**МИНИСТЕРСТВО СЕЛЬСКОГО ХОЗЯЙСТВА РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ**

**Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение**

**высшего профессионального образования**

**«КУБАНСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ АГРАРНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»**

**Кафедра русского языка и речевой коммуникации**

**МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ** **ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ**

**ПРАКТИЧЕСКИХ ЗАНЯТИЙ**

**ПО ДИСЦИПЛИНЕ**

**«КОММУНИКАТИВИСТИКА И УПРАВЛЕНИЕ КОНФЛИКТАМИ»**

**Краснодар, 2015**

Методические указания для проведения практических занятий по дисциплине «Коммуникативистика и управление конфликтами» для будущих специалистов разработаны доцентом кафедры русского языка и речевой коммуникации **О.В.** **Рыбальченко**

***Рецензент*** –

д.ф.н., профессор кафедры русского языка и речевой коммуникации КубГАУ **О.Е.Павловская**

|  |  |
| --- | --- |
|  |  |
|  |  |
|  |  |
|  |  |
|  |  |
|  |  |

**1 Цель и задачи дисциплины «Коммуникативистика и управление конфликтами»**

Цель дисциплины— познакомить будущих специалистов с коммуникативными технологиями XX - XXI века, позволяющими влиять на массовое сознание и организующими его в соответствии с целями и задачами экономически развитого общества, развить практические навыки анализа социальных конфликтов, а также организации и проведения переговоров с целью сотрудничества и продуктивного разрешения конфликтов.

Задачами дисциплиныявляются:

- написание текстов докладов, сообщений как на профессиональные, так и на общественно-политические темы;

- публичные выступления с различными целями;

- коммуникативная интерпретация различных социальных, экономических и политических событий;

- общение с зарубежными партнерами и переговоры с ними;

- умение общаться в кризисных ситуациях;

- навыки аргументированного диалога при имеющихся разногласиях с партнерами;

- умение находить пути и средства предупреждения, разрешения и управления конфликтами;

- умение находить адекватные способы выхода из конфликтной ситуации;

- умение предвидеть назревание конфликтной ситуации;

- навыки публичных обсуждений проблемы (прения, дебаты);

- умение «преподнести» себя деловому партнеру во время кастингов.

**2 Требования к формируемым компетенциям**

Процесс изучения дисциплины направлен на формирование следующих компетенций:

**а) общекультурные (ОК):**

- способность понимать социальную значимость своей профессии, цель и смысл государственной службы, выполнять гражданский и служебный долг, профессиональные задачи в соответствии с нормами морали, профессиональной этики и служебного этикета (ОК-5);

- способность к толерантному поведению, к социальному и профессиональному взаимодействию с учетом этнокультурных и

конфессиональных различий, к работе в коллективе, кооперации с коллегами, к предупреждению и конструктивному разрешению конфликтных ситуаций в процессе профессиональной деятельности (ОК-7);

– способностью проявлять психологическую устойчивость в сложных и экстремальных условиях, применять методы эмоциональной и когнитивной регуляции для оптимизации собственной деятельности и психического состояния (ОК-8)

- способность организовывать свою жизнь в соответствии с социально-значимыми представлениями о здоровом образе жизни, достигать и поддерживать должный уровень физической подготовленности, необходимой для обеспечения социальной активности и полноценной профессиональной деятельности (ОК-12);

- способность осуществлять устную и письменную коммуникацию на русском языке, логически верно, аргументировано и ясно строить устную и письменную речь (ОК-13);

**б) профессиональные (ПК):**

– способностью уважать честь и достоинство личности, соблюдать и защищать права и свободы человека и гражданина, не допускать и пресекать любые проявления произвола, предпринимать необходимые меры к восстановлению нарушенных прав (ПК-8).

**3. Тематика практических занятий**

| № темы  лекции | Наименование практического занятия |
| --- | --- |
|  |  |
| 1 | Коммуникативистика как теория и практика современных коммуникативных технологий, характеризуемых попыткой влияния на массовое сознание людей. |
| 2 | Способы вербального и невербального речевого воздействия при коммуникации. Соотношение вербального и невербального речевого воздействия. |
| 3 | Виды публичных выступлений по форме и целям высказывания. |
| 4 | Особенности «лингвоговорящих» профессий: менеджер паблик-  рилейшнз (ПР), спиндоктор, спичрайтер, пресс-секретарь пси-  оператор. ПР как область профессиональной деятельности. |
| 5 | Избирательные (гуманитарные) коммуникативные технологии. |
| 6 | Конфликт: понятие, основные черты и виды. Источники, предпосылки и причины возникновения конфликта. |
| 7 | Технологии управления конфликтами. |
| 8 | Предупреждение и профилактика конфликтов. |
| 9 | Стратегия разрешения конфликта. |

Тематика и планы аудиторной работы студентов по изученному ма­териалу (планы последовательного проведения практических занятий по предлагаемой схеме):

* тема;
* план;
* вопросы для коллективного обсуждения;
* литература (основная, дополнительная).

**ТЕМА 1.** *Коммуникативистика как теория и практика современных коммуникативных технологий, характеризуемых попыткой влияния на массовое сознание людей.*

1. Генезис массовых коммуникаций.
2. Истоки и основные парадигмы социальных коммуникаций.
3. Рационалистский подход (концепция технологического детерминизма).
4. Иррационалистский подход (понимающая социология).
5. Различные концепции изучения социальных коммуникаций (классическая позитивистская методология субъектно-объектных диспозиций; когнитивная модель субъектно-объектных отношений; постнеклассический подход).

***Доклады:***

1. Анализ информационных ресурсов и каналов их распространения (по выбору).
2. Воздействия факторов глобального и национального характера на становление информационного общества (на примере разных стран)
3. Проблемы информационного неравенства и доступа к информации как важнейшего права человека в информационном обществе.

**Литература**  
***Основная***  
*Конецкая В. П.* Социология коммуникации.М., 1997. – С. 13-16, 18-36.  
*Почепцов Г. Г.* Коммуникативные технологии XX в. – М., е Киев, 1999.-С. 6-46  
Современная западная социология: Словарь.– М, 1990 (статьи по теме).  
Энциклопедический социологический словарь.-М,1995(статьи по теме).   
***Дополнительная***  
*Терин В. П.* Массовая коммуникация. – М., 2000. – С. 148-155. • *Серегина И. И.* О социально значимых аспектах коммуникативной компетентности российских менеджеров (к постановке проблемы). // Мир психологии, 2000, № 2. – С. 77-84.

**Практические задания по теме:**

**Варианты контрольной работы**

(приведены несколько вариантов)

Вариант 1.

**1. Поставить ударение в следующих словах:**

принужденный, опошленный, облегчим, сердоликовый, умерший, нефтепровод, начата, красивейший, изодрана, закупоренный, весела, завидки, пломбировать, звонишь, пуловер, продала, избалованный, экспертный: много тортов.

**2. Отредактируйте предложения, исправив лексические ошибки:**

1. На вокзале висит объявление: « Касса для командировочных на втором этаже ».
2. Никогда не забудет наш народ геройские дни Ленинградской блокады.
3. В кузове грузовика могут разместиться четыре « Москвича ».
4. Татьяна заняла первое место среди девушек третьего разряда.
5. Комитет сделал компромиссное решение без совета с экспертами.

**3. Записать числительные словами:**

1. Из 882 книг своей библиотеки он дорожил лишь 278. а к остальным 610 относился прохладно.
2. Арендатор владел 867 га земли, на 567 выращивал картофель, а на 300 - овощи.

**4. Из перечисленных существительных выписать существительные женского рода.**

Атташе, визави, жюри, цеце, протеже, интервью, хиппи, авеню, умница, колибри, кен­гуру, леди, такси. ООН, левша, какаду, кольраби, крупье, кафе, иваси, сирота, денди, бюро, салями, фламинго, невежда, мадам, инкогнито, шоссе, шимпанзе, Сочи. ИрГТУ, Миссисипи.

**5. Исправить ошибки, связанные с нарушением синтаксических норм:**

1. Озабоченность за безопасность границ.
2. Прочитав пьесу, предо мной отчетливо возникли образы персонажей.
3. Он осужден к 5 годам заключения.
4. Проснувшись, ему сказали, что завтрак подан.
5. Вопреки усилий репетиторов, мальчик учился плохо.

Вариант 2.

**1. Поставить ударение в следующих словах:**

облегчим, Свердловский, включенный, маркировать, положить, прожита, позвонит, соб­рана, жалюзи, цементный, диспансер, поняла, языковая (колбаса), углубили, газирован­ный, редка, врученный, намерение; много шоферов.

1. **Отредактируйте предложения, исправив лексические ошибки:**
   1. Господа командировочные, получите свои удостоверения!
   2. Сюжетом повести стала драматическая ситуация, сложившаяся в семье писателя.
   3. Старушка, видимо, устала, она шла все медленнее, на одном дыхании.
   4. Русские вложили значительный вклад в освоение Аляски.
   5. Ожидается очень грандиозная акция.

**3. Записать числительные словами:**

1. Располагал 666 рублями.
2. На 620 солдатах были пилотки, а 380 солдатам их не досталось.

**4. Из перечисленных существительных выписать существительные мужского ро­да.**

Атташе, визави, жюри, цеце, протеже, интервью, хиппи, авеню, умница, колибри, кенгу­ру, леди, такси. ООН, левша, какаду, кольраби, крупье, кафе, иваси, сирота, денди, бюро, салями, фламинго, невежда, мадам, инкогнито, шоссе, шимпанзе. Сочи, ИрГТУ. Мисси­сипи.

5**. Исправить ошибки, связанные с нарушением синтаксических норм:**

1. Магазин, ориентированный специально для школьников.
2. Пользуясь калькулятором, расчет производится правильно и легко.
3. Идя по мокрой тропинке, дождь не прекращался.
4. Сергей Эфрон, вернувшись на Родину, был арестован и убит.
5. Закончив экскурсию, в ресторане нас ждал обед.

Вариант 3.

**1.** **Поставить ударение в следующих словах:**

ободренный, взята, досуг, ржавеет, премировать, исчерпали, хозяева, квартальный, ото­звана, заплесневелый, оптовый, горька, одолжишь, давнишний, обеспечение, продали, уставного (капитала), ходатайствовать; много шарфов.

**2.** **Отредактируйте предложения, исправив лексические ошибки:**

1. Я посмотрел ваш фактичный материал.
2. В нашем клубе часто бывают драматичные постановки.
3. Многие пенсионеры сейчас просто влачат лямку.
4. Под лежачим камнем вода не течет.
5. Пасхальным праздникам отводится особое значение в церковном календаре.

**3. Записать числительные словами:**

1. Предложение принято 375 (голос), против 44 (голос).

2. Жалел о 555 рублях, напрасно потраченных.

**4.** **Из перечисленных существительных выписать существительные среднего ро­да.**

Атташе, визави, жюри, цеце, протеже, интервью, хиппи, авеню, умница, колибри, кен­гуру, леди, такси. ООН, левша, какаду, кольраби, крупье, кафе, иваси, сирота, денди, бюро, салями, фламинго, невежда, мадам, инкогнито, шоссе, шимпанзе, Сочи. ИрГТУ, Миссисипи.

**5.** **Исправить ошибки, связанные с нарушением синтаксических норм:**

1. Участвовать на выборах.
2. Высказывается критика о том, что мы делаем.
3. Готовя домашнее задание, меня все время отвлекал телефон.
4. Через год, будучи слепым и глухим, его привели к царю.
5. Устав после занятий, мне не читалось.

Вариант 4.

**1.** **Поставить ударение в следующих словах:**

Цементный, свекла, ходатайствовать, откупоренный, новорожденный, позвоните, договор, жалюзи, премированный, завидно, принудили, языковая (практика), средства, пуловер, врученная (медаль), бронировать (машину), собрана; много **красивейших тортов.**

**2. Отредактируйте предложения, исправив лексические ошибки:**

1. Президент поднял тост за мир.
2. На море разразился сильный штиль.
3. Силясь побороть слабость, она шла вперед.
4. Если это гипотетически предположить, то ситуация видится в ином свете.
5. Рабочий был уволен за прогул без уважительной причины.

**3. Записать числительные словами:**

1. Заключить сделку на сумму свыше 678 843 рублей.

2. Он располагает 356 897 рублями капитала.

**4.** **Из перечисленных существительных выписать существительные общего рода.**

Атташе, визави, жюри, цеце, протеже, интервью, хиппи, авеню, умница, колибри, кенгуру, леди, такси, ООН, левша, какаду, кольраби, крупье, кафе, иваси, сирота, денди, бюро, салями, фламинго, невежда, мадам, инкогнито, шоссе, шимпанзе. Сочи, ИрГТУ, Миссисипи

**5.** **Исправить ошибки, связанные с нарушением синтаксических норм:**

1. Поняв свою беспомощность, ему стало страшно.
2. Торговый зал был очищен от людей, опасаясь, что рухнет потолок.
3. Выяснив, что объем производства уменьшился, возникает вопрос о причине этого.
4. Проезжая березовую рощу, у меня закружилась голова.
5. Спрыгнув с трамвая, у пассажира слетела туфля.

**ТЕМА 2.** *Способы вербального и невербального речевого воздействия при коммуникации. Соотношение вербального и невербального речевого воздействия.*

1. Классическая парадигма коммуникации (Г. Лассуэл).
2. Новая коммуникативная стратегия.
3. Функциональный подход в исследовании сущности массовой информации.
4. Современное развитие теорий массового общества, гегемонии массовой коммуникации, эгалитарной массовой коммуникации, коммуникативной компетентности, минимального познания.
5. Невербальные средства коммуникации.

***Доклады:***

1. Интернет и информационное пространство России.
2. Самосознание коммуникативного сообщества России.
3. Авторитаризм и информационное общество.
4. Коммуникативное пространство в современном речевом общении.

***Литература:***

***Основная***  
*Конецкая В. П.* Социология коммуникации.–М., 1997. – С. 208-217.  
*Почепцов Г. Г.* Теория коммуникации. –М., 2001. С. 38-127.  
Современная западная социология: Словарь.–М., 1990 (статьи по теме).  
Энциклопедический социологический словарь. – М., 1995 (статьи по теме).  
***Дополнительная***  
*Василькова В. В., Демидова И. Д.* Социология коммуникаций–дисциплинарный статус и методологические очертания. // Социология и общество. Тезисы Первого Всероссийского социологического конгресса «Общество и социология: новые реалии и новые идеи». – СПб., 2000. – С. 348-349.  
*Дридзе Т. М.* Экоантропоцентристская и семиосоциопсихологическая парадигмы для интеграции социогуманитарного научного знания в исследовательскую, социально-диагностическую и социально-проектную практику. // Мир психологии, 2000, № 2. – С. 10-25.  
*Серегина И. И.* О социально значимых аспектах коммуникативной компетентности российских менеджеров (к постановке проблемы). // Мир психологии, 2000, № 2. – С. 77-84.  
*Почепцов Г. Г.* Коммуникативные технологии XX в. – М., Киев, 1999. – С. 78-96.  
*Терин В. П.* Массовая коммуникация. – М., 2000. – С. 122-147.

**Кейс-задания**

**Разбор ситуации**

Разбор ситуации – это изложение гипотетической ситуации, которое используется для анализа и обсуждения. Этот метод стимулирует дискуссии и обсуждения в группах, совместные поиски новых путей работы.

Метод используется для обсуждения различных проблем, с которыми в типовой ситуации сталкиваются практически все гражданские служащие и развивает навыки коллективной работы над разрешением и преодолением трудностей.

Этапы процесса: описание конкретной ситуации, детальное ознакомление с ситуацией; формулирование проблемы, которую надо разрешить и вопросов для обсуждения, подготовка к обсуждению и поиск путей решения проблемы; изложение подготовленных предложений или вариантов ответов на вопросы; обсуждение предложенных вариантов решений; обобщение результатов занятий и подведение итогов.

**Выполнение домашних ситуационных заданий и упражнений**

**Задание 1.** Существует проблема коммуникативной компетентности личности, которая в профессиональной деятельности специалистов по связям с общественностью приобретает особое значение. Как эта сторона личности реализуется в сфере профессиональной деятельности? Проанализируйте сложившуюся ситуацию на рынке труда и сформулируйте свое представление о коммуникативной компетентности PR-специалиста.

**Задание 2.** На лекции студент, в основном, воспринимает вербальную информацию. На примере своей учебной деятельности в КубГАУ проанализируйте особенности основной модели передачи информации на лекциях. Как может изменяться модель, если преподаватель использует на лекции технические средства обучения (например, компьютерную презентацию)?

**Задание 3.** Для создания атмосферы доверия в ходе деловых переговоров используются некоторые приемы выравнивания напряжения, связанные с формой обращения к партнеру (Василик М.А.). Сконструируйте 2 (две) ситуации, основываясь на собственном практическом опыте, примерах из кино или книг и знании стратегии и тактики аргументации.

**Задание 4.** Западные бизнесмены стараются вести свои переговоры в конфиденциальной атмосфере, с глазу на глаз. В арабской культуре в помещении присутствуют другие люди, и на вашу просьбу поговорить в иной обстановке араб лишь приблизит к вам свою голову (Г. Почепцов). Прокомментируйте эту ситуацию, применяя знания, полученные при изучении невербальной и межкультурной коммуникации.

**Задание 5.** В процессе межличностной коммуникации люди, как правило, демонстрируют устойчивые способы поведения, которые характеризуют их коммуникативные стили. Какие коммуникативные стили используете лично вы во взаимодействии с друзьями, коллегами по работе, студентами своей учебной группы и т.д.? Дайте их характеристику, основываясь на классификациях А. Адлера, К. Хорни, В. Сатир. Нужно представить не менее трех различных стилей.

**Задание 6.** Вы присутствуете на научной конференции (например, студенченской). Такое коммуникативное событие может быть описано с точки зрения моделей официального общения, различающихся регламентом и характером аргументирования. Основываясь на знании стратегий и тактики аргументации, охарактеризуйте приемлемые для научной конференции модели официального общения.

**Задание 7.** В процессе межличностного взаимодействия каждый человек оказывается перед проблемой выбора коммуникативного стиля. В теории коммуникации описаны ***продуктивный*** и ***непродуктивный*** стили. Дайте характеристику этих стилей в ситуации взаимодействия руководителей и сотрудников организации.

**Задание 8.** На лекционных занятиях студентам для более успешного усвоения материала необходимо научиться “эффективному слушанию”. Каковы отличительные характеристики слушания как вида речевой деятельности? Какую цель преследует активное слушание? Какие умения необходимы студенту для эффективного, активного слушания лекций. Ответить на данные вопросы, опираясь на примеры своей учебной деятельности в КубГАУ.

**Задание 9.** Известно, что невербальные приветствия в форме жестовых касаний служат для открытия встречи, а при прощании – для ее завершения. Проанализируйте, с точки зрения особенностей процесса коммуникации, наблюдаемые вами невербальные приветствия и прощания (рукопожатие и его продолжительность, похлопывание по плечу, жест-поцелуй) по следующим параметрам: статус, биологический пол, возраст говорящих в межличностной и публичной коммуникациях.

**Задание 10.** В коммуникативном пространстве современного университета представлено взаимодействие представителей разных социальных групп (преподаватели, студенты, сотрудники, обслуживающий персонал и т.д.). Покажите, каким образом осуществляется коммуникация по вертикали и по горизонтали в КубГАУ. В чем вы видите причину устойчивой дистанции в общении между студентами и преподавателями, связано ли это с информационным или социальным разрывом?

**Задание 11.** Одной из форм деловой коммуникации является разговор по телефону, который имеет следующую структуру:

* Взаимные представления (20-25 секунд)
* Введение собеседника в курс дела (40- 45 секунд)
* Обсуждение ситуации (100- 115 секунд)
* Заключительное слово

Проведите телефонный разговор с секретарем фирмы, где вы хотели бы пройти практику. Каково оптимальное время для звонка? Постройте разговор в соответствии с представленной структурой, закончите разговор на положительной оптимистической ноте.

**Задание 12.** Вы участвуете в публичных мероприятиях вашего учебного заведения. Проанализируйте, каковы параметры аудитории, ее заинтересованность темой встречи. Как происходит контакт и обратная связь между выступающими и аудиторией, каким образом проявляется официальность обстановки?

**Задание 13.** Телевидение использует дискуссию как жанр устной публичной коммуникации. Проанализируйте одну из телевизионных дискуссий, при анализе обратите внимание на следующие моменты: проблема, состав участников, роль ведущего, соблюдение правил ведения дискуссии.

**Задание 14.** PR-специалист может использовать различные речевые обороты, соответствующие конструктивному, силовому и мягкому стилям делового общения. Сконструируйте конкретную ситуацию и представьте возможные в них речевые обороты, соответствующие трем стилям делового общения.

**ТЕМА 3.** *Виды публичных выступлений по форме и целям высказывания.*

Структурные и коммуникативные особенности:

1. информационной
2. убеждающей
3. протокольно-этикетной
4. развлекательной речей.

***Доклады:***

1. «Современные коммуникативные технологии и их роль в управлении»;
2. «Роль имиджевых коммуникативных технологий в процессе предвыборных кампаний»;
3. «Языковой портрет современного политического лидера»
4. «Язык власти»;
5. «Коммуникативный паспорт говорящего как путь к профессиональному успеху»

***Литература:***

1. Голуб О. Ю. Теория коммуникации: учебник: [для вузов по специальностям «Связи с общественностью», «Реклама»] / О. Ю. Голуб, С. В. Тихонова. – М.: Дашков и Ко, 2011. – 387 с.
2. Связи с общественностью. Теория, практика, коммуникационные стратегии : [учеб. пособие для вузов / С. А. Шомова и др.] /под ред. В. М. Горохова, Т. Э. Гринберг. – М.: Аспект Пресс, 2011. – 197 с.
3. Романов А. А. Массовые коммуникации : учеб. пособие / А. А. Романов, Г. А. Васильев. – М. : Вузовский учебник, 2011. – 236 с.

**Практические задания по теме:**

В ходе изучения дисциплины «Коммуникативистика и управление конфликтами» обучающиеся по программам специалитета должны подготовить публичное выступление.

Темы выступлений:

1. Существуют ли гендерные особенности конфликтного поведения?
2. Всегда ли возможен компромисс?
3. Конфликт и любовь.
4. Детские конфликты - все по взрослому?
5. Мое отношение к конфликтам.

**ТЕМА 4.** *Особенности «лингвоговорящих» профессий: менеджер паблик-*

*рилейшнз (ПР), спиндоктор, спичрайтер, пресс-секретарь пси-*

*оператор. ПР как область профессиональной деятельности.*

1. Управление механизмами формирования новостей как основа работы спиндоктора и пресс-секретаря.
2. Понятие имиджа и его составляещие: габитарный, имидж среды обитания, коммуникативный, невербальный, деловой, смешанный.
3. Имиджмейкер как профессия.
4. Особенности коммуникативного имиджа.

***Доклады:***

1. «Образ оратора и его составляющие»
2. «Выдающиеся ораторы современности и слагаемые их успеха»
3. «Роль имиджа в работе менеджера»
4. «Имиджмейкер как профессия и его составляющие»
5. «Языковой паспорт говорящего»

***Литература:***

***Основная***  
*Конецкая В. П.* Социология коммуникации.–М., 1997. – С. 208-217.  
*Почепцов Г. Г.* Теория коммуникации. –М., 2001. С. 38-127.  
Современная западная социология: Словарь.–М., 1990 (статьи по теме).  
Энциклопедический социологический словарь. – М., 1995 (статьи по теме).  
***Дополнительная***  
*Василькова В. В., Демидова И. Д.* Социология коммуникаций–дисциплинарный статус и методологические очертания. // Социология и общество. Тезисы Первого Всероссийского социологического конгресса «Общество и социология: новые реалии и новые идеи». – СПб., 2000. – С. 348-349.  
*Дридзе Т. М.* Экоантропоцентристская и семиосоциопсихологическая парадигмы для интеграции социогуманитарного научного знания в исследовательскую, социально-диагностическую и социально-проектную практику. // Мир психологии, 2000, № 2. – С. 10-25.  
*Серегина И. И.* О социально значимых аспектах коммуникативной компетентности российских менеджеров (к постановке проблемы). // Мир психологии, 2000, № 2. – С. 77-84.  
*Почепцов Г. Г.* Коммуникативные технологии XX в. – М., Киев, 1999. – С. 78-96.  
*Терин В. П.* Массовая коммуникация. – М., 2000. – С. 122-147.

**Практические задания по теме:**

1. Выясните различия в значении и употреблении синонимов, укажите идеографические и стилистические синонимы.

Мокрый – влажный, есть – кушать, быстро – стремительно, высокий – рослый, губы – уста, весёлый – радостный, искренний – прямой, грустить – унывать, подневольный – подначальный, девочка – девица, повар – кок, платформа – перрон, лицо – персон, подарок – дар, неудачник - горемыка, навсегда – навеки, молодой – юный, кричать – вопить, ударить - влепить, интересный – занятный, специальный – особый.

1. Подберите 10 пословиц и поговорок, в которых употребляются антонимы.
2. Вспомните, в названиях, каких произведений художественной литературы используется антонимия.
3. Объясните различия в значениях паронимов.

Интеллигентный – интеллигентский, процесс – процессия, геройский – героический, обидный – обидчивый, туристский – туристический, значение – значительность, основание – обоснование, понятие – понятливый, поверка – проверка, хозяйский – хозяйственный, проблемный – проблематический, объёмный – объёмистый, желаемое – желательное, романический – романтический, войти – взойти, статус – статут, удивлённый – удивительный, существо – сущность.

1. Выберите один из заключённых в скобках паронимов, свой выбор мотивируйте.

1. Абитуриент глубоко раскрыл тему сочинения, но допустил целый ряд (*стилевых, стилистических*) ошибок. 2. Товарищи пассажиры, не забудьте (*оплатить, уплатить*) за проезд! 3. В своей новой шубе из (*искусного, искусственного*) меха она выглядела очень (*эффектно, эффективно*). 4. Обед был не очень обильным, но зато (*сытым, сытным*).

5. Для лучшего (*освоения, усвоения*) материала преподаватель предложил несколько упражнений. 6. Эти документы необходимо *(представить, предоставить*) через неделю. 7. Он быстро (*одел, надел*) плащ и выбежал на улицу. 8. (*Зачинателем, зачинщиком*) драки оказался (*соседний, соседский*) мальчик Вова. 9. Грипп – очень (*заразительная, заразная*) болезнь. 10. В его словах всегда заключен какой-то (*скрытный, скрытый*) смысл. 11. Завтра наша группа выезжает в (*диалектическую, диалектологическую*) экспедицию для сбора (*диалектологической, диалектной*) лексики. 12. Для того, чтобы не быть (*невежей, невеждой*), надо много читать. 13. Это был веселый и (*удачный, удачливый*) человек. 14. На Черноморском побережье Кавказа много (*здравиц, здравниц*).

6. Установите характер словесных оппозиций (формальные, семантические, формально- семантические).

Снимать – вынимать, муж – жена, плюшевый – шёлковый, приехать – приблизиться, дочь – сын, белый – белеть, молоко – квас, купать – купить, голова – головня, стул – стол, белый – голубой, книга – тетрадь, автомобиль – пароход, отбросить – оттереть, брат – сестра.

7. Установите вид оппозиции в зависимости от характера соотношения компонентов (оппозиция тождества, оппозиция включения, оппозиция перечисления).

Мешать (препятствовать) – мешать (смешивать), вынуть – извлечь, лингвистика – языкознание, рукав (часть одежды) – рукав (ответвление от русла), лететь – передвигаться, книга – учебник, искусство – скульптура, лететь – плыть, кофта – юбка, обезьяна – шимпанзе, котлеты – бифштекс, мечтатель – мучитель, кухня – помещение, чай – кисель, молоко – кефир, тюльпан – нарцисс, балагур – шутник.

**ТЕМА 5.** *Избирательные (гуманитарные) коммуникативные технологии.*

1. Личность в системе коммуникации. Параметры, типы коммуникативной личности. Понятие языковой личности.  
   2. Коммуникатор и социологические способы его изучения.  
   3. Роли коммуникантов в процессе обмена информацией.

***Доклады:***

1. Интернет и информационное пространство России.
2. Самосознание коммуникативного сообщества России.
3. Авторитаризм и информационное общество.
4. Коммуникативное пространство в современном речевом общении.

**Литература**  
***Основная***  
*Конецкая В. П.* Социология коммуникации. – М., 1997. – С. 164-178.  
*Почещов Г. Г.* Коммуникативные технологии XX в. – М., Киев, **1999.**  
С. 64-82.  
*Спивак В. А.* Корпоративная культура. – СПб., 2001. – С. 115-121.  
*Сэм Блэк.* Паблик рилейшнз. Что это такое? – М., 1990. – С. 221-234.  
Современная западная социология: Словарь.–М., 1990 (статьи по теме).  
Энциклопедический социологический словарь. – М., 1995 (статьи по (теме).  
***Дополнительная***  
*Герберт А. Саймон, Дональд У. Смитбург, Виктор А. Томпсон.* Менеджмент в организациях. – М., 1995. – С. 169-210.  
*Талалаев Е. А.* Самореализация личности в коммуникативной среде. // Социология **и** общество. Тез. Перв. Всерос. социол. конгр. «Общество и социология: новые реалии и новые идеи». – СПб., 2000. – С. 356-357. *УткинЭ.А., КочетковаА. И.* Рекламное дело. – М., 1999. – С. 202-211.  
  
**ТЕМА 6.** *Конфликт: понятие, основные черты и виды. Источники, предпосылки и причины возникновения конфликта.*

* 1. Что такое конфликт? Назовите основные его признаки.
  2. Что является основой любого конфликта?
  3. Что такое объект конфликта?
  4. Назовите основные характеристики объекта конфликта.
  5. Сравните понятия: «объект конфликта» и «предмет конфликта».
  6. Что такое типология конфликтов?
  7. Перечислите основные черты, свойственные конфликту.
  8. Раскройте содержание функций конфликта.
  9. Назовите основные признаки, по которым классифицируются конфликты.
  10. Охарактеризуйте основные типы конфликтов.
  11. Чем отличаются объективные и личностные элементы конфликта?
  12. Назовите и охарактеризуйте объективные элементы конфликта.
  13. Дайте характеристику основным и неосновным участникам конфликта.
  14. Охарактеризуйте роль в конфликте группы поддержки, инициаторов, организаторов, пособников и посредников?
  15. Что такое «среда конфликта»? Какие бывают виды среды конфликта? В чем состоит различие микросреды конфликта от его макросреды?
  16. Какие черты характерны для функционально-позитивного конфликта в организации?
  17. Раскройте содержание элементов структуры конфликта.
  18. Охарактеризуйте основные фазы стадий развития конфликта.
  19. В чем заключается различие понятий «завершение» и «разрешение» конфликта?

***Литература:***

1. Анцупов А.Я., Шипилов А.И. Конфликтология: 3-е изд. Спб.: Питер, 2008.
2. Анцупов А.Я. Конфликтология в схемах и комментариях: Учебное пособие / А.Я. Анцупов, С.В. Баклановский. 2-е изд., перераб. СПб.: Питер, 2009.
3. Волков Б.С., Волкова Н.В. Конфликтология: учебное пособие для студентов вузов. М.: Академический проект, 2006.
4. Конфликтология / А.Я. Кибанов и др.: Учебное пособие. М.: ИНФРА-М, 2007.

**Практические задания по теме:**

**Задание 1**

Определите наличие конфликта в управленческой ситуации.

**Ситуация 1**

Между двумя сотрудниками организации возник спор по поводу сроков внедрения новой технологии. Один из них мотивировал предлагаемые сроки внедрения интересами производства продукции, второй свою позицию обосновывал с позиции интересов персонала, которому предстоит осваивать новую технологию. Является описанная ситуация конфликтом? Каковы перспективы развития данной ситуации и механизмы управления ею?

**Ситуация 2**

В беседе руководителя с подчиненным, допустившим технологическую ошибку, которая привела к серьезному материальному ущербу фирме, руководитель предъявил претензии к подчиненному и наложил штраф в размере месячной заработной платы. Является ли описанная ситуация конфликтом? Ответ обоснуйте.

**Ситуация 3**

Принимая на работу сотрудника, руководитель фирмы пообещал через два месяца перевести его на вышестоящую должность. По истечении указанного срока обещание руководителя не выполнено. Можно ли описанную ситуацию идентифицировать как конфликтное взаимодействие? Если нет, то каковы перспективы развития описанной ситуации в конфликт.

### Деловая игра «Жалоба»

***Цель игры.*** Развитие у студентов умения анализировать конфликт на основе уяснения ими основных конфликтологических понятий; формирование навыков применения простейших методов изучения и оценки конфликтных ситуаций.

***Игровая ситуация.*** Руководство фирмы получило жалобу от одного из сотрудников.

Генеральный директор фирмы назначает рабочую группу для изучения жалобы и выработки предложений для принятия решения. Состав рабочей группы: менеджер по кадрам — руководитель; специалист по связям с общественностью; юрист фирмы.

***Порядок проведения игры***

*В ходе игры*

1. Учебная группа разбивается на три команды.

Первая команда — руководство фирмы: генеральный директор, заместитель генерального директора по связям с общественностью, финансовый директор.

Вторая команда — рабочая группа по изучению жалобы (состав смотри в пункте «Игровая ситуация»).

Третья команда — эксперты (3–5 человек).

Время на распределение ролей — 5 минут.

Примечание. Состав команд может быть определен по желанию студентов.

2. Всем командам выдается жалоба в письменном виде и задание на игру. Первая команда готовится к заслушиванию предложений для принятия решения, выработанных рабочей группой (вторая команда). Вторая команда готовит предложения для принятия решения по жалобе. Третья команда готовится к оценке содержания работы первой и второй команд.

Время на подготовку — 15 минут.

3. Заслушивание предложений для выработки решения по жалобе, принятие решения и оценка содержания работы.

***Игровой сценарий.***«Генеральный директор» открывает служебное совещание, объявляя его тему, и предоставляет слово для доклада «старшему рабочей группы» по изучению жалобы и выработке предложений для принятия решения (регламент доклада может быть ограничен 10 минутами). После доклада руководящий состав задает вопросы членам рабочей группы (время на вопросы и ответы может быть установлено в пределах 15–20 минут). После ответов на вопросы выслушиваются мнения «заместителя генерального директора по связям с общественностью» и «финансового директора» (на выслушивание мнений может быть выделено 5 минут).

Решение на основе обсуждения принимает «генеральный директор».

***Оценка содержания работы.***После принятия решения члены экспертной группы выступают с оценкой работы первой и второй команд, а также исполнителей всех ролей. В ходе оценки возможны дискуссии (на оценку экспертов может быть отведено 15–20 минут).

4. Подведение преподавателем итогов игры

**ТЕМА 7.** *Технологии управления конфликтами.*

1. Какое место в системе управления персоналом занимает управление конфликтами?
2. Что такое конфликт в организации? Каковы его структурные элементы?
3. Назовите и сравните виды конфликтов в организации.
4. Каковы характерные признаки конфликтных ситуаций?
5. Какова роль внутриорганизационных конфликтов в организациях?
6. Назовите типы производственных конфликтов.
7. Каковы правила управления конфликтами для руководителя – субъекта конфликта?
8. Назовите задачи и функции руководителя – посредника конфликта.
9. Какие требования предъявляются к качествам руководителя при разрешении конфликтной ситуации?
10. В чем заключается значимость личного примера руководителя при урегулировании социально-трудовых конфликтов?
11. Что такое трудовой конфликт в организации? Какова его значимость сегодня?
12. Назовите формы организованной борьбы работников в защиту своих законных прав.
13. В чем заключается специфика инновационного конфликта?
14. Назовите типы разрешения конфликта в организации.

***Доклады:***

1. Позитивные функции конфликтного взаимодействия.
2. Особенности организационных конфликтов.
3. Опыт участия во внутригрупповых конфликтах: анализ конкретных случаев.
4. Уход от конфликта: за и против.
5. Существуют ли гендерные особенности конфликтного поведения?
6. Всегда ли возможен компромисс?

**Литература:**

1. Аминов И.И. Психология делового общения. М.: Омега-Л, 2005.
2. Водопьянова Н.Е., Старченкова Е.С. Синдром выгорания: диагностика и профилактика. СПб.: Питер, 2008.
3. Основы теории коммуникации: учеб. для студентов вузов. / под ред. М. А. Василика. М.: Гардарики, 2006
4. Базаров, Т. Ю. Управление персоналом: практикум : учебное пособие для студентов вузов. М.: ЮНИТИ, 2009.

**Практические задания по теме:**

**Задание 1**

***Ситуация 1***

Вы начальник отдела. Получили задание и едете в командировку. В аэропорту случайно встречаете свою подчиненную – молодую сотрудницу, которая уже две недели не работает. Вам сказали, что она болеет. А вы видите ее не только в полном здравии, но отдохнувшей и даже, как вам показалось, похорошевшей. Она кого-то с большим нетерпением встречает в аэропорту. Во вверенном вам отделе полный завал, не хватает сотрудников, срываются сроки выполнения работ.

Что вы скажете своей сотруднице? С чего начнете разговор? Чем должен завершиться этот инцидент?

***Ситуация 2***

Вы опытный, давно работающий, авторитетный начальник отдела. В канун праздника вы от своего отдела представили фамилии нескольких лучших сотрудников для поощрения. Среди тех, кому должны быть вручены грамота и денежная премия, Сидоров, которого вы лично предупредили о необходимости явиться на торжественное собрание, где ему будут вручены грамота и премия. Сидоров вместе со своей семьей явился на торжественное собрание, но грамоту и премию, по неизвестным для вас причинам, ему не вручили. На следующий день, не успев разобраться в причине недоразумения, вы случайно сталкиваетесь с Сидоровым в коридоре.

Каковы возможные варианты развития возникшей ситуации? Как бы вы повели себя в каждом из них?

***Ситуация 3***

Рабочие одного из цехов предприятия неоднократно заявляли о неудовлетворительных условиях труда, высказывали опасения за свое здоровье (в цеху не уделялось должного внимания обеспечению безопасности труда). Им уже более трех месяцев не выплачивали заработную плату. Два дня назад с одним из рабочих на производстве произошел несчастный случай. Это переполнило чашу терпения рабочих. Они отказались от работы и пригласили на собрание руководство предприятия.

Как бы вы повели себя в этой ситуации в качестве руководителя предприятия?

### Деловая игра «Конфликт на промышленном предприятии»

***Цель игры.*** Ознакомить студентов с конфликтными ситуациями, возникающими на промышленных предприятиях в период их реконструкции, научить распознавать причины и виды конфликтов, а также находить возможные варианты их решения.

***Игровая ситуация.*** Акционерное предприятие, выпускающее продукцию химического профиля (например, моющие средства), оказалось на грани банкротства. Продукция предприятия из-за низкого качества и высокой себестоимости не выдерживает конкуренции на рынке сбыта. Для рентабельной работы предприятия необходимо принять следующие меры:

а) заменить устаревшее оборудование на новое;

б) сократить примерно в два раза число работников;

в) повысить квалификацию оставшихся работников;

г) найти (привлечь) дополнительное финансирование;

д) радикально перестроить всю структуру предприятия.

На предприятии работают 100–150 человек. Все работники подразделяются на следующие категории:

а) административно-управленческий аппарат;

б) работники предпенсионного возраста;

в) женщины, имеющие малолетних детей;

г) все остальные работники.

Все работники являются акционерами своего предприятия. В игре могут принимать участие от 10 до 30 человек. Участники игры:

1. Генеральный директор предприятия.

2. Технический директор.

3. Менеджер по финансам.

4. Управляющий персоналом.

5. Председатель профсоюзного комитета.

6. Представители всех категорий работников (а, б, в, г).

7. Группа экспертов.

***В ходе игры.***Проходит общее собрание работников предприятия, на котором разворачивается дискуссия о путях и методах реконструкции предприятия.

1. Генеральный директор открывает собрание и в общих чертах докладывает о сложившейся ситуации.

2. Технический директор говорит о необходимости внедрения прогрессивной технологии, предлагает свои варианты реконструкции предприятия.

3. Менеджер по финансам предлагает возможные варианты привлечения дополнительного финансирования, необходимого для проведения реконструкции предприятия и решения кадровых вопросов.

4. Управляющий персоналом высказывает свое мнение о путях решения кадровых проблем.

5. Председатель профкома отстаивает права работников предприятия и предлагает свои варианты решения проблемы.

6. Представители всех категорий работников стремятся защитить своих коллег и высказывают свою точку зрения по поводу реконструкции предприятия.

7. Генеральный директор подводит итоги прошедшей дискуссии.

**Разбор проведенной игры.** Высказывания экспертов по проблемам реформирования предприятия и о ходе прошедшей дискуссии. Общее обсуждение игры

**ТЕМА 8.** *Предупреждение и профилактика конфликтов.*

1. В чем отличие профилактики конфликта от его предупреждения?
2. Какие методы наиболее широко применяются в организациях для профилактики конфликтов?
3. Охарактеризуйте сотрудничество как универсальный способ предупреждения конфликтов.
4. Раскройте психологические методы поддержания сотрудничества.
5. Дайте характеристику основных типов конфликтных личностей.
6. Что понимается под стилем отношений в группе?
7. Каковы признаки зрелости трудового коллектива?
8. Охарактеризуйте нормы деловой этики и их значение для предупреждения конфликтов.
9. Какова роль юмора в профилактике и разрешении конфликтов?
10. С чем связаны особые трудности управления конфликтами?

***Литература:***

1. Аминов И.И. Психология делового общения. М.: Омега-Л, 2005.
2. Базаров, Т. Ю. Управление персоналом: практикум : учебное пособие для студентов вузов. М.: ЮНИТИ, 2009

**ТЕМА 9*.*** *Стратегия разрешения конфликта.*

1. Перечислите основные стратегии регулирования конфликтов.
2. На каких двух противоположных подходах к разрешению конфликтов основываются тактики разрешения конфликта?
3. Каковы особенности стратегии ухода от конфликта, ее предпосылки, формы проявления, достоинства и недостатки?
4. Покажите характерные черты силового метода разрешения конфликта, формы его проявления и степень эффективности.
5. В чем причины широкого применения стратегий ухода и применения силы, несмотря на их явные слабости?
6. Раскройте особенности регулирования конфликта методом односторонних уступок, покажите достоинства и недостатки этой тактики.
7. Проанализируйте стратегию компромисса как классический метод регулирования конфликтов в условиях демократических, стран. В чем состоят его основные достоинства и трудности применения?
8. Каковы предпосылки применения метода скрытых действий и его результаты?
9. Охарактеризуйте универсальные, общеприменимые средства регулирования конфликта.
10. Раскройте содержание негативной и позитивной тактики регулирования конфликтных взаимоотношений.
11. Что означает стиль поведения в конфликтах?
12. Охарактеризуйте стили поведения в конфликтных ситуациях: уклонение, приспособление, конфронтация, сотрудничество, компромисс.
13. Какие обстоятельства следует учитывать при определении стратегии разрешения конфликтного противоборства?
14. В чем заключаются рекомендации относительно поведения в конфликтной ситуации?
15. Раскройте содержание методов снятия психологического напряжения в условиях конфликта.
16. Каковы причины «трудного» общения?

***Доклады:***

1. Конфликтные личности в коллективе.

2. Причины «трудного общения» в трудовом коллективе.

3. Методы снятия напряжения в конфликте.

***Литература:***

1. Аминов И.И. Психология делового общения. М.: Омега-Л, 2005.
2. Водопьянова Н.Е., Старченкова Е.С. Синдром выгорания: диагностика и профилактика. СПб.: Питер, 2008.
3. Основы теории коммуникации: учеб. для студентов вузов. / под ред. М. А. Василика. М.: Гардарики, 2006.

Базаров, Т. Ю. Управление персоналом: практикум : учебное пособие для студентов вузов. М.: ЮНИТИ, 2009.

**Вопросы на зачет**

1. Понятие коммуникативистики. Научные области, формирующие данную научную дисциплину.
2. Понятие коммуникативного пространства и его организации.
3. Способы речевого воздействия при коммуникации: вербальные способы речевого воздействия.
4. Способы речевого воздействия при коммуникации: невербальные способы речевого воздействия.
5. Соотношение вербальных и невербальных средств коммуникации. Понятие конгруэнтности.
6. Виды аргументов и модели их построения. Правила эффективной аргументации.
7. Виды публичных выступлений по форме.
8. Виды публичных выступлений по целям высказывания.
9. Структурные и коммуникативные особенности информационной и

развлекательной речи.

1. Коммуникатор и аудитория. Риторические позиции коммуникатора в ходе коммуникации.
2. Особенности «лингвоговорящих» профессий: менеджер паблик рилейшнз (ПР), спиндоктор, спичрайтер.
3. Особенности «лингвоговорящих» профессий: пресс-секретарь, пси-оператор, переговорщик, кризисник, рекламист.
4. Понятие имиджа и его составляющих. Особенности имидж-портрета.
5. Роль коммуникативного имиджа в разработке рекламного проспекта кандидата (в депутаты).
6. Имиджмейкер как профессия.
7. Коммуникативные и семиотические особенности рекламного текста
8. Избирательные (гуманитарные) технологии. Коммуникативные и символические стратегии в избирательной кампании.
9. Особенности кризисных коммуникаций. Механизмы коммуникативного воздействия в условиях кризисных ситуаций.
10. Виды публичных обсуждений при разногласиях и их коммуникативные особенности (спор, дискуссия, полемика, диспут).
11. Виды публичного обсуждения проблемы (дебаты, прения) и их ком-

муникативные особенности.

1. Коммуникативные барьеры и причины коммуникативных неудач.
2. Общая модель коммуникативной технологии.
3. Конфликт: понятие и классификация.
4. Основные характеристики конфликта.
5. Функции и последствия конфликта для организации.
6. Структура конфликта.
7. Динамика конфликта и содержание управления им.
8. Источники прогнозирования конфликта
9. Персонал организации как источник конфликта.
10. Причины и предпосылки возникновения внутриличностного и межличностного конфликта в организации.
11. Социальные группы в организации как источники конфликтов.
12. Предпосылки и причины и возникновения внутригруппового и межгруппового конфликта в организации.
13. Организация как источник конфликта.
14. Причины и предпосылки возникновения конфликта в организации.
15. Управление конфликтами как элемент управления персоналом.
16. Методы изучения конфликтов.
17. Методы управления конфликтами: внутриличностные, межличностные и структурные.
18. Способы управления конфликтом: уход, подавление и управление.
19. Роль руководителя — субъекта конфликта в управлении конфликтами.
20. Роль руководителя — посредника в управлении конфликтами.
21. Профилактика конфликтов в организации.
22. Социально-психологические методы урегулирования конфликтов.
23. Примирительные процедуры как инструмент разрешения социально-трудовых конфликтов.
24. Переговорный процесс, его функции и основное содержание.
25. Нормативное регулирование конфликтов.
26. Уклонение и приспособление как стили поведения в конфликтной ситуации.
27. Компромисс и конфронтация как стили поведения в конфликтной ситуации.
28. Сотрудничество как эффективный стиль поведения при разрешении конфликтов.
29. Стили разрешения конфликта.
30. Сотрудничество при преодолении конфликта.

**Рекомендуемая литература**

*Основная литература:*

1. Голуб О. Ю. Теория коммуникации: учебник: [для вузов по специальностям «Связи с общественностью», «Реклама»] / О. Ю. Голуб, С. В. Тихонова. – М.: Дашков и Ко, 2011. – 387 с.
2. Связи с общественностью. Теория, практика, коммуникационные стратегии : [учеб. пособие для вузов / С. А. Шомова и др.] /под ред. В. М. Горохова, Т. Э. Гринберг. – М.: Аспект Пресс, 2011. – 197 с.
3. Романов А. А. Массовые коммуникации : учеб. пособие / А. А. Романов, Г. А. Васильев. – М. : Вузовский учебник, 2011. – 236 с.
4. Белая Е.Н. Теория и практика межкультурной коммуникации : [учеб. пособие] / Е.Н. Белая - М. : ФОРУМ, 2011. - 207с.
5. Волков Б.С., Волкова Н.В. Конфликтология: учебное пособие для студентов вузов. М.: Академический проект, 2010. - 416 с.
6. Шарков Ф. И. Интегрированные коммуникации: реклама, паблик рилейшнз, брендинг : учеб. пособие: [по направлению подгот. (специальности) «Связи с общественностью»] / Ф. И. Шарков ; Междунар. акад. бизнеса и упр., Ин-т соврем. коммуникац. систем и технологий. – М. : Дашков и Ко : Изд-во Шаркова, 2011. – 323 с.

*Дополнительная литература:*

1. Дзялошинский И.М.Деловые коммуникации. Теория и практика : учеб. для бакалавров / И.М.Дзялошинский, М.А. Пильгун - М. : Юрайт, 2013. - 433 с.
2. Жернакова М.Б. Деловые коммуникации: теория и практика : учебник для бакалавров / М.Б. Жернакова, И.А.Румянцева - М. : Юрайт, 2013. - 370 с.
3. Леонтьев А.А. Слово в речевой деятельности: Некоторые проблемы общей теории речевой деятельности. Изд. 2-е, стереотип. – М.: Едиториал УРСС, 2013. – 248 с.
4. Почепцов Г.Г. Теория коммуникации. – К.: Ваклер; М.: Рефл-бук, 2001. — 656 с.
5. Анцупов А.Я., Шипилов А.И. Конфликтология: 3-е изд. Спб.: Питер, 2008. - 490 с.
6. Кильмашкина, Т. Н. Конфликтология: социальные конфликты: учебник для студентов вузов. 2-е изд. М.: ЮНИТИ, 2009. - 286 с.

Информационно-телекоммуникационные ресурсы сети «Интернет»:

1. Образовательный портал КубГАУ [Электронный ресурс]: Режим доступа: [http://edu.kubsau.local](http://edu.kubsau.local/)
2. Элитариум: Центр дистанционного образования  [Электронный ресурс] URL: <http://www.elitarium.ru/>
3. Словари и энциклопедии на Академике [Электронный ресурс] URL: <http://dic.academic.ru/>
4. Электронная библиотека Гумер [Электронный ресурс] URL:  <http://www.gumer.info/>

**Учебно-методическое издание**

Рыбальченко Ольга Владимировна

**МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ**

**ПРАКТИЧЕСКИХ ЗАНЯТИЙ**

**ПО ДИСЦИПЛИНЕ**

**«КОММУНИКАТИВИСТИКА И УПРАВЛЕНИЕ КОНФЛИКТАМИ»**

Компьютерный набор

Подписано в печать . . 201\_ г.

Бумага газетная. Формат

Тираж – 100 экз. Заказ № \_\_\_\_\_\_.

Печ. л. –

Типография Кубанского государственного аграрного университета.

350044, г. Краснодар, ул. Калинина, 13.