная система — Microsoft Win Pro 7, договор № 904 от 24.12.2010 5. Антивирус – Kaspersky Endpoint Security, договор № 832 от 15.10.2018
3.	Российская Федерация, 305041, г. Курск, ул. К. Маркса, д. 3, 5 этаж, каб. №505	Учебная аудитория для проведения занятий лекционного и семинарского типа, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации: специализированная мебель (учебная мебель, кресла, шкафы); технические средства обучения и демонстрационное оборудование (персональные компьютеры).	1. Программа для создания тестов — Adit Testdesk, договор № 444 от 22.06.2010 2. Программа для организации дистанционного обучения — ISpring Suite 7.1, договор № 652 от 21.09.2015 3. Пакет офисного ПО – Microsoft Win Office Pro Plus 2010 RUS OLP NL, договор № 548 от 16.08.2010 4. Операционная система — Microsoft Win Pro 7, договор № 904 от 24.12.2010

			5. Антивирус – Kaspersky Endpoint Security, договор № 832 от 15.10.2018
4.	Российская Федерация, 305041, г. Курск, ул. К. Маркса, д. 3, 5 этаж, каб. №507	Учебная аудитория для проведения занятий лекционного и семинарского типа, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации: специализированная мебель (учебная мебель, доска).	-
5.	Российская Федерация, 305041, г. Курск, ул. К. Маркса, д. 3, 5 этаж, каб. №508	Учебная аудитория для проведения занятий лекционного и семинарского типа, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации: специализированная мебель (учебная мебель, доска, доска магнитная).	-
6.	Российская Федерация, 305041, г. Курск, ул. К. Маркса, д. 3, 5 этаж, каб. №513 а	Учебная аудитория для проведения занятий лекционного и семинарского типа, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации: специализированная мебель (учебная мебель, доска).	-
7.	Российская Федерация, 305000, г. Курск, ул. Пучковка, д. 82, 1 этаж, каб. №1	Учебная аудитория для проведения занятий лекционного и семинарского типа, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации: специализированная мебель (учебная мебель, доска).	-
8.	Российская Федерация, 305000, г. Курск, ул. Пучковка, д. 82, 1 этаж, каб. №2	Учебная аудитория для проведения занятий лекционного и семинарского типа, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации: специализированная мебель (учебная мебель, доска).	-
9.	Российская Федерация, 305000, г. Курск, ул. Пучковка, д. 82, 1 этаж, каб. №3	Учебная аудитория для проведения занятий лекционного и семинарского типа, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации: специализированная мебель (учебная мебель, доска).	-

7. Оценочные средства

Вопросы для устной части экзамена.

1. История развития социологии коммуникации. Соотношение основных понятий дисциплины «Социология коммуникаций»: общение и коммуникация. Общее и особенное.
2. Научный аппарат социологии коммуникаций. Понятие, элементы, модели социальной коммуникации.
3. Сравнительный анализ теоретических концепции коммуникации (символический интеракционализм, системный подход, информационная модель).
4. Основные модели коммуникации их характеристика.
5. Формы и уровни коммуникаций. Вертикальная и горизонтальная коммуникация, их характеристика.
6. Формы и уровни коммуникаций: императивный (примитивный), манипулятивный, их характеристика.
7. Коммуникативные стратегии в социальной работе. Понятие, виды, специфика использования с учетом этических, профессиональных и культурных различий клиентов
8. Цель и фазы коммуникационного процесса в социальной работе.
9. Фаза установления взаимопонимания в коммуникации с клиентом. Специфика деятельности специалиста социальной работы.
10. Фаза изучения проблемы в коммуникационном процессе. Специфика деятельности специалиста социальной работы.
11. Фаза постановки цели в коммуникационном процессе в деятельности специалиста социальной работы.
12. Межличностный коммуникационный процесс основные свойства.
13. Беседа, ее характеристика, типы, структура и правила. Учет этических, профессиональных и культурных различий клиентов в процессе беседы.
14. Беседы как формы диалогического взаимодействия. Структура и принципы проведения беседы.
15. Эффективное слушание в устной коммуникации.
16. Технологии межличностных коммуникаций. Самопрезентация и ее характеристика.
17. Формы взаимодействия в коммуникации. Деструктивное взаимодействие и его характеристика.
18. Формы взаимодействия в коммуникации. Конструктивное взаимодействие и его характеристика.
19. Формы взаимодействия в коммуникации: конвергенция и дивергенция их характеристики.
20. Межличностный конфликт, и его характеристика. Методы разрешения конфликтов и управление социальными рисками, возникающими в процессе конфликтов.
21. Культуры речи социального работника. Требования к речи.
22. Культура слушателя. Техники активного и пассивного слушания.
23. Паралингвистические средства общения, их характеристика. Специфика использования в межличностном, межгрупповом (семьи и иные социальные группы), межкультурном взаимодействии.
24. Системный подход к эффективным письменным коммуникациям.
25. Технология беспроблемного общения Т. Гордона. Специфика использования с учетом этических, профессиональных и культурных различий клиентов.

26. Технология подлинного общения Э. Берна. Специфика использования с учетом этических, конфессиональных и культурных различий клиентов
27. Технология спонтанности Ф. Перлза. Специфика использования с учетом этических, конфессиональных и культурных различий клиентов.
28. Дискуссия в социальной работе. Характеристика, виды, формы проведения с учетом этических, конфессиональных и культурных различий клиентов.
29. Письменная дискуссия, ее функции и роль в межкультурном взаимодействии.
30. Письменные отказы. Характеристика, сущность, эффективные технологии с учетом этических, конфессиональных и культурных различий клиентов.
31. Письменные жалобы.
32. Убеждающие письма. Стратегия написания с учетом этических, конфессиональных и культурных различий клиентов.
33. Современные виды групповых дискуссий и техники их организации. Управление социальными рисками в процессе организации и проведения дискуссий.
34. Спор как форма деловой коммуникации. Правила и тактика ведения спора с учетом этических, конфессиональных и культурных различий клиентов.
35. Виды публичного выступления, их характеристика и психологические особенности..
36. Структурная схема невербального поведения, основные характеристики ее элементов.
37. Речевой этикет в деятельности социального работника, его сущность.
38. Compliments в деловой коммуникации, их сущность.
39. Критика в деловой коммуникации, принципы ее восприятия с учетом этических, конфессиональных и культурных различий клиентов.
40. Универсальные этикетные формулы в официальной обстановке делового общения, их характеристика с учетом этических, конфессиональных и культурных различий клиентов.
41. Социальная работа как коммуникативная профессия. Коммуникативная компетентность социального работника.
42. Интервью в коммуникациях, характеристика с учетом этических, конфессиональных и культурных различий клиентов.
43. Виды интервью, их сущность.
44. Схема проведения интервью. Требования к процедуре интервью.
45. Подготовка интервьюеров. Требования к интервьюеру.
46. Официально-деловые тексты, особенности их составления, их виды.
47. Схема скрытого управления. Универсальная модель скрытого управления, ее характеристика.
48. Транзактный анализ как технология скрытого управления. НЛП, источники и технологии
49. Скрытое управление в процессе убеждения. Правила убеждения.
50. Техники терапевтического воздействия, их характеристика.
51. Межличностные манипуляции и манипуляции сознанием. Сравнительная характеристика с учетом этических, конфессиональных и культурных различий клиентов.
52. Модель противодействия манипулированию сознанием, ее характеристика.
53. Межличностные манипуляции и схема противодействия манипулированию.
54. Понятие модерации, ее характеристика.
55. Модерации. Базовые процессы модерации, технология, этапы процесса модерации групповой работы.
56. Презентации в процессе модерации, основные правила проведения. Техника постановки вопросов в процессе модерации.
57. Методы модерации, их характеристика. Метод «мозгового штурма».

58. Основные техники модерации, их сущность. Систематизация рабочего материала по принципу от частного к общему.
59. Коммуникативные «ловушки», их характеристика с учетом этических, профессиональных и культурных различий клиентов.
60. Коммуникативные «ловушки», диагностика и конструктивный выход из них.
61. Теоретические основы коммуникативных конфликтов в социальной работе, их сущность
62. Социально-психологические технологии управления социальными рисками в коммуникативных конфликтах в социальной работе, их характеристики.
63. Методы управления социальными рисками об управлении социальными рисками, возникающими в процессе воздействия на персонал. Типичные ошибки интерактивного общения и их коррекция.
64. Конфликт. Краткая характеристика теорий конфликта. Типология, управление социальными рисками, возникающими в процессе конфликтной ситуации.
65. Стратегии и алгоритм разрешения конфликтов с учетом этических, профессиональных и культурных различий клиентов.
66. Технология проведения "примирительной встречи" с учетом этических, профессиональных и культурных различий клиентов.

Банк профессионально-ориентированных ситуационных задач для экзамена

Задача.1

По окончании совещания у руководителя отдела опеки и попечительства по реализации новой концепции государственной политики по защите прав и законных интересов несовершеннолетних, где были озвучены дополнительные функции специалистов отдела, состоялась беседа следующего содержания:

Один специалист другому: «Эти начальники хорошо устроились: требуют от нас то, что сами нарушают».

Второй специалист: «Да уж, что позволено Юпитеру-не позволено быку».

Вопросы:

1. Определите Эго- позицию инициатора беседы по транзактному анализу.
2. Найдите характер пристройки в указанной ситуации
3. Определите позицию адресата взаимодействия в указанной ситуации
4. Определите тип транзакции.

Задача.2

По окончании информационного совещания при председателе комитета социального обеспечения, где обсуждались новые стандарты социального обслуживания, согласно которым расширились обязанности специалистов отдела, состоялась беседа следующего содержания:

Один специалист другому: «Эти начальники хорошо устроились: требуют от нас то, что сами делать не хотят». Второй специалист: «Про своего руководителя я так сказать не могу. Не вижу смысла обсуждать».

Вопросы:

1. Определите коммуникативную стратегию второго специалиста. В чем, по вашему мнению, состоит специфика использования данной стратегии? свой ответ обоснуйте.
2. Определите форму взаимодействия в указанной ситуации
3. Дайте характеристику деструктивного взаимодействия.
4. Определите, наличие конфликтогена в коммуникации.

5. Какие методы управления социальными рисками, возникающими в процессе конфликтов целесообразно применить в указанной ситуации.

Задача 3.

На координационном совещании при главе Администрации Центрального округа г. Курска, где обсуждалась ведомственная целевая программа комитета социальной защиты населения города Курска "Социальная поддержка отдельных категорий граждан города Курска на 2012-2014 годы" состоялась, беседа следующего содержания:

Начальник подразделения специалисту: «Какую информацию необходимо предоставить в ваш комитет семьям, находящимся в трудной жизненной ситуации для организации отдыха и оздоровления детей».

Специалист: «Две категории детского населения - дети-сироты и дети, находящиеся под опекой направляются на отдых по заявлениям родителей (законных представителей) в соответствии со списками органов образования, опеки и попечительства, без дополнительных документов. Остальным категориям необходимо для постановки на очередь представить: паспорт и заявление одного из родителей (законных представителей), справку на получение путевки (выдается поликлиникой)».

Вопросы:

1. Определите вид публичного выступления специалиста в указанной ситуации.
2. Определите наличие коммуникативной «ловушки» в указанной ситуации
3. Дайте понятие коммуникативной «ловушки»
4. Какие универсальные этикетные формулы использованы коммуникаторами в указанной ситуации
5. Определите, были ли учтены этические, профессиональные и культурные различия в процессе коммуникации в указанной ситуации.

Задача 4.

В течение рабочего дня в социально-реабилитационном центре состоялась, беседа следующего содержания между двумя коллегами:

Сотрудница: «Начальство сегодня после обеда уезжает на совещание может, уйдем с работы пораньше, сериал посмотрим».

Вторая сотрудница: «Прекрасная идея».

Вопросы:

1. Определите Эго- позицию инициатора беседы по транзактному анализу.
2. Найдите характер пристройки в указанной ситуации
3. Определите позицию адресата взаимодействия в указанной ситуации
4. Определите тип транзакции в указанной ситуации .
5. Определите, наличие конфликтогена в беседе.

Задача 5.

На совещании в комитете социального обеспечения г. Курска, где обсуждались промежуточные итоги реализации программы «Обеспечение жильем молодых семей» состоялась, беседа следующего содержания:

Начальник подразделения специалисту: «Почему вы до сих пор не вывешиваете на доску объявлений информацию о порядке предоставления социальных выплат на приобретение жилого помещения. Не делая все в строго отведенные сроки, вы подводите весь свой отдел».

Специалист: «Я понимаю и сделаю все необходимые выводы. В течение сегодняшнего дня информация будет вывешена»

Вопросы:

1. Определите уровень коммуникации в указанной ситуации.
2. Дайте понятие критики в деловой коммуникации.
3. Охарактеризуйте принципы восприятия критики в указанной ситуации
4. Опишите типичные ошибки интерактивного общения, возникающие в процессе воздействия на персонал.
5. Определите, какая стратегия разрешения конфликта применена в указанной ситуации.

Задача 6.

На планерке в социально-реабилитационном центре для несовершеннолетних, состоялась, беседа следующего содержания между директором и специалистом:

Директор специалисту: « Как вам не стыдно постоянно опаздывать, какой пример вы подаете нашим воспитанникам».

Специалист: « Извините, я больше не буду, опять автобус сломался»

Вопросы:

1. Определите уровень коммуникации в указанной ситуации.
2. Определите тип манипулятивного воздействия, использованный директором.
3. Определите модель противодействия манипуляциям, примененную специалистом. Дайте ей характеристику.
4. Дайте рекомендацию директору по использованию модели скрытого управления для управления рисками при воздействии на персонал.
5. Дайте характеристику конструктивного взаимодействия.

Задача 7.

На планерке в социально-реабилитационном центре для несовершеннолетних, состоялась, беседа следующего содержания между директором и специалистом:

Специалист: « Я нормально работаю, но не получил премии. Почему?»

Директор специалисту: « Напоминаю вам, что вы заключили с нашим центром «эффективный контракт» по которому вы не только хорошо должны выполнять свои обязанности, но и разрабатывать методическое обеспечение, в этом квартале вы таких разработок не сделали, следовательно. Получили свою зарплату и все».

Вопросы:

1. Определите уровень коммуникации.
2. Опишите спор как форму деловой коммуникации.
3. Какая тактика ведения спора использована участниками коммуникации в указанной ситуации.
4. Охарактеризуйте иные тактики ведения спора.
5. Определите, уместно ли в указанной ситуации использование комплиментов. Свой ответ обоснуйте.

Задача 8.

В течение рабочего дня в социально-реабилитационном центре состоялась, беседа следующего содержания между двумя коллегами:

Сотрудница: « Начальство сегодня после обеда уезжает на совещание может, уйдем с работы пораньше, сериал посмотрим».

Вторая сотрудница: «Дай мне, пожалуйста, акты обследования, мне необходимо до конца дня заполнить ИПР для Петрова и Сидорова»

Вопросы:

1. Определите элементы коммуникации в указанной ситуации.
2. Какие «шумы» присутствуют в коммуникации в указанной задаче.
3. Определите форму коммуникации в позиции адресата
4. Определите цели коммуникации у коммуникаторов в указанной ситуации.
5. Определите, установлена ли фаза взаимопонимания в указанной ситуации. Свой ответ аргументируйте.

Задача 9.

В течение рабочего дня в социально-реабилитационном центре состоялась, беседа следующего содержания между двумя коллегами:

Сотрудница: « Начальство сегодня после обеда уезжает на совещание может, уйдем с работы пораньше, сериал посмотрим».

Вторая сотрудница: «Как тебе не стыдно такое предлагать, у нас много работы, кто ее выполнять будет за нас»

Вопросы:

1. Дайте определение межличностной коммуникации.
2. Найдите характер пристройки в соответствии с транзактным анализом у коммуникаторов в указанной ситуации.
3. Определите какую эффективную технологию общения целесообразно использовать в указанной ситуации.
4. Определите тип коммуникативной стратегии участников взаимодействия в указанной ситуации.
5. Определите, наличие конфликтогена в беседе.

Задача.10

В отделе опеки и попечительства была проведена дискуссия среди специалистов на тему: «Новые технологии работы с приемной семьей». Общее количество участников около 40 человек. Проблема дискуссии формулировалась руководителем отдела опеки, участники разделились на микрогруппы по 6—8 человек. В течение 15 -20 мин. в микрогруппе обсуждалась проблема и вырабатывалась общая точка зрения. Представители групп получили возможность высказать мнение группы, отстаивая ее позицию.

Вопросы:

1. Определите вид дискуссии и цель ее проведения в представленной ситуации.
2. Целесообразно ли в ходе данной дискуссии использовать модерацию. Свой ответ обоснуйте, опираясь на знания базовых процессов модерации.
3. Опишите основные техники модерации, определите, подходят ли данные методы к указанной ситуации.
4. Опишите правила презентации в процессе модерации.

Задача.11

Запись беседы социального работника, которую он провел с подопечной 25 лет, имеющей статус сироты и не желающей устраиваться на работу.

– Скажите сколько вам лет?

– 25

– Как вы думаете, вы взрослый человек?

- Да конечно, что за вопрос.
- Скажите, взрослые люди работают?
- Да, безусловно.
- Если вы считаете себя взрослой, вам стоит начать искать работу, я могу помочь в поиске.

Вопросы:

1. Определите вид деловой коммуникации в описанной ситуации.
2. Назовите метод убеждения используемый социальным работником.
3. Какие требования к проведению интервью необходимо знать специалисту.
4. Опишите иные виды интервью и сферы их применения

Задача.12

Перед вами образец делового письма

Директору
ООО «Стандарт»
Е.С. Кузьмину
27.07.2013 № 23

Уважаемый Евгений Станиславович!

Направляем Вам подписанный и скрепленный печатью договор об оказании услуг № 2013-25-07 от 25.07.2013 с протоколом разногласий. Протокол разногласий просим подписать, скрепить печатью и один экземпляр выслать в наш адрес в течение 10 дней.

Приложения:

- 1) договор в 2 экз. (всего на 6 листах);
- 2) протокол разногласий в 2 экз. (всего на 2 листах).

Руководитель фирмы

Мухамеджанов Бауржан Алимович

Вопросы:

1. Определите тип делового письма.
2. Определите вид деловой документации, к которому оно относится
3. Определите особенности составления официально –деловых текстов.
4. Опишите стратегию написания отказа, которую целесообразно использовать в указанной ситуации.
5. Напишите письменный отказ на это письмо, учитывая этические, конфессиональные и культурные различия

База типовых тестовых заданий для экзамена

(полная база тестовых заданий хранится на кафедре и в центре тестирования)

1. УКАЖИТЕ ПРАВИЛЬНЫЙ ОТВЕТ

К КАКИМ СРЕДСТВАМ КОММУНИКАЦИИ МОЖНО ОТНЕСТИ ЖЕСТЫ?

- паралингвистические
- оптико-кинетические
- экстралингвистические
- лингвистические
- пространственно-временные

2. УКАЖИТЕ ПРАВИЛЬНЫЙ ОТВЕТ

К КАКИМ СРЕДСТВАМ КОММУНИКАЦИИ МОЖНО ОТНЕСТИ СИТУАЦИЮ
ОБЩЕНИЯ?

- паралингвистические
- вербальные
- экстралингвистические
- лингвистические
- оптико-кинетические

3. УКАЖИТЕ ПРАВИЛЬНЫЙ ОТВЕТ

ТЕРМИН, КОТОРЫМ В СИСТЕМЕ КОММУНИКАЦИИ ОБОЗНАЧАЕТСЯ
СЛУШАЮЩИЙ ИЛИ ЧИТАЮЩИЙ ЧЕЛОВЕК

- адресат
- канал коммуникации
- адресант
- ситуация общения
- всеми перечисленными

4. УКАЖИТЕ ПРАВИЛЬНЫЙ ОТВЕТ

КОМПОНЕНТ В СТРУКТУРЕ КОММУНИКАЦИИ, ВКЛЮЧАЮЩИЙ В СЕБЯ
ГОВОРЕНИЕ И СЛУШАНИЕ

- процессуальный
- все перечисленные
- все ответы неверны

текстовый

знаковый

5. УКАЖИТЕ ПРАВИЛЬНЫЙ ОТВЕТ

УМЕНИЕ ПОНИМАТЬ ЭМОЦИОНАЛЬНОЕ СОСТОЯНИЕ
СОБЕСЕДНИКА ОТНОСИТСЯ К УМЕНИЯМ:

восприятия и понимания друг друга

все ответы верны

передачи информации

межличностного взаимодействия

межличностной коммуникации

6. УКАЖИТЕ ПРАВИЛЬНЫЙ ОТВЕТ

К ОСНОВНЫМ МЕХАНИЗМАМ МЕЖЛИЧНОСТНОГО ВОСПРИЯТИЯ
ОТНОСИТСЯ:

все перечисленное

идентификация

эмпатия

все ответы неверны

стереотипизация

7. УКАЖИТЕ ПРАВИЛЬНЫЙ ОТВЕТ

УМЕНИЕ ВОВРЕМЯ ВСТУПИТЬ В ОБЩЕНИЕ, ПОДДЕРЖИВАТЬ ЕГО И
ЗАВЕРШИТЬ ОБЩЕНИЕ ОТНОСИТСЯ К ГРУППЕ КОММУНИКАТИВНЫХ
УМЕНИЙ:

умения разрешить конфликты в общении

умения использовать невербальные средства общения

умения использовать в общении нормы речевого этикета

речевые умения

социально-психологические умения

8. УКАЖИТЕ СООТВЕТСТВИЕ

ФУНКЦИЯ ОБЩЕНИЯ

ХАРАКТЕРИСТИКА

Трансляционная		Социальный механизм
----------------	--	---------------------

		управления и передачи информации, необходимый для совершения определенного действия
Инструментальная		Передача конкретных способов деятельности

9. УКАЖИТЕ СООТВЕТСТВИЕ

ВИДЫ ОБЩЕНИЯ В СФЕРЕ
СОЦИАЛЬНОЙ РАБОТЫ

ХАРАКТЕРИСТИКА

Консультативное		Общение с целью решения каких-либо проблем
Деловое		Общение в официальной сфере
		Приём и передача сообщений в ответ на запрос

9. УКАЖИТЕ ПРАВИЛЬНЫЙ ОТВЕТ

ХАРАКТЕРИСТИКИ, СОСТАВЛЯЮЩИЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНЫЙ ПОРТРЕТ
СОЦИАЛЬНОГО РАБОТНИКА С ТОЧКИ ЗРЕНИЯ ВЛАДЕНИЯ ИМ
КОММУНИКАТИВНОЙ ТЕХНИКОЙ

- эмпатия
- личностная зрелость
- коммуникативная профиограмма
- личностные компетентности
- профессионализм

10. УКАЖИТЕ ПРАВИЛЬНЫЙ ОТВЕТ

ЦЕЛОСТНАЯ СИСТЕМА, ФОРМИРУЮЩАЯ НАВЫКИ РАБОТЫ С
ИНФОРМАЦИЕЙ В ПРОЦЕССЕ ЧТЕНИЯ И ПИСЬМА

- рекапинг
- скрытое управление
- рефрейминг
- манипуляция

() технология РКМЧП

**11. УКАЖИТЕ СООТВЕТСТВИЕ
ТЕРМИН**

ОПРЕДЕЛЕНИЕ

Профессионализм		Высокий, устойчивый уровень знаний, умений и навыков, позволяющий достигать наибольшей эффективности в профессиональной деятельности
Профессиограмма		Сформированная в процессе профессионального обучения система знаний и умений, влияющих на качество решения профессиональных задач
		Система признаков, описывающих профессию, включающая в себя перечень норм и требований, предъявляемых профессией к работнику

12. УКАЖИТЕ ПРАВИЛЬНЫЙ ОТВЕТ

АРГУМЕНТЫ, КОТОРЫЕ ОТНОСЯТСЯ К ГРУППЕ НЕСОСТОЯТЕЛЬНЫХ:

- () ссылки (цитаты) на авторитеты, неизвестные или малоизвестные слушателям
- () экспериментально проверенные выводы
- () потерявшие силу решения
- () точно установленные и взаимосвязанные факты и суждения, которые вытекают из них
- () выводы из неполных статистических данных

13. УКАЖИТЕ ПРАВИЛЬНЫЙ ОТВЕТ

**ВИД ДЕЛОВОЙ КОММУНИКАЦИИ, ШИРОКО ПРИМЕНЯЮЩИЙСЯ ПРИ
ОБСУЖДЕНИИ РАЗНОГЛАСИЙ, В СИТУАЦИИ ОТСУТСТВИЯ ЕДИНОГО
МНЕНИЯ ПО ОБСУЖДАЕМОМУ ВОПРОСУ**

- () беседа

- () диалогичное общение
- () монологичное общение
- () дискуссия
- () публичное выступление

14. УКАЖИТЕ ПРАВИЛЬНЫЙ ОТВЕТ В ОКНЕ

СИСТЕМА ИНДИВИДУАЛЬНО-ПСИХОЛОГИЧЕСКОГО УПРАВЛЕНИЯ ГОЛОСОМ, ДИКЦИЕЙ, ИНТОНАЦИЕЙ, ЛОГИКОЙ В СООТВЕТСТВИИ С СОЦИАЛЬНО-ПСИХОЛОГИЧЕСКИМИ УСЛОВИЯМИ ОБЩЕНИЯ
_____ РЕЧИ

15. УКАЖИТЕ СООТВЕТСТВИЕ

ЖЕСТЫ

ЗНАЧЕНИЕ

пиктографы		движение указательным пальцем (в значении предупреждения)
иллюстраторы		движение руки в значении «пойти направо»
		картинное изображение формы и размеров

16. УКАЖИТЕ ПРАВИЛЬНЫЙ ОТВЕТ

УПРАВЛЕНИЕ ПОМИМО ВОЛИ АДРЕСАНТА, ПРИНОСЯЩЕЕ ПОЛЬЗУ, КАК ИНИЦИАТОРУ, ТАК И АДРЕСАНТУ

- () рефрейминг
- () калибровка
- () манипуляция
- () позитивное скрытое управление
- () рекапинг

17. УКАЖИТЕ ПРАВИЛЬНЫЙ ОТВЕТ

ОПРЕДЕЛЕННЫЙ ВИД РЕАКЦИЙ СО СТОРОНЫ КОНСУЛЬТАНТА, НАПРАВЛЕННЫХ НА ДОСТИЖЕНИЕ ПРОМЕЖУТОЧНЫХ И КОНЕЧНЫХ ЦЕЛЕЙ ПСИХОЛОГИЧЕСКОГО КОНСУЛЬТИРОВАНИЯ

- () рекапинг

- манипуляция
- транзактный анализ
- техника, или терапевтическое воздействие
- рефрейминг

18. УКАЖИТЕ ПРАВИЛЬНЫЙ ОТВЕТ

ПСИХОТЕХНИКА, ДАЮЩАЯ ВОЗМОЖНОСТЬ ЗАНОВО (В ВИРТУАЛЬНОМ ПРОСТРАНСТВЕ) КОНЦЕНТРИРОВАННО ПЕРЕЖИТЬ ПРОШЛУЮ СИТУАЦИЮ, НО ПЕРЕЖИТЬ ЕЕ ПОНОВОМУ

- рефрейминг
- технология скрытого управления
- рекапинг
- психотехнология
- манипуляция

19. УКАЖИТЕ ПРАВИЛЬНЫЙ ОТВЕТ КАЖДОМ В ОКНЕ

ОРГАНИЗОВАННАЯ И ПРОДУКТИВНАЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ ЛЮДЕЙ, ПРЕДСТАВЛЯЮЩАЯ СОБОЙ СОВОКУПНОСТЬ ПРИЕМОВ, СРЕДСТВ И МЕТОДОВ ПСИХОЛОГИЧЕСКОГО ВОЗДЕЙСТВИЯ, ОБЪЕДИНЕННЫХ ОПРЕДЕЛЕННЫМ АЛГОРИТМОМ ИХ ПРИМЕНЕНИЯ - _____

20. УКАЖИТЕ ПРАВИЛЬНЫЙ ОТВЕТ

МЕТОД ВОЗДЕЙСТВИЯ НА СОЗНАНИЕ ЛИЧНОСТИ ЧЕРЕЗ ОБРАЩЕНИЕ К ЕЕ СОБСТВЕННОМУ КРИТИЧЕСКОМУ СУЖДЕНИЮ

- манипуляция
- диспут
- спор
- убеждение
- прения

21. УКАЖИТЕ ПРАВИЛЬНЫЙ ОТВЕТ В ОКНЕ

СТОЛКНОВЕНИЕ ПРОТИВОПОЛОЖНЫХ ЦЕЛЕЙ, ПОЗИЦИЙ, МНЕНИЙ, ВЗГЛЯДОВ ОППОНЕНТОВ КАК СУБЪЕКТОВ ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ НАЗЫВАЕТСЯ _____

22. УКАЖИТЕ ПРАВИЛЬНЫЙ ОТВЕТ

ОПИСАНИЕ ПОВЕДЕНИЯ КЛИЕНТА, КОТОРОЕ ПОМОГАЕТ ЕМУ УЗНАТЬ КАК ДРУГИЕ ВОСПРИНИМАЮТ ЕГО, КАК ОНИ РЕАГИРУЮТ НА ЕГО ПОВЕДЕНИЕ

- обратная связь
- отражение чувств
- интерпретация
- пояснение
- конфронтация

23. УКАЖИТЕ НЕСКОЛЬКО ПРАВИЛЬНЫХ ОТВЕТОВ

ПРОСТЫЕ ФОРМЫ КОНФЛИКТНОСТИ

- бойкот
- саботаж
- ссора
- компромисс
- революция
- война

24. УКАЖИТЕ ПРАВИЛЬНЫЙ ОТВЕТ

ВИД КОНФЛИКТНОСТИ, ПРИ КОТОРОЙ ИСПОЛЬЗУЮТСЯ ОБВИНЕНИЯ, СПЛЕТНИ

- бунт
- травля
- ссора

бойкот

словесная агрессия

25. УКАЖИТЕ НЕСКОЛЬКО ПРАВИЛЬНЫХ ОТВЕТОВ

СЛОЖНЫЕ ФОРМЫ КОНФЛИКТНОСТИ

словесная агрессия

травля

революции

бойкот

общественный протест

26. УКАЖИТЕ ПРАВИЛЬНЫЙ ОТВЕТ В ОКНЕ

НАПРАВЛЕННОСТЬ ОППОНЕНТОВ НА КОНСТРУКТИВНОЕ РЕШЕНИЕ ПРОБЛЕМЫ, РАССМОТРЕНИЕ ДРУГОЙ СТОРОНЫ НЕ КАК ПРОТИВНИКА, А КАК СОЮЗНИКА В ПОИСКЕ РЕШЕНИЯ ПРЕДПОЛАГАЕТ _____

27. УКАЖИТЕ ПРАВИЛЬНЫЙ ОТВЕТ

КОНЦЕПЦИЮ «ВЛАДЕНИЯ ПРОБЛЕМОЙ» РАЗРАБОТАЛ

Э. Берн

Т. Гордон

Э. Эриксон

Ф. Перлз

Э. Фромм

28. УКАЖИТЕ ПРАВИЛЬНЫЙ ОТВЕТ В ОКНЕ

СОВОКУПНОСТЬ СВЯЗАННЫХ ДРУГ С ДРУГОМ МЫСЛЕЙ, ЧУВСТВ И ПОВЕДЕНИЯ ЧЕЛОВЕКА, СПОСОБ СУЩЕСТВОВАНИЯ И ПРОЯВЛЕНИЯ ОДНОЙ ИЗ ТРЕХ ЧАСТЕЙ ЛИЧНОСТИ В ДАННЫЙ МОМЕНТ ВРЕМЕНИ -

29. УКАЖИТЕ ПРАВИЛЬНЫЙ ОТВЕТ

ТЕХНИКА ОРГАНИЗАЦИИ ИНТЕРАКТИВНОГО ОБЩЕНИЯ, БЛАГОДАРЯ КОТОРОЙ ГРУППОВАЯ РАБОТА СТАНОВИТСЯ БОЛЕЕ ЦЕЛЕНАПРАВЛЕННОЙ И СТРУКТУРИРОВАННОЙ

- технология подлинного общения
- технология модерации
- технология беспроблемного общения
- все перечисленное
- технология спонтанности

30. УКАЖИТЕ ПРАВИЛЬНЫЙ ОТВЕТ

**МОДЕЛЬ, ОПИСЫВАЮЩАЯ ЕСТЕСТВЕННЫЙ ПРОЦЕСС
УДОВЛЕТВОРЕНИЯ ПОТРЕБНОСТЕЙ, ПРОЦЕСС СОЗДАНИЯ И
РАЗРУШЕНИЯ ФИГУР**

- полный контакт (final contact)
- цикл контакта
- постконтакт (отступление)
- контактирование (contacting)
- преконтакт (forecontact)

31. УКАЖИТЕ ПРАВИЛЬНЫЙ ОТВЕТ В ОКНЕ

**«ПЕРЕФОРМИРОВАНИЕ» ИЛИ «СОЗДАНИЕ НОВЫХ РАМОК», ЧТО
ОЗНАЧАЕТ ВОЗМОЖНОСТЬ НОВОГО, ИНОГО ОСМЫСЛЕНИЯ КАКОГО -
ЛИБО СОБЫТИЯ ИЛИ ЯВЛЕНИЯ - ЭТО _____**