Федеральное государственное бюджетное
образовательное учреждение высшего образования
«Государственный институт русского языка им. А.С. Пушкина»

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

Наименование дисциплины (модуля):

Лингвоконфликтология

код и наименование дисциплины (модуля)

Уровень высшего образования:

магистратура

указывается: бакалавриат, магистратура

Направление подготовки:

45.04.01 «Филология»

(код и название направления подготовки)

Направленность (профиль) образования:

Лингвистическая аналитика и экспертиза текстов

Форма обучения:

очная

очная, очно-заочная, заочная

Рабочая программа дисциплины (модуля) разработана в соответствии с федеральным государственным образовательным стандартом высшего образования по направлению подготовки 45.04.01 Филология, утвержденным приказом Минобрнауки России № 980 от 12.08.2020

1. Место дисциплины (модуля) в структуре ОПОП

В соответствии с учебным планом по направлению подготовки 45.04.01 – Филология дисциплина «Лингвоконфликтология» относится к части, формируемой участниками образовательных отношений, дисциплинам по выбору Б1.В.ДВ.06 (Б1.В.ДВ.06.02).

2. Цель и задачи освоения дисциплины (модуля)

Целью освоения дисциплины является формирование у обучающихся компетенций, обеспечивающих дальнейшее самостоятельное проведение лингвистического анализа устной, письменной и виртуальной коммуникации для ее дальнейшей оценки, научных исследований и реализации прикладных задач с точки зрения теоретико-методических основ лингвистической конфликтологии.

3. Планируемые результаты обучения по дисциплине (модулю), соотнесенные с требуемыми компетенциями выпускников

Компетенции выпускников (коды)	**Индикаторы достижения компетенций**	**Планируемые результаты обучения по дисциплине (модулю), соотнесенные с индикаторами достижения компетенций**
УК-3. Способен организовывать и руководить работой команды, вырабатывая командную стратегию для достижения поставленной цели.	УК-3.2. Учитывает в своей социальной и профессиональной деятельности интересы, особенности поведения и мнения (включая критические) людей, с которыми работает/взаимодействует, в том числе посредством корректировки своих действий	**Знать:** теоретические основания социальной герменевтики, позволяющие понимать мотивы, интересы и особенности поведения участников совместной деятельности; механизмы возникновения разногласий и способы их герменевтического анализа в командной работе. **Уметь:** интерпретировать высказывания и позиции членов команды с учётом их социального и профессионального контекста; учитывать критические мнения и корректировать собственные действия на основе герменевтического понимания ситуации взаимодействия. **Владеть:** навыками герменевтической рефлексии командного взаимодействия; приёмами корректировки своих действий с учётом интересов и особенностей поведения других участников команды.
ПК-1. Владеет стандартами оформления научной и	ПК-1.3. Владеет правилами библиографического описания печатных и электронных источников, корректно оформляет ссылки и соблюдает нормы	Знать: ключевые научные источники и направления исследований в области лингвоконфликтологии (работы Н.Д. Голева, Е.С. Кара-Мурзы, Е.И. Галяшиной и др.), подлежащие корректному библиографическому описанию при оформлении

экспертной документации в соответствии с задачами профессиональной деятельности	авторского права при использовании чужих материалов	экспертных и научных документов; нормы авторского права и правила цитирования при использовании материалов лингвоконфликтологических исследований в собственных экспертных заключениях и научных работах. Уметь: корректно оформлять ссылки на источники по лингвоконфликтологии при подготовке аналитических записок, экспертных заключений и научных текстов; соблюдать нормы авторского права при использовании чужих материалов (концепций, классификаций, примеров конфликтогенных текстов) в профессиональной деятельности. Владеть: навыками библиографического описания печатных и электронных источников по лингвоконфликтологии; приёмами корректного цитирования и оформления ссылок при подготовке экспертной документации.
ПК-2. Способен применять современные технологии при осуществлении сбора, обработки и интерпретации данных эмпирического исследования	ПК-2.2. Применяет современные технологии сбора, обработки и интерпретации данных в целых повышения качества исследования	Знать: современные технологии сбора эмпирических данных в лингвоконфликтологии: методы анализа конфликтогенных текстов, корпусные инструменты для выявления маркеров речевой агрессии, инвективной лексики, манипулятивных стратегий; способы повышения качества исследования: триангуляция методов (сочетание лингвистического анализа с правовым), критерии оценки достоверности экспертных выводов. Уметь: применять технологии сбора и обработки данных для анализа конкретных типов речевых конфликтов (оскорбление, клевета, речевая манипуляция) в соответствии с задачами исследования; интерпретировать полученные данные с учётом правового контекста и существующих методик лингвистической экспертизы, повышая обоснованность выводов. Владеть: навыками применения инструментов анализа конфликтогенных текстов для повышения качества эмпирического исследования; способами оценки ограничений используемых технологий и обоснования их выбора в исследовательском отчёте или экспертом заключении.

4. Объем дисциплины (модуля) 2 з.е., в том числе 32 академических часа на контактную работу обучающихся с преподавателем; 38 академических часов на самостоятельную работу обучающихся.

(В конце данного пункта следует отметить, если дисциплина или часть ее реализуется с применением электронного обучения и дистанционных образовательных технологий)

5. Содержание дисциплины (модуля), структурированное по темам (разделам) с указанием отведенного на них количества академических часов

Наименование и краткое содержание разделов и тем дисциплины (модуля). **Форма промежуточной аттестации по дисциплине (модулю)**	**Всего (часы)**	В том числе							
		Контактная работа (работа во взаимодействии с преподавателем) ***Виды контактной работы, часы***					**Самостоятельная работа обучающегося** ***Виды самостоятельной работы, часы***		
		Занятия лекционного типа	Занятия семинарского типа (практические / лабораторные)	Групповые консультации	Индивидуальная работа с обучающимися	**Всего**	**Реферат**	**Тест**	**Всего**
1. Лингвистическая конфликтология как дисциплина. Основные понятия курса. Конфликт, спор, коммуникативный конфликт, конфликтная коммуникация, структура конфликта, текст как	12	2	2			4	4	4	8

репрезентант конфликта. Объект, предмет и задачи лингвоконфликтологии; её связь с юрислингвистикой, теорией коммуникации, прагмалингвистикой и конфликтологией. Понятийно-терминологический аппарат курса.									
2. Конфликтное взаимодействие. Коммуникативная модель конфликта Стратегии и тактики конфликтного речевого взаимодействия. Противостояние конфликтному взаимодействию. Модели описания коммуникативного конфликта; стадии развития конфликта; речевые маркеры конфликтности; роли и позиции участников.	10	4	4			8	4	2	6
3. Оптимизация конфликтного взаимодействия Стратегии и тактики конструктивного взаимодействия. Техники ведения переговоров. Приёмы речевого воздействия и противодействия; медиация в коммуникативном конфликте; критерии конструктивности речевого поведения.	12	2	2			4	4	4	8
4. Типология коммуникативных конфликтов и конфликтогенных текстов Виды речевых конфликтов (межличностные, институциональные,	12	4	4			8	4	4	8

массмедийные); конфликтогенные жанры и тексты; речевая агрессия, инвектива, манипуляция, дискредитация как объекты лингвистического анализа. Классификации конфликтных речевых ситуаций.									
5. Методы лингвоконфликтологического анализа текста Методики выявления и интерпретации конфликтогенных единиц; корпусные и дискурсивные технологии сбора и обработки данных; лингвистический и правовой анализ спорного текста; критерии достоверности и обоснованности выводов. Триангуляция методов в лингвоконфликтологическом исследовании.	8	2	2			4	2	2	4
6. Лингвистическая экспертиза конфликтогенного текста: практика и оформление результатов Лингвоконфликтология как теоретическая основа лингвистической экспертизы; виды экспертиз по конфликтогенным текстам (оскорбление, клевета, экстремизм, манипуляция);	8	2	2			4	2	2	4

структура экспертного заключения; стандарты оформления научной и экспертной документации, библиографическое описание источников и нормы авторского права при использовании чужих материалов.									
Промежуточная аттестация *(указывается форма проведения)*	*2*								
Итого	72	32					38		

6. Фонд оценочных материалов по дисциплине (модулю)

6.1. Тематика и требования к структуре и содержанию рефератов

Примерная тематика рефератов:

1. Понятие конфликтной коммуникации в лингвистике.
2. Манипуляция как социальный дискурсивный феномен.
3. Фейки как феномен конфликтной коммуникации.
4. Обсценизмы как объект современной лингвистики.
5. Насилие в виртуальной среде: особенности дискурсивных практик.
6. Оскорбительные соционимы в интернет-дискурсе.
7. Речевое поведение антиваксеров как вариант конфликтной коммуникации.
8. Легитимация как социальный дискурсивный феномен.
9. Вовлечение как социальный дискурсивный феномен.
10. Феномен вежливости: теоретическое и прикладной моделирование.
11. Практики деинвективизации.
12. Идентичность как источник конфликтной коммуникации.
13. Язык и продвижение идеологий.
14. Феномен языка вражды.

15. Конфликтогенные компоненты текста.
16. Феномен конфликтного позиционирования в тексте.
17. Лингвоконфликтология и юридическая лингвистика: области взаимодействия.

Требования к структуре и содержанию реферата:

Предлагается выполнить реферирование обзорного типа. Реферат включает в себя:

1) титульный лист;
2) план работы с указанием страниц каждого пункта;
3) введение;
4)текстовое изложение материала с необходимыми ссылками на источники, использованные автором;
5) заключение;
6) список использованной литературы;
7) приложения, которые состоят из таблиц, диаграмм, графиков, рисунков, схем (необязательная часть).

Основная задача реферирующего – подготовить текст, в котором систематизирована информация из нескольких научных источников. Количество источников – от 2 до 10. Поиск источников должен отвечать следующим требованиям: источники не должны быть анонимными, они должны находиться на цифровых платформах типа Elibrary, Истина и т.д. либо браться в научных библиотеках.

Объем работы – не более 10 страниц; размер шрифта – 14; междустрочный интервал – 1,5; поля страницы – «обычные»; титульный лист оформляется стандартно в соответствии с требованиями вуза; список использованной литературы оформляется в соответствии с ГОСТ 7.0.5-2008; ссылки на источник приводятся в тексте в квадратных скобках с указанием автора, года издания и страницы: [Костомаров 2003:18].

Критерии оценки реферата

Критерии	Показатели
Соответствие жанру обзорного реферата	- наличие индексов жанра обзорного реферата
Соблюдение требований к оформлению	- насколько верно оформлены ссылки на используемую литературу, список литературы; - оценка грамотности и культуры изложения (в т.ч. орфографической, пунктуационной, стилистической культуры), владение терминологией; - соблюдение требований к оформлению и объему реферата

Качество реферируемых научных источников	- авторская атрибутированность; - наличие выходных данных, позволяющих найти реферируемую публикацию; - соответствие публикации тематике реферата;
Соответствие содержания реферата теме, полнота её раскрытия	- соответствие плана теме эссе; - соответствие содержания теме и плану эссе; - полнота и глубина раскрытия основных понятий проблемы; - умение работать с литературой, систематизировать и структурировать материал; - умение обобщать, сопоставлять различные точки зрения по рассматриваемому вопросу; - аргументировать основные положения и выводы.

6.2. Требования к выполнению тестов

Примерные тестовые задания:

1. Какая тактика предпочтительнее в начале переговоров?

А) Прежде всего четко и внятно изложить вашу точку зрения

Б) Прежде всего постараться понять точку зрения партнера

В) Настоять на том, чтобы обратили внимание на вашу точку зрения.

2. Какое предписание не имеет непосредственного отношения к основным правилам переговорной стратегии?

А) Настаивайте на соответствии результатов переговоров объективным основаниям

Б) Пользуйтесь жестами вежливости

В) Сосредоточивайтесь на интересах партнера.

3. Правильно завершите следующее высказывание: «*Жесткие переговоры отличает…*»:

А) скрытое достижение собственных целей с помощью одностороннего общения

Б) учет партнерами объективных оснований для изменения переговорной позиции

В) гибкость для успешного принятия решения.

4. Какая техника управления эмоциональным состоянием партнера используется в следующем фрагменте: 1: *«Слушайте, почему во время занятий вам постоянно звонят?! Создается ощущение вашей полной неорганизованности!»* 2: *«Вам важно, чтобы студент был полностью сосредоточен на содержании занятия?»* 1: *«Естественно»?*

А) Подчеркивание общности с партнером по переговорам

Б) Проявление интереса к проблемам партнера

В) Обсуждение интересов партнера как значимых для него деловых качеств.

6.3. Требования к подготовке кейса

Требования к структуре и содержанию кейса.

Правила проведения переговорных поединков.

В переговорных поединках участвуют:

– ведущий;

– 4 участника, отстаивающих собственные интересы;

– 2 арбитра.

Регламент

– представление арбитров и участников;

– ведущий объясняет правила и выдает участникам задание переговорного кейса (ситуации);

– у участников есть 10 минут на изучение ситуации и разработку стратегии переговоров;

– первый тур переговоров – 5 минут;

– двухминутный перерыв, в ходе которого переговорщики имеют возможность обдумать промежуточные результаты переговоров и скорректировать собственную стратегию;

– второй тур переговоров – 5 минут;

– жюри подводит итоги переговорного кейса и ставит каждому участнику баллы (1…10) по 2-м параметрам:

Критерии	Показатели
Достижение поставленной в кейсе цели	- поставленная в кейсе цель реализована полностью/не полностью; -цель претерпела изменение под влиянием конструктивных/деструктивных обстоятельств переговоров
Демонстрация переговорных навыков	- продемонстрированы навыки, обеспечивающие контроль за эмоциями, личной выгодой и коммуникативными барьерами общающихся; - продемонстрированы навыки учета интересов коммуникантов; - продемонстрированы навыки гибкости в разработке предмета переговоров; - продемонстрированы навыки обоснования предложения.

Примеры заданий.

Ситуация 1. **ЦЕНА ВЗАИМОВЫРУЧКИ**

В середине очень загруженного дня руководителю дизайнерской фирмы позвонил один клиент, с которым сложились тёплые партнёрские отношения, и попросил выручить его. Из его слов стало ясно, что к ним должна прийти проверка, и надо срочно изменить в дизайне нескольких этикеток некоторые данные и распечатать их на принтере. Руководитель дизайнерской фирмы, подумав, что это займёт минут 20-30, пообещал, что позвонит своему дизайнеру

и предупредит о срочной работе. На вопрос, сколько это будет стоить, руководитель сказал, что нисколько. Приехав в конце рабочего дня в контору, руководитель дизайнерской фирмы спросил у дизайнера, что он сделал сегодня за день, на что тот ответил, что только 20 минут назад закончил срочную работу, о которой руководитель его предупреждал. Выяснилось, что когда клиент приехал в контору, ему уже надо было переделать не «несколько», а целых 14 этикеток, при этом придирался к дизайну и все время вносил коррективы, так что все это заняло не 20-30 минут, а целый рабочий день. (Когда руководитель дизайнерской фирмы звонил своему работнику, он не сказал ни о количестве этикеток, которые надо переделать, ни о том, в какой мере надо учитывать все пожелания клиента, а сказал просто, что «надо помочь».)

РОЛИ И ИНТЕРЕСЫ:

Клиент — по возможности воспользоваться обещанием руководителя о бесплатном выполнении работы и не испортить при этом с ним отношения.

Руководитель — не испортить отношения со своим работником и каким-то образом получить деньги за прошедший рабочий день с клиента.

Дизайнер — не испортить отношения со своим руководителем, при этом выйти из ситуации невиновным.

Ситуация 2 **ВОЗВРАЩЕНИЕ ЗАМА**

После распада крупной фирмы два сотрудника организовали свою фирму, где получили равные доли (50/50). Один из них занял должность директора, другой — его заместителя. Директор сразу заявил о себе как лидер и хороший организатор. Сделки же, которые заключал его зам, иногда приносили прямые убытки, а иногда были источником проблем в деятельности предприятия. Тем не менее, фирма успешно пережила кризис 1998г. и, в общем, была безубыточна. Правда, зам всё чаще стал уходить в отпуск по состоянию здоровья. В это время выдвинулся инициативный начальник коммерческого отдела, который был протеже зама. В очередной «отпуск» зама начальник коммерческого отдела фактически исполнял обязанности зама, используя при этом атрибуты власти (персональная машина, кабинет зама и пр.). Более того, именно в этот период в деятельности фирмы произошёл прорыв — был взят крупный кредит на расширение деятельности, заключены новые выгодные контракты. Естественно, не без участия начальника коммерческого отдела. Его лидерские качества и коммерческие способности были оценены как коллективом, так и директором фирмы. Но вот возвращается зам из своего «отпуска» и пытается всё поставить на свои места. А заодно и всех. Ситуация накаляется и требует разрешения.

РОЛИ И ИНТЕРЕСЫ:

Директор — заинтересован в успешной деятельности предприятия, хочет сохранить всё, как было во время «отпуска» зама, но не желает ссориться с ним, т.к. это может повлечь распад фирмы.

Начальник коммерческого отдела — хочет реального признания его заслуг на фирме, продвижения по службе, не хочет работать под началом зама, в крайнем случае, готов покинуть фирму, поскольку «такой специалист» везде нужен.

Зам.директора — оставить всё, как было раньше, урезонить «выскочку» — начальника отдела, показав, «кто есть кто», но при этом не желает вступать в конфликт с директором.

Ситуация 3. **НЕПРИНЯТЫЙ ЗАКАЗ**

У Типографии подписан договор с Заказчиком на печать тиража упаковки для сыпучих продуктов в 10 000 штук на сумму 42000 руб. Всю работу ведет Агентство — размещает макет, курирует сроки и т.д. Агентство утвердило и подписало макет у Заказчика и передало его Типографии, за исключением фона (подложки), который представитель Агентства утвердил самостоятельно, выбрав цвет по раскладке. Тираж напечатан весь в указанные сроки. Заказчик тираж не принял, мотивируя тем, что цвет фона его совершенно не устраивает: он хотел цвет вареной сгущенки, а получился цвет <детской неожиданности>. Типография защищается: макет был подписан и утвержден, мы все сделали по правилам. Заказчик: я не знаю вашей кухни, меня не волнует, тираж не принимаю. Агентство: договор между Вами (Заказчик и Типография) разбирайтесь.

РОЛИ И ИНТЕРЕСЫ:

Типография — сохранить отношения с Заказчиком, выйти из этой ситуации с минимальными издержками.

Заказчик — получить заказ надлежащего качества без дополнительной оплаты.

Агентство — сохранить отношения с Заказчиком, не участвовать в <разборках>, устраниться.

6.4. Промежуточная аттестация

Промежуточная аттестация по дисциплине обеспечивает оценку степени полноты и качества освоения компетенций в соответствии с планируемыми результатами обучения по дисциплине.

Примерные вопросы для подготовки к зачету:

1. Лингвистическая конфликтология как дисциплина.
2. Конфликт как форма поведения.
2. Феномен коммуникативного конфликта.
3. Конфликт и спор: к соотнесению понятий.
4. Структура конфликта.
5. Стратегии и тактики конфликтного речевого взаимодействия (в обзоре).
6. Способы нейтрализации конфликтного речевого взаимодействия.

7. Возражения и техника работы с возражениями.
8. Коммуникативные уловки оппонента и общая техника конструктивной работы с ними.
9. Преднамеренный обман и приемы конструктивной работы с ним.
10. Эмоциональный прессинг и приемы конструктивной работы с ним.
11. Позиционное давление и приемы конструктивной работы с ним.
12. Коммуникативные техники снятия эмоционального накала.
13. Конструктивные переговоры как форма оптимального речевого взаимодействия.
14. Стратегии и тактики ведения конструктивных переговоров (в обзоре).
15. Особенности аргументации в конструктивных переговорах.
16. Метакоммуникативный контроль в конструктивных переговорах.
17. Оптимизация содержательной стороны переговоров: учет интересов сторон.
18. Оптимизация содержательной стороны переговоров: гибкость в принятии решения.
19. Стадии ведения переговоров.

Шкала и критерии оценивания *(шкала и критерии оценивания могут быть едиными (типовыми) для всех дисциплин (модулей), входящих в основную образовательную программу)*

Планируемые результаты обучения по дисциплине	Критерии оценивания результатов обучения по дисциплине			
	«неудовлетворительно»	«удовлетворительно»	«хорошо»	«отлично»
	«не зачтено»		«зачтено»	
Сформированность знаний (знать)	Уровень знаний ниже минимальных требований. Имели место грубые ошибки. Невозможно оценить полноту знаний вследствие отказа обучающегося от ответа.	Минимально допустимый уровень знаний. Допущено много негрубых ошибок.	Уровень знаний в объеме, соответствующем программе подготовки. Допущено несколько несущественных ошибок.	Уровень знаний в объеме, соответствующем программе подготовки, или в объеме, превышающем программу подготовки, продемонстрирован без ошибок и погрешностей.

Сформированность умений (уметь)	Отсутствие минимальных умений. При решении стандартных задач не продемонстрированы основные умения. Имели место грубые ошибки. Невозможно оценить наличие умений вследствие отказа обучающегося от ответа.	Продемонстрированы основные умения. Решены типовые задачи с негрубыми ошибками. Выполнены все задания, но не в полном объеме.	Продемонстрированы все основные умения. Решены все основные задачи, но некоторые с негрубыми ошибками. Выполнены все задания, в полном объеме, но некоторые с недочетами.	Продемонстрированы все основные умения. Решены все основные задачи. Выполнены все задания, в полном объеме без недочетов.
Сформированность навыков (владеть)	При решении стандартных задач не продемонстрированы базовые навыки. Имели место грубые ошибки. Невозможно оценить наличие навыков вследствие отказа обучающегося от ответа.	Продемонстрирован минимальный набор навыков. Решены стандартные задачи с некоторыми недочетами.	Продемонстрированы базовые навыки. Решены стандартные задачи, но некоторые с недочетами.	Продемонстрировано всестороннее владение навыками. Задачи, в том числе нестандартные, решены без ошибок и недочетов.

7. Методические материалы

7.1. Перечень основной и дополнительной учебной литературы и иные материалы

Основная литература:

1. Охременко, И. В. Конфликтология: Учебное пособие для вузов / И. В. Охременко. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва: Издательство Юрайт, 2024. — 154 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-05147-6. — Текст: электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: https://urait.ru/bcode/539640 (дата обращения: 06.12.2024).

Дополнительная литература:

1. Чернова, Г. Р. Конфликтология: Учебное пособие для вузов / Г. Р. Чернова, М. В. Сергеева, А. А. Беляева. — 3-е изд., перераб. и доп. — Москва: Издательство Юрайт, 2024. — 200 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-

17752-7. — Текст: электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: https://urait.ru/bcode/533668 (дата обращения: 06.12.2024).

7.2. Перечень лицензионного программного обеспечения
Microsoft Windows 10; Microsoft Office 2016 стандартная; Big Blue Button.
8. Ресурсное обеспечение
8.1. Перечень профессиональных баз данных и информационных справочных систем:
ЭБС IPR Smart — https://www.iprbookshop.ru/ (требуется регистрация).
ЭБС Юрайт — https://urait.ru (требуется регистрация).
8.2. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»:

Наименование	Ссылка на ресурс	Доступность (свободный доступ / ограниченный доступ)
Электронно-библиотечные системы		
ЭБС Юрайт	https://urait.ru	требуется регистрация
ЭБС IPR Smart	https://iprbookshop.ru	требуется регистрация
Профессиональные базы данных		
Портал «Образование на русском»	https://pushkininstitute.ru/	Свободный доступ
Электронная библиотека словарей русского языка	http://www.slovari.ru	Свободный доступ

9. Язык преподавания
Русский
10. Разработчики программы
П.А. Катышев, доктор филологических наук, профессор, профессор кафедры общего и русского языкознания ФГБОУ ВО «Государственный институт русского языка им. А.С. Пушкина»

Приложение к рабочей
программе дисциплины (модуля)

Министерство науки и высшего образования Российской Федерации
Федеральное государственное бюджетное
образовательное учреждение высшего образования
«Государственный институт русского языка им. А.С. Пушкина»

ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ МАТЕРИАЛОВ ПО ДИСЦИПЛИНЕ (МОДУЛЮ)

Лингвоконфликтология

(название дисциплины (модуля))

Код и наименование направления подготовки: 45.04.01 Филология

Уровень высшего образования магистратура

Направленность (профиль) образования: Лингвистическая аналитика и экспертиза текстов

Форма (формы) обучения: очная

Квалификация: магистр

г. Москва

1. ОЦЕНИВАНИЕ РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

Цель фонда оценочных материалов – контроль и оценка образовательных достижений обучающихся в ходе освоения рабочей программы дисциплины «Лингвоконфликтология».

Цель текущей аттестации – обеспечение своевременной обратной связи, для коррекции обучения, активизации самостоятельной работы обучающихся.

Цель промежуточной аттестации – оценивание промежуточных и окончательных результатов обучения по дисциплине, обеспечивающих достижение планируемых результатов освоения ОПОП магистратуры 45.04.01 Филология.

2. ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ ДЛЯ ПРОВЕРКИ СФОРМИРОВАННОСТИ КОМПЕТЕНЦИЙ

№ п/п	Содержание задания
Раздел/ Тема 1: Лингвистическая конфликтология как дисциплина	
1	Какое предписание не имеет непосредственного отношения к основным правилам переговорной стратегии? А) Настаивайте на соответствии результатов переговоров объективным основаниям **Б) Пользуйтесь жестами вежливости** В) Сосредоточивайтесь на интересах партнера
2	Укажите неверный вариант окончания следующей фразы: «*Подчеркивая общность с партнером в целях, интересах, мнениях, личностных чертах, необходимо…*»: А) отмечать такое сходство, которое приятно партнеру **Б) прежде всего отмечать такие черты, которые являются спорными** В) иногда отмечать такое сходство, которые будет интересно партнеру.
3	Укажите правильное продолжение фразы: «*На переговорах представлять свои интересы надо…*»: **А) …как общие, поскольку и вы, и партнер – люди серьезные и ответственные** Б) …как единственно возможные В) … как мотивированные большим властным ресурсом.
4	Объективные условия принятия решения – это: **А) надежные основания + надежные условия** Б) только надежные основания

	В) только надежные процедуры.
5	Повышению собственной репутации и социального статуса способствует: **А) альтруистическое поведение** Б) конкурентное поведение В) конфронтационное поведение.
6	В аргументе поддержка – это: А) то, что обосновывается **Б) отсылка к надежному основанию предложения** В) то, что обеспечивает связь между тезисом и доводом.
7	Охарактеризуйте структуру ведения переговоров. Ответ: 1) подготовка к переговорам; 2) реализация подготовленного плана переговоров; 3) анализ результатов переговоров и корректировка поведения.
8	Перечислите факторы, которые стоит учитывать при подготовке и ведении переговоров. Ответ: люди (их эмоциональность, стремление к личной выгоде, неумение обеспечить каналы эффективной коммуникации); интересы (кажущаяся противопоставленность, мнимая невозможность совмещения интересов); варианты (отсутствие гибкости при продумывании вариантов предложения); основания (неумение найти надежные основания для принятия решения).
9	Каково общее определение понятия «конфликт»? Ответ: Конфликт представляет собою форму *противо*действия при *разно*направленных интересах и (или) противоречивых потребностях каждой из противоборствующих сторон. Конфликт начинается с того, что индивид или группа индивидов воспринимают уже совершившиеся или потенциально неизбежные действия или бездействия других индивидов или групп индивидов как потенциально наносящие ущерб их интересам, противоречащие их убеждениям, стандартам и ценностям. В каждом конкретном случае конфликт – далеко не единственный способ разрешения противоречия (разнонаправленных интересов), однако в условиях, когда каждая из сторон воспринимает другого как врага, конфликтное поведение выходит на первый план. В конфликте цели оппонентов в отношении объекта противоречат друг другу.
Раздел/ Тема 2: Конфликтное взаимодействие	
1	Правильно завершите следующее высказывание: «*Жесткие переговоры отличает…*»: **А) скрытое достижение собственных целей с помощью одностороннего общения** Б) учет партнерами объективных оснований для изменения переговорной позиции В) гибкость для успешного принятия решения.

<table>
<tr><td>2</td><td>Конфликт – форма … сторон при разнонаправленных интересах и (или) противоречивых потребностях. Выберите нужное.
А) общения
Б) взаимодействия
В) противодействия.</td></tr>
<tr><td>3</td><td>Инициаторы конфликта – это:
А) те участники конфликта, которые берут на себя инициативу в развязывании конфликта между другими лицами, группами или государствами
Б) группа лиц (или отдельное лицо), разрабатывающая(ее) общий план противоборства с оппонентом с целью разрешения противоречия в свою пользу
В) третья сторона в конфликте.</td></tr>
<tr><td>4</td><td>«Если одну сторону конфликта более интересует репутация, то другую сторону более интересует …». Закончите верно фразу, определяющую противонаправленность интересов каждой из сторон конфликта.
А) отдаленное будущее
Б) результат
В) прецедент.</td></tr>
<tr><td>5</td><td>Определите, что такое возражение, и охарактеризуйте технику работы с возражениями.
Ответ: Возражение – это довод, мнение против чего-нибудь, выражение несогласия с чем-нибудь. Цель работы с возражениями – выявить отношение человека к вашим словам и при наличии разногласий преодолеть их.
<table>
<tr><td colspan="2">Шаги работы с возражениями</td></tr>
<tr><td>Шаг 1</td><td>Выслушайте возражение (применяйте технику активного слушания: не спорьте, сопровождайте речь клиента кивками головы и т. д.) и выберите за это время стратегию своего поведения и способ работы с возражением.</td></tr>
<tr><td>Шаг 2</td><td>Проверьте, единственное возражение это или нет: «Подскажите, это единственное, что мешает Вам принять решение»?».</td></tr>
<tr><td>Шаг 3</td><td>Проверьте, нет ли других причин для возражений, и убедитесь в этом: «Можно ли считать, что все остальное Вас устраивает?».</td></tr>
<tr><td>Шаг 4</td><td>Выясните, истинное это возражение или отговорка, и «подкрутите гайки»:
- «То есть, если мы решим этот вопрос, Вы будете согласны...?»;</td></tr>
</table>
</td></tr>
</table>

<table>
<tr><td></td><td></td><td></td><td>- «Если наше руководство сочтет возможным пойти Вам навстречу по таким важным вопросам, как..., Вы будете готовы подписать с нами соглашение о партнерском сотрудничестве уже в ближайшее время?»;
- «Могу ли я исходить из того, что Ваше окончательное решение о сотрудничестве именно с нами зависит только от выяснения вопроса о...»;
- «А Что Вы имеете в виду, когда говорите...?».</td><td></td></tr>
<tr><td></td><td></td><td>Шаг 5</td><td>Эмоционально «присоединитесь» к клиенту и ответьте на возражение:
- «Да, я Вас понимаю, на первый взгляд, это действительно может показаться...»;
- «Мне понятны Ваши сомнения, и на Вашем месте я также бы сомневался, и в то же время согласитесь, что...»
- «Вы правы, что обращаете мое внимание на этот вопрос, это действительно важно»;
- «Да, это действительно стоит немало, и в то же время согласитесь со мной, качественная услуга должна соответственно оцениваться»;
- «Да, Вы правы, цена, на первый взгляд, может показаться высокой, и в то же время...».</td><td></td></tr>
<tr><td></td><td></td><td>Шаг 6</td><td>Убедитесь, что справились с возражением и закройте сделку:
«Я ответил на Ваш вопрос?»; «Мне удалось развеять Ваши сомнения?»; «Если я ответил на все Ваши вопросы, предлагаю ...»; «Ну а теперь, когда мы всё прояснили, остается принять решение о нашем взаимовыгодном сотрудничестве, я правильно понимаю?».</td><td></td></tr>
<tr><td>6</td><td colspan="3">Охарактеризуйте тактику преднамеренного обмана и приемы ее нейтрализации (конструктивного реагирования на уловку).
Ответ: Тактика направлена на фальсификацию данных, на основе которых оппонент принимает решение.
<table>
<tr><th>Название уловки</th><th>Опознание уловки</th><th>Конструктивное реагирование на уловку</th></tr>
<tr><td>Фальшивые факты</td><td>Приводятся сомнительные, неправдоподобные утверждения</td><td>Удостоверение фактов</td></tr>
</table></td><td></td></tr>
</table>

Неясные полномочия	Интуитивное сомнение в объеме полномочий партнёра по переговорам	Удостоверение полномочий
Сомнительные намерения	Сомнительность намерений другой стороны выполнять достигнутое соглашение	Включить в соглашение пункты, обеспечивающие выполнение обязательств

7 Охарактеризуйте тактику эмоционального прессинга и приемы ее нейтрализации (конструктивного реагирования на уловку).

Ответ: Тактика направлена на то, чтобы оппонент почувствовал себя не в свое тарелке и чтобы у него появилось желание закончить переговоры как можно быстрее.

Название уловки	**Опознание уловки**	**Конструктивное реагирование на уловку**
Стрессовые ситуации	Вы ощущаете напряжение, стресс вследствие плохой обстановки переговоров	Выступить с предложением изменить обстановку или перенести переговоры
Личные нападки	Противник делает замечания, нацеленные на то, чтобы вы почувствовали себя неудобно	Явное указание на то, что уловка очевидна
«Хороший парень – плохой парень»	Два партнёра по переговорам поочередно применяют жёсткую и мягкую стратегию переговоров	Явное указание на то, что уловка очевидна; прямой вопрос об основаниях их позиции
Угрозы	Партнёр угрожает негативными последствиями вашего решения	Реагировать следует только на реальные угрозы; ложные угрозы – игнорировать, относиться к ним как к несанкционированным, высказанным поспешно или не имеющим отношения

				к делу. Можно устроить так, что сами угрозы будут казаться рискованными	
Раздел/ Тема 3: Оптимизация конфликтного взаимодействия					
1	Какая тактика предпочтительнее в начале переговоров? А) Прежде всего четко и внятно изложить вашу точку зрения **Б) Прежде всего постараться понять точку зрения партнера**				
2	Какая техника управления эмоциональным состоянием партнера используется в следующем фрагменте: 1: *«Слушайте, почему во время занятий вам постоянно звонят?! Создается ощущение вашей полной неорганизованности!»* 2: *«Вам важно, чтобы студент был полностью сосредоточен на содержании занятия?»* 1: *«Естественно»?* А) Подчеркивание общности с партнером по переговорам Б) Проявление интереса к проблемам партнера **В) Обсуждение интересов партнера как значимых для него деловых качеств.**				
3	Формулировка переговорного предложения с учетом различающихся интересов осуществляется с помощью техники: А) «вам важно»; Б) представления собственных интересов как таких, которые разделяются партнером, если он окажется на вашем месте» **В) сохранения лица партнера.**				
4	Выберите ложное утверждение. К тактикам гармонизации отношений относятся те, которые: А) обеспечивают адекватность восприятия **Б) связаны с поиском объективных условий принятия решения** В) контролируют эмоциональный фон.				
5	Выберите верное утверждение. Переговорная стратегия выхода из конфликта характеризуется: А) попыткой сторон установить больший контроль над ситуацией Б) стремлением сторон учитывать только свои интересы **В) совместным поиском взаимовыгодного решения**.				
6	Техника «… и если, то» используется для: А) демонстрации собственных интересов Б) установления интересов оппонента **В) формулировки предложения, учитывающего конфликт интересов.**				
7	Раскройте специфику конструктивных переговоров. Ответ: поиск взаимовыгодного решения, размышление вслух о взаимной пользе друг другу.				
8	Перечислите и охарактеризуйте «золотые» правила проведения переговоров				

<table>
<tr><td></td><td>Ответ: Отделяйте человека от проблемы; Сосредоточивайтесь на интересах партнера; Рассматривайте различные варианты, прежде чем что-либо решить; Настаивайте на соответствии результатов переговоров объективным основаниям.</td></tr>
<tr><td>9</td><td>Перечислите правила, которые обеспечивают адекватность восприятия информации при ведении переговоров.
Ответ: Поставьте себя на место другого человека. Не объединяйте намерения другой стороны со своими страхами. Не обвиняйте другую сторону в собственных проблемах. Обсуждайте восприятия друг друга. Ищите возможность непосредственного контакта с другой стороной. Сделайте другую сторону полноправным участником переговорного процесса.</td></tr>
<tr><td>10</td><td>Расскажите о способах, позволяющих установить/продемонстрировать интересы в ходе переговоров.
Ответ: Чтобы установить интересы партнера по переговорам, следует придерживаться следующих правил: Спрашивайте «почему?». Допустите множество интересов партнера. Помните: основные потребности – это наиболее мощные интересы: безопасность, экономическое благополучие, признание, чувство принадлежности, контроль за собственной жизнью. Чтобы продемонстрировать собственные интересы, следует придерживаться следующих правил: Делайте интересы понятными. Интересы партнера – часть общей проблемы. Глядите в будущее. Будьте конкретны, но гибки. Существует несколько техник формулирования собственных интересов:
<table>
<tr><td>Представить собственные интересы как общие, поскольку и вы, и партнер – люди серьезные и ответственные</td><td>1. Покажите в деталях проблемную ситуацию: На прошлой неделе было..., на этой неделе, во вторник, произошло еще одно происшествие.
2. Укажите, что ее решение отвечает общим интересам (каким?): <Не сомневаюсь, Вы, как и я, серьезно задумывались> Что можно сделать, чтобы предотвратить повторения столь опасных событий?
3. Сформулируйте предложение: Поэтому…</td></tr>
<tr><td>Представить собственные интересы как такие, которые разделяются партнером, если он окажется на вашем месте.</td><td>1. В предположительной форме укажите на тождественность интересов: Если бы вы были на моем месте, вы почувствовали то же самое; Если с вами произойдет то же, вам это покажется так же неприемлемым, не правда ли?
2. Сформулируйте предложение: Поэтому…</td></tr>
</table>
</td></tr>
</table>

<table>
<tr><td></td><td></td><td>Представить собственные интересы как (общие) цели, которых совместно с партнером можно достигнуть в будущем</td><td>Говорите о том, чего вы хотите достичь, а не о том, что у Вас было: Предлагая это, я думаю о том, что можно (нам) предпринять, чтобы в будущем такого не повторилось…</td><td></td></tr>
<tr><td>11</td><td colspan="4">Расскажите о способах, позволяющих преодолеть предвзятость при поиске компромисса в переговорах.
Ответ: Отделите изобретение решений от их оценки. Расширьте количество обсуждаемых вариантов. Стремитесь к взаимной выгоде. Ищите способы сделать эти решения простыми.</td></tr>
<tr><td>12</td><td colspan="4">Расскажите о способах, позволяющих расширить число приемлемых вариантов при поиске компромисса в переговорах.
Ответ: Соблюдайте баланс между конкретным и общим при разработке решения. Анализируйте проблему с помощью различных экспертов. Изобретайте различные варианты соглашения. Изменяйте диапазон предлагаемого соглашения.</td></tr>
<tr><td>13</td><td colspan="4">Расскажите о способах, позволяющих установить общие интересы и взаимную выгоду сторон при поиске компромисса в переговорах.
Ответ: Совмещайте различающиеся интересы. Облегчить другой стороне принятие решений. В переговорах существенную роль играет установление общих интересов и взаимной выгоды, при этом нужно учиться совмещать различающиеся интересы и облегчать другой стороне принятие решений. Обычно при наметившемся конфликте интересов ситуация выглядит следующим образом:
<table>
<tr><th>ОДНУ СТОРОНУ БОЛЕЕ ИНТЕРЕСУЕТ</th><th>ДРУГУЮ СТОРОНУ БОЛЕЕ ИНТЕРЕСУЕТ</th></tr>
<tr><td>Форма</td><td>Содержание</td></tr>
<tr><td>Экономика</td><td>Политика</td></tr>
<tr><td>Ближайшее будущее</td><td>Отдаленное будущее</td></tr>
<tr><td>Мгновенные результаты</td><td>Длительные результаты</td></tr>
<tr><td>Технология</td><td>Идеология (ценности)</td></tr>
<tr><td>Престиж, репутация</td><td>Результаты</td></tr>
</table></td></tr>
</table>

	<table><tr><td>Прецеденты</td><td>Данный конкретный случай</td></tr></table> Чтобы сформулировать предложение, учитывающее различие интересов, требуется: 1) выявить интересы, стоящие за предложением партнера; 2) отметить все то, что составляет интерес и выгоду для партнера и не имеет для вас принципиального значения, а также то, что без особых затрат сможет для вас сделать партнер; 3) сформулировать свое предложение по следующим принципам: а) «… и если, то»: ограничивайте предложение партнера условиями, которые без особых затрат он сможет впоследствии для вас выполнить: *Я соглашусь с твоим предложением, и если благодаря ему ты приобретешь новых друзей, ты познакомишь меня с кем-нибудь из них. Нормально?* б) «сохранение лица партнера»: признать правоту партнера, но, сославшись на текущие условия, указать, что реализация в них предложения партнера не возможна: *Твоя жесткая позиция по данному вопросу была вполне оправдана при прошлой ситуации. Теперь, когда прошло время, мы столкнулись с куда более острой ситуацией.*
14	Каковы объективные условия, усиливающие надежность принимаемых решений в переговорном процессе? Ответ: Объективные условия – это объективные основания и процедуры, усиливающие надежность принимаемых решений. Объективные основания – то, что обосновывает решение в силу своей надежности; надежность основания вытекает из его независимости от желаний участников конфликта. К объективным основаниям относятся: рыночная стоимость, прецедент, научная оценка, профессиональные стандарты, эффективность, расходы, решение суда, моральные стандарты, равноправие сторон, традиции, взаимная выгода. Объективные процедуры – порядок действий, предполагающий, что решение будет принято справедливо в силу равного вклада всех участников конфликта, наличия у них равных возможностей и т.д. К объективным процедурам относят: жребий, назначение независимого арбитра, которому доверяют обе стороны. Поиск объективных условий предполагает, что: 1) предложение должно выглядеть как результат совместного поиска; 2) следует спрашивать другую сторону об основаниях ее предложения; 3) стоит соглашаться только с объективными критериями; 4) следует прислушиваться к разумным предложениям; 5) никогда нельзя давить на партнера. Надежное решение – это всегда аргументированное решение, в котором, помимо тезиса, имеются доводы и апелляция к надежному условию (поддержка). Пример формулировки такого решения:

<table>
<tr><td></td><td>Твое предложение обладает массой достоинств. Оно действительно очень интересно для меня (довод)
Я готов сообщить тебе об окончательном решении через несколько дней (тезис)
Так принято в нашей семье (поддержка).</td></tr>
<tr><td>15</td><td>Дайте определение уловке и охарактеризуйте технику реагирования на нее.
Ответ: Уловка – ловкий, хитрый прием, применяемый с целью достичь чего-либо или уклониться от чего-либо. Тактически выделяется три разновидности уловок: 1) преднамеренный обман; 2) психологическая война; 3) позиционное давление.
<table>
<tr><td colspan="2">Реагирование на тактику уловок</td></tr>
<tr><td>Шаг 1</td><td>Выявите сам факт использования этой тактики</td></tr>
<tr><td>Шаг 2</td><td>Прямо вынесите этот вопрос на обсуждение</td></tr>
<tr><td>Шаг 3</td><td>Подвергните сомнению законность и желательность ее применения, т.е. начните вести переговоры по поводу «правил игры»</td></tr>
</table></td></tr>
<tr><td>16</td><td>Охарактеризуйте способы конструктивного поведения в ситуации эмоционального накала.
Ответ:
<table>
<tr><td>Что делать, если вы испытываете сильные эмоции?</td><td>Осознайте свои чувства, обнаружьте их и признайте законными; поставьте их на время в центр дискуссии.</td></tr>
<tr><td>Что делать, если ваш оппонент испытывает сильные эмоции?</td><td>Помогите ему освободиться от них, «выпустив пар».</td></tr>
<tr><td>Как реагировать на проявление сильных эмоций, грубость?</td><td>Соглашайтесь с правдой по существу, но возражайте против грубой формы выражения суждений.</td></tr>
<tr><td>Как выражать собственные эмоции?</td><td>Выражайте негативные эмоции спокойными фразами, раскрывающими источник эмоции и начинающимися с «я»; позитивные эмоции выражайте сдержанно.</td></tr>
</table></td></tr>
</table>

	Какими средствами снятия напряжения следует пользоваться?	Используйте символические жесты: извинение, юмор, паузы в переговорах: – в любой критический момент, – если сама тема переговоров провоцирует сильные эмоции, – когда вы чувствуете, что на вас оказывают давление, – когда вы осознали, что вы в состоянии стресса, – прежде чем пойти на уступку, – перед принятием окончательного решения.	
	Как не дать поддаться эмоциям в переговорах с близкими людьми, старыми знакомыми?	Старайтесь не начинать эмоциональные переговоры после 10 вечера. Берите тайм-аут, если напряженность возрастает. Не доказывайте неправоту собеседника любой ценой. Постарайтесь найти смешные стороны вашего спора. Попытайтесь обсудить проблему на стадии ее возникновения.	

17 Охарактеризуйте тактику позиционного давления и приемы ее нейтрализации (конструктивного реагирования на уловку).

Ответ: Тактика предназначена для создания такой ситуации, когда только одна сторона вынуждена идти на существенные уступки другой стороне.

Название уловки	Опознание уловки	Конструктивное реагирование на уловку
Отказ от переговоров	Партнёр отказывается от переговоров	1. Расценить отказ как уловку для получения уступок → объявить о предварительных условиях переговоров. 2. Обсудить и выяснить интересы, стоящие за отказом → предложить варианты. 3. Настаивать на применении принципов
Чрезмерные требования	Завышены или занижены исходные условия переговоров	Поставить вопрос о справедливости использования данной тактики, попросить обосновать позицию.
Растущие требования	Другая сторона повышает свои	Указать на очевидность уловки и взять перерыв, чтобы обдумать, стоит ли

			требования с каждой последующей уступкой, после достижения промежуточной договоренности	продолжать переговоры и на какой основе.	
		Жесткий партнер	Переговорщик заявляет о наличии у него другого, неуступчивого партнёра	Не обсуждая применение этой тактики, добиться признания принципа, из которого вы исходите, а затем, если возможно, поговорить напрямую с «неуступчивым партнером»	
		Шантаж	Партнёр искусственно «загоняет себя в угол», вынуждая вас быстро принять решение	Толковать тупик, в который поставил себя партнёр, или обязательство так, чтобы ослабить сложившуюся причинную связь	
		Рассчитанная задержка	Партнёр ждёт благоприятного для него момента	1. Поставить под вопрос и обсудить эту тактику. 2. Найти ситуацию, при которой возможности другой стороны будут убывать	
		«Соглашайся или уходи»	Партнёр ставит вас перед твёрдым выбором	1. Проигнорировать и продолжить обсуждение. 2. Проанализировать последствия безуспешных переговоров.	

3. ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ

Промежуточная аттестация осуществляется в форме (формах) зачета.

Способ проведения промежуточной аттестации – устный зачет.

Перечень видов оценочных средств, используемых для промежуточной аттестации по дисциплине: вопросы к зачету.

3.1. Вопросы к зачету

№ п/п	Вопросы к зачету
1.	Лингвистическая конфликтология как дисциплина.
2.	Конфликт как форма поведения.

3.	Феномен коммуникативного конфликта.
4.	Конфликт и спор: к соотнесению понятий.
5.	Структура конфликта.
6.	Стратегии и тактики конфликтного речевого взаимодействия (в обзоре).
7.	Способы нейтрализации конфликтного речевого взаимодействия.
8.	Параметрическая судебно-лингвистическая модель оскорбления
9.	Возражения и техника работы с возражениями.
10.	Коммуникативные уловки оппонента и общая техника конструктивной работы с ними.
11.	Преднамеренный обман и приемы конструктивной работы с ним.
12.	Эмоциональный прессинг и приемы конструктивной работы с ним.
13.	Позиционное давление и приемы конструктивной работы с ним.
14.	Конструктивные переговоры как форма оптимального речевого взаимодействия.
15.	Коммуникативные техники снятия эмоционального накала.
16.	Стратегии и тактики ведения конструктивных переговоров (в обзоре).
17.	Особенности аргументации в конструктивных переговорах.
18.	Метакоммуникативный контроль в конструктивных переговорах.
19.	Оптимизация содержательной стороны переговоров: учет интересов сторон.
20.	Оптимизация содержательной стороны переговоров: гибкость в принятии решения.
21.	Стадии ведения переговоров.

3.2. Задания к зачету

№ п/п	Задания к зачету
1.	В качестве 2 вопроса предусмотрена защита реферата. В процессе защиты проверяются: соответствие жанру обзорного реферата; соблюдение требований к оформлению; качество реферируемых научных источников; соответствие содержания реферата теме, полнота ее раскрытия; знание содержания защищаемого текста.