

МИНОБРНАУКИ РОССИИ

ВЛАДИВОСТОКСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ

КАФЕДРА РУССКОГО ЯЗЫКА

Рабочая программа дисциплины (модуля)
**BUSINESS COMMUNICATION IN A MULTICULTURAL ENVIRONMENT (ДЕЛОВАЯ
КОММУНИКАЦИЯ В ПОЛИКУЛЬТУРНОЙ СРЕДЕ)**

Направление и направленность (профиль)
41.04.05 Международные отношения. Международные отношения и приграничное
сотрудничество (Cross-Border Cooperation and Sustainable Development in the Asia-Pacific
Region)

Год набора на ОПОП
2023

Форма обучения
очная

Владивосток 2024

Рабочая программа дисциплины (модуля) «Business communication in a multicultural environment (Деловая коммуникация в поликультурной среде)» составлена в соответствии с требованиями ФГОС ВО по направлению подготовки 41.04.05 Международные отношения (утв. приказом Минобрнауки России от 12.07.2017г. №649) и Порядком организации и осуществления образовательной деятельности по образовательным программам высшего образования – программам бакалавриата, программам специалитета, программам магистратуры (утв. приказом Минобрнауки России от 06.04.2021 г. N245).

Составитель(и):

*Кринуцкая М.Ю., кандидат филологических наук, доцент, Кафедра русского языка,
Marina.Krinitzskaya@vvsu.ru*

*Пилюгина Н.Ю., кандидат филологических наук, доцент, Кафедра русского
языка, Natalya.Pilyugina@vvsu.ru*

Утверждена на заседании кафедры русского языка от 15.05.2024 , протокол № 9

СОГЛАСОВАНО:

Заведующий кафедрой (разработчика)

Коновалова Ю.О.

ДОКУМЕНТ ПОДПИСАН ЭЛЕКТРОННОЙ ПОДПИСЬЮ	
Сертификат	1575461532
Номер транзакции	000000000D279FB
Владелец	Коновалова Ю.О.

1 Цель, планируемые результаты обучения по дисциплине (модулю)

Целью освоения учебной дисциплины "Business communication in a multicultural environment (Деловая коммуникация в поликультурной среде) " является формирование профессиональной компетентности выпускников, способных к эффективному деловому взаимодействию с представителями различных культур на основе владения современными коммуникативными технологиями.

Задачи дисциплины следуют из необходимости подготовить выпускников, готовых к решению вопросов в области международных отношений, обладающих коммуникативной и межкультурной компетентностью, знаниями специфики международных отношений, навыками эффективного взаимодействия в академической и международной среде:

1. Придерживаться принципов культурного релятивизма в процессе межкультурного взаимодействия.
2. Осуществлять речевую коммуникацию в деловой среде в соответствии с требованиями современных коммуникативных технологий.
3. Научиться использовать знания этнокультурной специфики представителей различных национальных групп в различных ситуациях академического и профессионального общения.
4. Формировать бережное отношение к русскому языку как неотъемлемой части русской культуры как основе гражданской идентичности; осознавать роль русского языка как государственного языка РФ и языка межнационального общения.
5. Формировать осознание своего места в поликультурном мире, готовность участвовать в диалоге культур.
6. Формировать эстетическое отношение к языку и речи, нравственное сознание и поведение на основе общечеловеческих ценностей.

Планируемыми результатами обучения по дисциплине (модулю), являются знания, умения, навыки. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине (модулю), соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы, представлен в таблице 1.

Таблица 1 – Компетенции, формируемые в результате изучения дисциплины (модуля)

Название ОПОП ВО, сокращенное	Код и формулировка компетенции	Код и формулировка индикатора достижения компетенции	Результаты обучения по дисциплине		
			Код результата	Формулировка результата	
41.04.05 «Международные отношения» (М-МО)	УК-2 : Способен управлять проектом на всех этапах его жизненного цикла	УК-2.1к : Разрабатывает план работы проектной группы многонационального состава и внешнюю коммуникацию проекта на международном уровне	РД1	Знание	Демонстрирует знание видов современных коммуникативных технологий
			РД5	Навык	Выстраивает эффективную коммуникацию с учетом этнокультурной специфики норм речевого взаимодействия
	УК-4 : Способен применять современные коммуникативные технологии, в том числе на иностранном(ых)	УК-4.1в : Участвует в академической и профессиональной коммуникации на государственном языке, используя современные	РД1	Знание	Демонстрирует знание видов современных коммуникативных технологий

языке(ах), для академического и профессионального взаимодействия	коммуникативные технологии	РД2	Умение	Применяет законы, правила и приемы эффективной коммуникации
		РД3	Навык	Использует принципы бесконфликтного общения и приемы речевого воздействия в ситуациях профессионального и академического общения
		РД4	Знание	Находит отличия в правилах речевого взаимодействия представителей различных национальных групп
УК-5 : Способен анализировать и учитывать разнообразие культур в процессе межкультурного взаимодействия	УК-5.1в : Сопоставляет этнокультурную специфику принципов речевого взаимодействия представителей различных культур	РД4	Знание	Находит отличия в правилах речевого взаимодействия представителей различных национальных групп
		РД5	Навык	Выстраивает эффективную коммуникацию с учетом этнокультурной специфики норм речевого взаимодействия
	УК-5.2в : Соблюдает принципы эффективного речевого взаимодействия в поликультурной среде	РД1	Знание	Демонстрирует знание видов современных коммуникативных технологий
		РД2	Умение	Применяет законы, правила и приемы эффективной коммуникации
		РД3	Навык	Использует принципы бесконфликтного общения и приемы речевого воздействия в ситуациях профессионального и академического общения
		РД5	Навык	Выстраивает эффективную коммуникацию с учетом этнокультурной специфики норм речевого взаимодействия

2 Место дисциплины (модуля) в структуре ОПОП

Изучение дисциплины «Business communication in a multicultural environment (Деловая коммуникация в поликультурной среде)» предусмотрено обязательной частью Блока 1 учебного плана ОПОП.

Актуальность данной дисциплины обусловлена тем, что формирование

межкультурной и коммуникативной компетентности – важная часть профессиональной подготовки студентов в вузе.

Совершенствование знаний, умений, владений в области межкультурной коммуникации направлено на комплексное развитие коммуникативной, информационной, социокультурной и профессиональной компетенций студентов.

Требования к входным знаниям: студент должен иметь сформированные теоретические знания в объеме, предусмотренном изученными на предыдущем уровне образования дисциплинами из области межкультурной коммуникации, речевого взаимодействия, культуры речи.

3. Объем дисциплины (модуля)

Объем дисциплины (модуля) в зачетных единицах с указанием количества академических часов, выделенных на контактную работу с обучающимися (по видам учебных занятий) и на самостоятельную работу, приведен в таблице 2.

Таблица 2 – Общая трудоемкость дисциплины

Название ОПОП ВО	Форма обучения	Часть УП	Семестр (ОФО) или курс (ЗФО, ОЗФО)	Трудо-емкость (З.Е.)	Объем контактной работы (час)					СРС	Форма аттес-тации	
					Всего	Аудиторная			Внеауди-торная			
						лек.	прак.	лаб.	ПА			КСР
41.04.05 Международные отношения	ОФО	М01.Б	1	2	17	4	12	0	1	0	55	3

4 Структура и содержание дисциплины (модуля)

4.1 Структура дисциплины (модуля) для ОФО

Тематический план, отражающий содержание дисциплины (перечень разделов и тем), структурированное по видам учебных занятий с указанием их объемов в соответствии с учебным планом, приведен в таблице 3.1

Таблица 3.1 – Разделы дисциплины (модуля), виды учебной деятельности и формы текущего контроля для ОФО

№	Название темы	Код ре-зультата обучения	Кол-во часов, отведенное на				Форма текущего контроля
			Лек	Практ	Лаб	СРС	
1	Modern communication technologies in business communication	РД1	2	0	0	8	Test
2	Cross-cultural communication in business	РД4, РД5	2	0	0	8	practical assignment
3	Modern communication technologies in the professional sphere. Features of written business communication	РД1	0	2	0	8	practical assignment
4	Modern technologies in the situations of cross-cultural communication	РД4, РД5	0	2	0	8	case-study
5	Laws, rules and techniques of effective communication. Linguistic manipulation techniques	РД2, РД3	0	2	0	8	presentation, report
6	Conflict-free communication	РД3	0	2	0	8	presentation, report

7	Cross-cultural communication in the multinational companies	РД4, РД5	0	4	0	7	case-study, presentation and report
Итого по таблице			4	12	0	55	

4.2 Содержание разделов и тем дисциплины (модуля) для ОФО

Тема 1 Modern communication technologies in business communication.

Содержание темы: Communication technologies. Language as a tool for effective language communication. Aspects and types of communication. Goals and elements of communication. The effectiveness of communication. Communication barriers. The concept and features of business communication.

Формы и методы проведения занятий по теме, применяемые образовательные технологии: Lecture.

Виды самостоятельной подготовки студентов по теме: Study the materials of textbooks, additional materials to the topic; preparation for testing.

Тема 2 Cross-cultural communication in business.

Содержание темы: The main ethnic cultures types and dimensions. Culture and behavior. National communicative behavior of different cultures representatives. National peculiarities of the negotiation process.

Формы и методы проведения занятий по теме, применяемые образовательные технологии: Lecture.

Виды самостоятельной подготовки студентов по теме: Study of materials of textbooks, additional materials to the topic; preparation for testing.

Тема 3 Modern communication technologies in the professional sphere. Features of written business communication.

Содержание темы: Features of written business communication. The main characteristics of written business speech. Genres of business correspondence documents.

Формы и методы проведения занятий по теме, применяемые образовательные технологии: practice.

Виды самостоятельной подготовки студентов по теме: Study of materials from textbooks, additional materials to the topic; writing workshop .

Тема 4 Modern technologies in the situations of cross-cultural communication.

Содержание темы: Tolerance, empathy, cultural sensitivity, communicative competence as conditions for effective business communication.

Формы и методы проведения занятий по теме, применяемые образовательные технологии: practice.

Виды самостоятельной подготовки студентов по теме: preparation for case-study.

Тема 5 Laws, rules and techniques of effective communication. Linguistic manipulation techniques.

Содержание темы: Rules and techniques and laws of communication. The laws of communication: 1. The law of mirror development of communication, 2. The law of dependence of the result of communication on the volume of communicative efforts, 3. The law of increasing impatience of listeners, 4. The law of falling intelligence of the audience with an increase in its size, 5. The law of primary rejection of a new idea, 6. The law of the rhythm of communication, 7. The law of speech self-action, 8. The law of rejection of public criticism, 9. The law of trust in simple words, 10. The law of attraction of criticism, 11. The Law of communicative remarks, 12. The law of accelerated dissemination of negative information, 13. The law of distortion of information during its transmission, 14. The law of detailed discussion of small things, 15. The law of speech

absorption of emotion, 16. The law of emotional suppression of logic. The concept, methods and aspects of speech influence.

Формы и методы проведения занятий по теме, применяемые образовательные технологии: practice.

Виды самостоятельной подготовки студентов по теме: Studying the materials of textbooks, additional materials to the topic; preparing for a report.

Тема 6 Conflict-free communication .

Содержание темы: Principles and rules of conflict-free communication (the principle of tolerance to the interlocutor, the principle of favorable self-giving, the principle of minimizing negative information).

Формы и методы проведения занятий по теме, применяемые образовательные технологии: practice.

Виды самостоятельной подготовки студентов по теме: Study of materials from textbooks, additional materials to the topic; preparation for an individual creative task (with a presentation).

Тема 7 Cross-cultural communication in the multinational companies.

Содержание темы: International etiquette and protocol. Relationships in the group. Relationships on an individual level. Relationship with the supervisor. Preparing an employee to work in a different culture.

Формы и методы проведения занятий по теме, применяемые образовательные технологии: practice.

Виды самостоятельной подготовки студентов по теме: case-study.

5 Методические указания для обучающихся по изучению и реализации дисциплины (модуля)

5.1 Методические рекомендации обучающимся по изучению дисциплины и по обеспечению самостоятельной работы

Организация образовательного процесса регламентируется учебным планом и расписанием учебных занятий. Для всех видов аудиторных занятий академический час устанавливается продолжительностью 45 минут.

При формировании своей индивидуальной образовательной траектории обучающийся имеет право на переаттестацию соответствующих дисциплин (модулей), освоенных в процессе обучения, который в том числе освобождает обучающегося от необходимости их повторного освоения.

Программой дисциплины предусмотрено проведение лекционных и практических занятий с применением активных методов обучения: учебные дискуссии, подготовка докладов и презентаций, индивидуальные (написание эссе) и групповые задания (решение кейсовых заданий), традиционных методов обучения (традиционные лекции).

На использование активных методов обучения отводится 50 % занятий.

Широко используются информационные технологии (электронные тесты, подготовка электронных презентаций, использование интернет-ресурсов).

В ходе изучения данного курса предполагается использование электронных презентаций.

Для студентов в качестве самостоятельной работы предполагается подготовка кратких сообщений с презентацией в формате Microsoft PowerPoint, решение кейсовых заданий. В качестве задания для промежуточной аттестации предлагается эссе.

Основной вид занятий для студентов очной формы обучения – лекционные и практические занятия с применением информационно-коммуникационных технологий. На

лекционных занятиях студенты знакомятся с теоретическими положениями теории коммуникации; основными понятиями теории межкультурной коммуникации и процессами, происходящими в практике межкультурной коммуникации в деловой среде. Практические занятия предполагают работу по освоению и закреплению теоретических знаний; расширению общего кругозора обучающихся и развитию коммуникативных навыков. Освоение курса предполагает посещение лекционных и практических занятий, самостоятельную работу по подготовке к аудиторным занятиям, выполнение тестовых заданий, самостоятельную работу с отдельными темами, посещение консультаций.

Для студентов очно-заочной формы обучения проводится на лекционных занятиях представляются самые общие сведения об изучаемой дисциплине и задания для самостоятельного изучения материала, акцентируется внимание на ключевых положениях каждой темы. В течение семестра студенты получают консультации по интересующим их вопросам. Во время сессии проводятся практические занятия в учебных аудиториях с мультимедийным оборудованием.

На лекционных занятиях ведется контроль посещаемости с помощью электронной системы считывания студенческих бейджей, принятой в университете, а также с помощью контрольных тестов, позволяющих провести проверку качества усвоения теоретического материала каждой лекции. На практических занятиях ведётся текущий поурочный контроль в форме защиты презентаций, устных выступлений, групповых и индивидуальных заданий, дискуссий по основным моментам изучаемых тем, осуществляется проверка выполнения домашнего заданий.

Аттестация студентов осуществляется в соответствии с Положением о рейтинговой системе ВГУЭС.

Промежуточной формой контроля является зачет.

Самостоятельная внеаудиторная работа студентов является важнейшим условием успешного овладения программой курса. Она тесно связана с аудиторной работой. Студенты работают дома по заданиям преподавателя, которые базируются на материале, изученном на лекционном и практическом занятии.

На каждом занятии студенты получают домашнее задание, напрямую или опосредованно связанное с изученной теоретической темой.

В качестве самостоятельной работы предполагается подготовка коротких сообщений, поиск и анализ информации в сети Интернет и печатных СМИ, подготовка презентаций Power Point, групповая работа над решением кейсовых заданий.

Освоение курса предполагает самостоятельную работу по подготовке к лекционным и практическим занятиям, как с применением компьютерных программ, так и без их применения, а также работу над ситуационными проектами в группах.

5.2 Особенности организации обучения для лиц с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов

При необходимости обучающимся из числа лиц с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов (по заявлению обучающегося) предоставляется учебная информация в доступных формах с учетом их индивидуальных психофизических особенностей:

- для лиц с нарушениями зрения: в печатной форме увеличенным шрифтом; в форме электронного документа; индивидуальные консультации с привлечением тифлосурдопереводчика; индивидуальные задания, консультации и др.

- для лиц с нарушениями слуха: в печатной форме; в форме электронного документа; индивидуальные консультации с привлечением сурдопереводчика; индивидуальные задания, консультации и др.

- для лиц с нарушениями опорно-двигательного аппарата: в печатной форме; в форме электронного документа; индивидуальные задания, консультации и др.

6 Фонд оценочных средств для проведения текущего контроля и промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине (модулю)

В соответствии с требованиями ФГОС ВО для аттестации обучающихся на соответствие их персональных достижений планируемым результатам обучения по дисциплине (модулю) созданы фонды оценочных средств. Типовые контрольные задания, методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений и навыков, а также критерии и показатели, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и характеризующие этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы, представлены в Приложении 1.

7 Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины (модуля)

7.1 Основная литература

1. Cross-cultural interaction vs geopolitical culture : monograph / I.S. Voznesensky, M.N. Vrazhnova, T.A. Mironova, L.O. Ternovaya. — Moscow : INFRA-M, 2023. — 205 p. — (Scientific Idea). - ISBN 978-5-16-019008-2. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.ru/catalog/product/2082733> (дата обращения: 18.11.2024)
2. Салынская, Т. В., Business and management: Urban communication and practice : учебное пособие / Т. В. Салынская, А. А. Ясницкая. — Москва : Русайнс, 2022. — 178 с. — ISBN 978-5-466-00986-6. — URL: <https://book.ru/book/945643> (дата обращения: 14.11.2024). — Текст : электронный.
3. Телешевская, А. М., Cross-Cultural Business English Communication : учебник / А. М. Телешевская. — Москва : Русайнс, 2024. — 140 с. — ISBN 978-5-466-06957-0. — URL: <https://book.ru/book/954183> (дата обращения: 14.11.2024). — Текст : электронный.
4. Черкашина, Т. Т. Язык деловых межкультурных коммуникаций : учебник / под ред. Т.Т. Черкашиной. — Москва : ИНФРА-М, 2022. — 368 с. + Доп. материалы [Электронный ресурс]. — (Высшее образование: Бакалавриат). — DOI 10.12737/22224. - ISBN 978-5-16-012114-7. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1876389> (дата обращения: 18.11.2024)

7.2 Дополнительная литература

1. Деловые коммуникации : Учебное пособие [Электронный ресурс] : Вузовский учебник , 2020 - 160 - Режим доступа: <https://znanium.com/catalog/document?id=359428>
2. Таратухина Ю. В., Авдеева З. К. ДЕЛОВЫЕ И МЕЖКУЛЬТУРНЫЕ КОММУНИКАЦИИ. Учебник и практикум для вузов [Электронный ресурс] , 2020 - 324 - Режим доступа: <https://urait.ru/book/delovye-i-mezhkulturnye-kommunikacii-450299>

7.3 Ресурсы информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", включая профессиональные базы данных и информационно-справочные системы (при необходимости):

1. онлайн-курс "Межкультурные деловые коммуникации" <https://stepik.org/course/128055/promo>
2. Портал "Открытое образование" курс "Язык, культура и межкультурная коммуникация" <https://openedu.ru/course/msu/LANG/>
3. Специализированный портал "Межкультурная коммуникация" (на русском языке): <http://intercultural.ru/>
4. Справочно-информационный портал ГРАМОТА.РУ <http://gramota.ru/>
5. Электронная библиотечная система ZNANIUM.COM - Режим доступа: <https://znanium.com/>
6. Электронно-библиотечная система "BOOK.ru"

7. Электронно-библиотечная система "ZNANIUM.COM"
8. Электронно-библиотечная система издательства "Юрайт" - Режим доступа: <https://urait.ru/>
9. Open Academic Journals Index (ОАИ). Профессиональная база данных - Режим доступа: <http://oaji.net/>
10. Президентская библиотека им. Б.Н.Ельцина (база данных различных профессиональных областей) - Режим доступа: <https://www.prlib.ru/>
11. Информационно-справочная система "Консультант Плюс" - Режим доступа: <http://www.consultant.ru/>

8 Материально-техническое обеспечение дисциплины (модуля) и перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине (модулю), включая перечень программного обеспечения

Основное оборудование:

- DIS CM 6090 Р Пульт председателя с 2-мя селекторами каналов
- DIS DM 6090 Р Пульт делегата с 2-мя селекторами каналов
- PTZ - Камера
- Двухполосная АС 30Вт MR-44
- Микрофон на гусиной шее 50см, DIS GM 4424
- Микрофон на гусиной шее 50см, DIS GM 4424
- Передатчик XGA сигнала в витую пару CAT5
- Передатчик видеосигналов в витую пару CAT5
- Приемник видеосигнала из витой пары CAT5
- Приемник видеосигналов из витой пары CAT5
- Четырехканальный передатчик XGA сигнала в витую пару CAT5

Программное обеспечение:

- Microsoft Windows XP Professional

МИНОБРНАУКИ РОССИИ

ВЛАДИВОСТОКСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ

КАФЕДРА РУССКОГО ЯЗЫКА

Фонд оценочных средств
для проведения текущего контроля
и промежуточной аттестации по дисциплине (модулю)

**BUSINESS COMMUNICATION IN A MULTICULTURAL ENVIRONMENT (ДЕЛОВАЯ
КОММУНИКАЦИЯ В ПОЛИКУЛЬТУРНОЙ СРЕДЕ)**

Направление и направленность (профиль)

41.04.05 Международные отношения. Международные отношения и приграничное
сотрудничество (Cross-Border Cooperation and Sustainable Development in the Asia-Pacific
Region)

Год набора на ОПОП
2023

Форма обучения
очная

Владивосток 2024

1 Перечень формируемых компетенций

Название ОПОП ВО, сокращенное	Код и формулировка компетенции	Код и формулировка индикатора достижения компетенции
41.04.05 «Международные отношения» (М-МО)	УК-2 : Способен управлять проектом на всех этапах его жизненного цикла	УК-2.1к : Разрабатывает план работы проектной группы многонационального состава и внешнюю коммуникацию проекта на международном уровне
	УК-4 : Способен применять современные коммуникативные технологии, в том числе на иностранном(ых) языке(ах), для академического и профессионального взаимодействия	УК-4.1в : Участвует в академической и профессиональной коммуникации на государственном языке, используя современные коммуникативные технологии
	УК-5 : Способен анализировать и учитывать разнообразие культур в процессе межкультурного взаимодействия	УК-5.1в : Сопоставляет этнокультурную специфику принципов речевого взаимодействия представителей различных культур
УК-5.2в : Соблюдает принципы эффективного речевого взаимодействия в поликультурной среде		

Компетенция считается сформированной на данном этапе в случае, если полученные результаты обучения по дисциплине оценены положительно (диапазон критериев оценивания результатов обучения «зачтено», «удовлетворительно», «хорошо», «отлично»). В случае отсутствия положительной оценки компетенция на данном этапе считается несформированной.

2 Показатели оценивания планируемых результатов обучения

Компетенция УК-2 «Способен управлять проектом на всех этапах его жизненного цикла»

Таблица 2.1 – Критерии оценки индикаторов достижения компетенции

Код и формулировка индикатора достижения компетенции	Результаты обучения по дисциплине			Критерии оценивания результатов обучения
	Код результата	Тип результата	Результат	
УК-2.1к : Разрабатывает план работы проектной группы многонационального состава и внешнюю коммуникацию проекта на международном уровне	РД1	Знание	Демонстрирует знание видов современных коммуникативных технологий	Сформированное систематическое знание видов современных коммуникативных технологий
	РД5	Навык	Выстраивает эффективную коммуникацию с учетом этнокультурной специфики норм речевого взаимодействия	Сформированные эффективные навыки коммуникации с учетом этнокультурной специфики норм речевого взаимодействия

Компетенция УК-4 «Способен применять современные коммуникативные технологии, в том числе на иностранном(ых) языке(ах), для академического и

профессионального взаимодействия»

Таблица 2.2 – Критерии оценки индикаторов достижения компетенции

Код и формулировка индикатора достижения компетенции	Результаты обучения по дисциплине			Критерии оценивания результатов обучения
	Код результата	Тип результата	Результат	
УК-4.1в : Участвует в академической и профессиональной коммуникации на государственном языке, используя современные коммуникативные технологии	РД1	Знание	Демонстрирует знание видов современных коммуникативных технологий	Сформировавшееся систематическое знание видов современных коммуникативных технологий
	РД2	Умение	Применяет законы, правила и приемы эффективной коммуникации	Сформировавшееся систематическое умение применять законы, правила и приемы эффективной коммуникации
	РД3	Навык	Использует принципы бесконфликтного общения и приемы речевого воздействия в ситуациях профессионального и академического общения	Сформировавшиеся систематические навыки использования принципов бесконфликтного общения и приемы речевого воздействия в ситуациях профессионального и академического общения
	РД4	Знание	Находит отличия в правилах речевого взаимодействия представителей различных национальных групп	Сформировавшееся систематическое знание правил речевого взаимодействия представителей различных национальных групп

Компетенция УК-5 «Способен анализировать и учитывать разнообразие культур в процессе межкультурного взаимодействия»

Таблица 2.3 – Критерии оценки индикаторов достижения компетенции

Код и формулировка индикатора достижения компетенции	Результаты обучения по дисциплине			Критерии оценивания результатов обучения
	Код результата	Тип результата	Результат	
УК-5.1в : Сопоставляет этнокультурную специфику принципов речевого взаимодействия представителей различных культур	РД4	Знание	Находит отличия в правилах речевого взаимодействия представителей различных национальных групп	Сформировавшееся систематическое знание правил речевого взаимодействия представителей различных национальных групп
	РД5	Навык	Выстраивает эффективную коммуникацию с учетом этнокультурной специфики норм речевого взаимодействия	Сформировавшиеся эффективные навыки коммуникации с учетом этнокультурной специфики норм речевого взаимодействия
УК-5.2в : Соблюдает принципы эффективного речевого взаимодействия в поликультурной среде	РД1	Знание	Демонстрирует знание видов современных коммуникативных технологий	Сформировавшееся систематическое знание видов современных коммуникативных технологий

РД2	Умение	Применяет законы, правила и приемы эффективной коммуникации	Сформировавшееся систематическое умение применять законы, правила и приемы эффективной коммуникации
РД3	Навык	Использует принципы бесконфликтного общения и приемы речевого воздействия в ситуациях профессионального и академического общения	Сформировавшиеся систематические навыки использования принципов бесконфликтного общения и приемы речевого воздействия в ситуациях профессионального и академического общения
РД5	Навык	Выстраивает эффективную коммуникацию с учетом этнокультурной специфики норм речевого взаимодействия	Сформировавшиеся эффективные навыки коммуникации с учетом этнокультурной специфики норм речевого взаимодействия

Таблица заполняется в соответствии с разделом 1 Рабочей программы дисциплины (модуля).

3 Перечень оценочных средств

Таблица 3 – Перечень оценочных средств по дисциплине (модулю)

Контролируемые планируемые результаты обучения	Контролируемые темы дисциплины	Наименование оценочного средства и представление его в ФОС		
		Текущий контроль	Промежуточная аттестация	
Очная форма обучения				
РД1	Знание : Демонстрирует знание видов современных коммуникативных технологий	1.1. Modern communication technologies in business communication	Тест	Эссе
		1.3. Modern communication technologies in the professional sphere. Features of written business communication	Проект	Эссе
РД2	Умение : Применяет законы, правила и приемы эффективной коммуникации	1.5. Laws, rules and techniques of effective communication. Linguistic manipulation techniques	Доклад, сообщение	Эссе
РД3	Навык : Использует принципы бесконфликтного общения и приемы речевого воздействия в ситуациях профессионального и академического общения	1.5. Laws, rules and techniques of effective communication. Linguistic manipulation techniques	Деловая и/или ролевая игра	Эссе
		1.6. Conflict-free communication	Практическая работа	Эссе
РД4	Знание : Находит отличия в правилах речевого взаимодействия представителей различных национальных групп	1.2. Cross-cultural communication in business	Практическая работа	Эссе
		1.4. Modern technologies in the situations of cross-cultural communication	Кейс-задача	Эссе
		1.7. Cross-cultural communication	Доклад, сообщение	Эссе

		unication in the multinational companies	Кейс-задача	Эссе
РД5	Навык : Выстраивает эффективную коммуникацию с учетом этнокультурной специфики норм реального взаимодействия	1.2. Cross-cultural communication in business	Тест	Эссе
		1.4. Modern technologies in the situations of cross-cultural communication	Кейс-задача	Эссе
		1.7. Cross-cultural communication in the multinational companies	Доклад, сообщение	Эссе
			Кейс-задача	Эссе

4 Описание процедуры оценивания

Качество сформированности компетенций на данном этапе оценивается по результатам текущих и промежуточных аттестаций при помощи количественной оценки, выраженной в баллах. Максимальная сумма баллов по дисциплине (модулю) равна 100 баллам.

The quality of competence formation at this stage is assessed based on the results of current and intermediate attestations with a quantitative assessment expressed in points, the maximum amount of points is 100 points.

Distribution of points by type of educational activity

educational activities	Evaluation type							Total
	Test	Practical Assignment	Presentation, report	Case-study	Individual task	Essay	Role-play game	
Lecture	10							10
Practice				10	10		10	50
Self-learning		20	20					20
Intermediate certification						20		20
Total	10	20	20	10	10	20	10	100

Сумма баллов, набранных студентом по дисциплине, переводится в оценку в соответствии с таблицей.

Сумма баллов ПО ДИСЦИПЛИНЕ	Оценка по промежуточной аттестации	Характеристика качества сформированности компетенции
от 91 до 100	«зачтено» / «ОТЛИЧНО»	Студент демонстрирует сформированность дисциплинарных компетенций, обнаруживает всестороннее, систематическое и глубокое знание учебного материала, усвоил основную литературу и знаком с дополнительной литературой, рекомендованной программой, умеет свободно выполнять практические задания, предусмотренные программой, свободно оперирует приобретенными знаниями, умениями, применяет их в ситуациях повышенной сложности.
от 76 до 90	«зачтено» / «Хорошо»	Студент демонстрирует сформированность дисциплинарных компетенций: основные знания, умения освоены, но допускаются незначительные ошибки, неточности, затруднения при аналитических операциях, переносе знаний и умений на новые, нестандартные ситуации.
от 61 до 75	«зачтено» / «удовлетворительно»	Студент демонстрирует сформированность дисциплинарных компетенций: в ходе контрольных мероприятий допускаются значительные ошибки, проявляется отсутствие отдельных знаний, умений, навыков по некоторым дисциплинарным компетенциям, студент испытывает значительные затруднения при оперировании знаниями и умениями при их переносе на новые ситуации.

от 41 до 60	«не зачтено» / «неудовлетворительно»	У студента не сформированы дисциплинарные компетенции, проявляется недостаточность знаний, умений, навыков.
от 0 до 40	«не зачтено» / «неудовлетворительно»	Дисциплинарные компетенции не сформированы. Проявляется полное или практически полное отсутствие знаний, умений, навыков.

Сумма баллов, набранных студентом по всем видам учебной деятельности в рамках дисциплины, переводится в оценку в соответствии с таблицей.

Сумма баллов по дисциплине	Оценка по промежуточной аттестации	Характеристика качества сформированности компетенции
от 91 до 100	«зачтено» / «отлично»	Студент демонстрирует сформированность дисциплинарных компетенций, обнаруживает всестороннее, систематическое и глубокое знание учебного материала, усвоил основную литературу и знаком с дополнительной литературой, рекомендованной программой, умеет свободно выполнять практические задания, предусмотренные программой, свободно оперирует приобретенными знаниями и умениями, применяет их в ситуациях повышенной сложности.
от 76 до 90	«зачтено» / «хорошо»	Студент демонстрирует сформированность дисциплинарных компетенций: основные знания, умения освоены, но допускаются незначительные ошибки, неточности, затруднения при аналитических операциях, переносе знаний и умений на новые, нестандартные ситуации.
от 61 до 75	«зачтено» / «удовлетворительно»	Студент демонстрирует сформированность дисциплинарных компетенций: в ходе контрольных мероприятий допускаются значительные ошибки, проявляется отсутствие отдельных знаний, умений, навыков по некоторым дисциплинарным компетенциям, студент испытывает значительные затруднения при оперировании знаниями и умениями при их переносе на новые ситуации.
от 41 до 60	«не зачтено» / «неудовлетворительно»	У студента не сформированы дисциплинарные компетенции, проявляется недостаточность знаний, умений, навыков.
от 0 до 40	«не зачтено» / «неудовлетворительно»	Дисциплинарные компетенции не сформированы. Проявляется полное или практически полное отсутствие знаний, умений, навыков.

5 Примерные оценочные средства

5.1 Примеры тестовых заданий

Test questions

- It is not typical for business communications
 - emotionality
 - attribution
 - hierarchy
 - regularity
- Communication that depends on the position of its participants relative to each other in space and time is called ...
 - informational / factual
 - monological / dialogical
 - contact/ distant
 - verbal / non-verbal
- Business letter refers to _____ type of communication.
 - contact

- B. factual
- C. official
- D. non-verbal

4 Empathic listening is ...

A. the listener tries to put himself in the speaker's place and act based on ideas about the motives of his feelings.

B. all attention is focused on information that is critically analyzed from a rational position.

5 What does it mean when the speaker is speeding up his speech?

- A. he is avoiding the problem
- B. he is thinking about smth
- C. he is inventing

Краткие методические указания

Recommendations for implementation:

- before completing the task, study the information on the topic; know the basic concepts and keywords of the topic.

Шкала оценки

Оценка	Баллы	Описание
5	9 – 10	выставляется студенту, если студент правильно ответил на 18-20 тестовых заданий из 20
4	7 – 8	выставляется студенту, если студент правильно ответил на 14-16 тестовых заданий из 20
3	5 – 6	выставляется студенту, если студент правильно ответил на 10-12 тестовых заданий из 20
2	3 – 4	выставляется студенту, если студент правильно ответил на 6 – 8 тестовых заданий из 20
1	0–2	выставляется студенту, если студент правильно ответил на 2 – 4 тестовых задания из 20

5.2 Задания для решения кейс-задачи

Case-study

Situation 1

You have the list of the gifts to your foreign partners. You should think in what countries some gifts will be relevant, sometimes obligatory and where this is taboo, baned.

France, China, S.Korea, USA, Germany, Russia, African countries, Arab nations, Japan :

white chrysanthemums

post cards

puppy

red envelope with money

wallclock

handkerchief

post card signed with the red pencil

photo camera

artificial flowers

Vodka

chocolate with liqueur

two melons

daily planner

gift with the price

label silver knife

bananas

perfume

image of a person

Краткие методические указания

Требования к выполнению:

- изучить информацию по теме;
- сформулировать собственное мнение по обсуждаемым вопросам;

- подготовить аргументы в защиту своей точки зрения.
Кейсовые задания обсуждаются на практических занятиях.

Шкала оценки

№	Баллы	Описание
5	9 - 10	выставляется студенту, если в процессе анализа двух задач он логично и ясно изложил свою позицию, аргументировал свое мнение, использовал знания теории МКК по теме
4	7 - 8	выставляется студенту, если в процессе анализа одной из задач он недостаточно убедительно аргументировал свою позицию, использовал знания теории МКК по теме
3	5 - 6	выставляется студенту, если в процессе анализа двух задач он недостаточно убедительно аргументировал свою позицию
2	3 - 4	выставляется студенту, если продемонстрировал слабое умение проанализировать ситуацию, обнаружил фрагментарные знания по теме
1	0 - 2	выставляется студенту, если он не сумел выразить свою мысль, подобрать аргументы в пользу своего мнения, обнаружил неспособность проанализировать ситуацию и решить задачу, незнание теоретических основ МКК по теме

5.3 Перечень тем докладов, сообщений

Task and topics for presentation and report:

1. Choose 5 laws of communication, tell about them, give examples from practice.

Or tell about)

- 1) Rules, techniques and laws of communication.
- 2) Methods and aspects of speech influence (at the student's choice).

Recommendations:

1. to study information on the topic "Laws, rules and techniques of effective communication" in the article.

2. to carry out a systematic analysis of information;

3. prepare a presentation in (PowerPoint) format.

2. Please, read and study the articles "Russian and American Communicative Behavior" and "Business communication in Russia"

1. Make a summary of it's articles.

2. Compare Russian, American and Chinese communicative behavior. What differ Russian and Chinese partners of communication?

Краткие методические указания

Требования к выполнению:

- изучить информацию по теме;
- провести системный анализ информации;
- подготовить презентацию в формате (Power Point)

Шкала оценки

№	Баллы	Описание
6	9 - 10	Выставляется студенту, если он полно и верно раскрыл тему, использовал знания теории МКК в качестве исходных точек описания, приводил аргументы высказываемым точкам зрения и примеры из жизни; если доклад и презентация полностью отвечают заявленным требованиям; если студент свободно владеет материалом и отвечает на все вопросы по своей теме
5	7 - 8	Выставляется студенту, если он полно и верно раскрыл тему, использовал знания теории МКК в качестве исходных точек описания, приводил аргументы высказываемым точкам зрения и примеры из жизни; если доклад и презентация отвечают заявленным требованиям; если студент ответил на все вопросы по своей теме; если студент владеет материалом, но читает его
4	5 - 6	Выставляется студенту, если он в общем раскрыл тему, использовал знания теории МКК в качестве исходных точек описания, приводил аргументы высказываемым точкам зрения и примеры из жизни; если доклад и презентация в основном отвечают заявленным требованиям; если студент владеет материалом в степени, достаточной для того, чтобы ответить на часть вопросов по своей теме
3	3 - 4	Выставляется студенту, если он недостаточно полно раскрыл тему, привёл 1-2 примера из жизни; если доклад и презентация недостаточно полно отвечают заявленным требованиям; если студент смог ответить хотя бы на 2-3 вопроса по своей теме

2	1 - 2	Выставляется студенту, если он недостаточно полно раскрыл тему и не смог ответить ни на один вопрос, но доклад и презентация имеются
1	0	Выставляется студенту, если он не раскрыл тему, не использовал теоретический материал, не может ответить на вопросы по теме; а также в случае обнаружения несамостоятельного выполнения проектного задания

5.4 деловая игра

Tasks for role-play game:

1. Students are divided into microgroups to simulate a certain situation of business communication, assign roles.

A business meeting. The goal is to develop communication skills in a conflict situation, monologue and dialogic speech skills.

Some kind of crisis (conflict) situation in the company is being simulated (for example, it is necessary to reduce staff, or the company has been criticized in the media; or it is necessary to work on a day off, etc.). Participants: head, deputy, heads of departments (no more than 4-5 people). First, the head speaks, describes the situation or problem, suggests a solution, then everyone discusses the situation and expresses their opinion on its solution, as a result, the head makes a decision based on the opinions expressed. Then the whole group discusses the meeting. Criteria for evaluating the team's actions: how convincing and reasoned the speeches are; how ethical the statements are; whether the opinions expressed were taken into account when making a decision, etc.

2. The role-playing game "**Negotiations**"

Students are divided into microgroups to simulate a certain situation of business communication, assign roles.

Negotiations between the two companies. The goal is to develop speech tactics and strategies for successful negotiation. The direction of the two companies' activities is determined, the subject of negotiations is chosen (conclusion of an agreement where each of the parties must defend its interests; claims of one company against the other, etc.), the positions and interests of the parties are determined (before negotiations).

The number of participants is 3 people on each side. At the end of the game, the group analyzes the performances of the parties.

Краткие методические указания

Перед началом выполнения задания преподаватель знакомит студентов с критериями оценки данного задания, студенты анонимно оценивают друг друга после выполнения задания, преподаватель подсчитывает баллы каждого студента и оглашает окончательный результат.

Шкала оценки

Оценка	Баллы	Описание
5	9 - 10	выставляется студенту, если студент в составе своей микрогруппы справился с заданием, использовал принципы, правила и законы общения, тактики речевого воздействия на оппонента
4	7 - 8	выставляется студенту, если студент в составе своей микрогруппы справился с заданием, использовал принципы, правила и законы общения, тактики речевого воздействия на оппонента, но допустил речевые погрешности в своих репликах
3	5 - 6	выставляется студенту, если студент в составе своей микрогруппы не до конца справился с заданием, слабо использовал принципы, правила и законы общения, тактики речевого воздействия на оппонента, допустил речевые погрешности в своих репликах
2	3 - 4	выставляется студенту, если студент не до конца выполнил задание, не использовал принципы, правила и законы общения, тактики речевого воздействия на оппонента, допустил грубые речевые ошибки.
1	0 - 2	выставляется студенту, если он не выполнил задание

5.5 Темы групповых и/или индивидуальных творческих заданий

Conflict Management Styles

Would you describe yourself as someone who prefers to avoid conflict? Do you like to get your way? Are you good at working with someone to reach a solution that is mutually beneficial?

Odds are that you have been in situations where you could answer yes to each of these questions, which underscores the important role context plays in conflict and conflict management styles in particular. The way we view and deal with conflict is learned and contextual. Is the way you handle conflicts similar to the way your parents handle conflict? If you're of a certain age, you are likely predisposed to answer this question with a certain "No!" It wasn't until my late twenties and early thirties that I began to see how similar I am to my parents, even though I, like many, spent years trying to distinguish myself from them. Research does show that there is intergenerational transmission of traits related to conflict management. As children, we test out different conflict resolution styles we observe in our families with our parents and siblings. Later, as we enter adolescence and begin developing platonic and romantic relationships outside the family, we begin testing what we've learned from our parents in other settings. If a child has observed and used negative conflict management styles with siblings or parents, he or she is likely to exhibit those behaviors with non-family members (Reese-Weber & Bartle-Haring, 1998).

There has been much research done on different types of conflict management styles, which are communication strategies that attempt to avoid, address, or resolve a conflict. Keep in mind that we don't always consciously choose a style. We may instead be caught up in emotion and become reactionary. The strategies for more effectively managing conflict that will be discussed later may allow you to slow down the reaction process, become more aware of it, and intervene in the process to improve your communication. A powerful tool to mitigate conflict is information exchange. Asking for more information before you react to a conflict-triggering event is a good way to add a buffer between the trigger and your reaction. Another key element is whether or not a communicator is oriented toward self-centered or other-centered goals. For example, if your goal is to "win" or make the other person "lose," you show a high concern for self and a low concern for other. If your goal is to facilitate a "win/win" resolution or outcome, you show a high concern for self and other. In general, strategies that facilitate information exchange and include concern for mutual goals will be more successful at managing conflict (Sillars, 1980).

The five strategies for managing conflict we will discuss are competing, avoiding, accommodating, compromising, and collaborating. Each of these conflict styles accounts for the concern we place on self versus other (see ["Five Styles of Interpersonal Conflict Management"](#)).

In order to better understand the elements of the five styles of conflict management, we will apply each to the follow scenario. Rosa and D'Shaun have been partners for seventeen years. Rosa is growing frustrated because D'Shaun continues to give money to their teenage daughter, Casey, even though they decided to keep the teen on a fixed allowance to try to teach her more responsibility. While conflicts regarding money and child rearing are very common, we will see the numerous ways that Rosa and D'Shaun could address this problem.

Competing

The competing style indicates a high concern for self and a low concern for other. When we compete, we are striving to "win" the conflict, potentially at the expense or "loss" of the other person. One way we may gauge our win is by being granted or taking concessions from the other person. For example, if D'Shaun gives Casey extra money behind Rosa's back, he is taking an indirect competitive route resulting in a "win" for him because he got his way. The competing style also involves the use of power, which can be noncoercive or coercive (Sillars, 1980). Noncoercive strategies include requesting and persuading. When requesting, we suggest the conflict partner change a behavior. Requesting doesn't require a high level of information exchange. When we persuade, however, we give our conflict partner reasons to support our request or suggestion, meaning there is more information exchange, which may make persuading more effective than requesting. Rosa could try to persuade D'Shaun to stop giving Casey extra allowance money by bringing up their fixed budget or reminding him that they are saving for a summer vacation. Coercive strategies violate standard guidelines for ethical communication and may include aggressive communication directed at rousing your partner's emotions through insults, profanity, and yelling, or through threats of punishment if you do not get your way. If Rosa is the primary

income earner in the family, she could use that power to threaten to take D'Shaun's ATM card away if he continues giving Casey money. In all these scenarios, the "win" that could result is only short term and can lead to conflict escalation. Interpersonal conflict is rarely isolated, meaning there can be ripple effects that connect the current conflict to previous and future conflicts. D'Shaun's behind-the-scenes money giving or Rosa's confiscation of the ATM card could lead to built-up negative emotions that could further test their relationship.

Competing has been linked to aggression, although the two are not always paired. If assertiveness does not work, there is a chance it could escalate to hostility. There is a pattern of verbal escalation: requests, demands, complaints, angry statements, threats, harassment, and verbal abuse (Johnson & Roloff, 2000). Aggressive communication can become patterned, which can create a volatile and hostile environment. The reality television show *The Bad Girls Club* is a prime example of a chronically hostile and aggressive environment. If you do a Google video search for clips from the show, you will see yelling, screaming, verbal threats, and some examples of physical violence. The producers of the show choose houseguests who have histories of aggression, and when the "bad girls" are placed in a house together, they fall into typical patterns, which creates dramatic television moments. Obviously, living in this type of volatile environment would create stressors in any relationship, so it's important to monitor the use of competing as a conflict resolution strategy to ensure that it does not lapse into aggression.

The competing style of conflict management is not the same thing as having a competitive personality. Competition in relationships isn't always negative, and people who enjoy engaging in competition may not always do so at the expense of another person's goals. In fact, research has shown that some couples engage in competitive shared activities like sports or games to maintain and enrich their relationship (Dindia & Baxter, 1987). And although we may think that competitiveness is gendered, research has often shown that women are just as competitive as men (Messman & Mikesell, 2000).

Avoiding

The avoiding style of conflict management often indicates a low concern for self and a low concern for other, and no direct communication about the conflict takes place. However, as we will discuss later, in some cultures that emphasize group harmony over individual interests, and even in some situations in the United States, avoiding a conflict can indicate a high level of concern for the other. In general, avoiding doesn't mean that there is no communication about the conflict. Remember, *you cannot not communicate*. Even when we try to avoid conflict, we may intentionally or unintentionally give our feelings away through our verbal and nonverbal communication. Rosa's sarcastic tone as she tells D'Shaun that he's "Soooo good with money!" and his subsequent eye roll both bring the conflict to the surface without specifically addressing it. The avoiding style is either passive or indirect, meaning there is little information exchange, which may make this strategy less effective than others. We may decide to avoid conflict for many different reasons, some of which are better than others. If you view the conflict as having little importance to you, it may be better to ignore it. If the person you're having conflict with will only be working in your office for a week, you may perceive a conflict to be temporary and choose to avoid it and hope that it will solve itself. If you are not emotionally invested in the conflict, you may be able to reframe your perspective and see the situation in a different way, therefore resolving the issue. In all these cases, avoiding doesn't really require an investment of time, emotion, or communication skill, so there is not much at stake to lose.

Avoidance is not always an easy conflict management choice, because sometimes the person we have conflict with isn't a temp in our office or a weekend houseguest. While it may be easy to tolerate a problem when you're not personally invested in it or view it as temporary, when faced with a situation like Rosa and D'Shaun's, avoidance would just make the problem worse. For example, avoidance could first manifest as changing the subject, then progress from avoiding the issue to avoiding the person altogether, to even ending the relationship.

Indirect strategies of hinting and joking also fall under the avoiding style. While these

indirect avoidance strategies may lead to a buildup of frustration or even anger, they allow us to vent a little of our built-up steam and may make a conflict situation more bearable. When we hint, we drop clues that we hope our partner will find and piece together to see the problem and hopefully change, thereby solving the problem without any direct communication. In almost all the cases of hinting that I have experienced or heard about, the person dropping the hints overestimates their partner's detective abilities. For example, when Rosa leaves the bank statement on the kitchen table in hopes that D'Shaun will realize how much extra money he is giving Casey, D'Shaun may simply ignore it or even get irritated with Rosa for not putting the statement with all the other mail. We also overestimate our partner's ability to decode the jokes we make about a conflict situation. It is more likely that the receiver of the jokes will think you're genuinely trying to be funny or feel provoked or insulted than realize the conflict situation that you are referencing. So more frustration may develop when the hints and jokes are not decoded, which often leads to a more extreme form of hinting/joking: passive-aggressive behavior.

Passive-aggressive behavior is a way of dealing with conflict in which one person indirectly communicates their negative thoughts or feelings through nonverbal behaviors, such as not completing a task. For example, Rosa may wait a few days to deposit money into the bank so D'Shaun can't withdraw it to give to Casey, or D'Shaun may cancel plans for a romantic dinner because he feels like Rosa is questioning his responsibility with money. Although passive-aggressive behavior can feel rewarding in the moment, it is one of the most unproductive ways to deal with conflict. These behaviors may create additional conflicts and may lead to a cycle of passive-aggressiveness in which the other partner begins to exhibit these behaviors as well, while never actually addressing the conflict that originated the behavior. In most avoidance situations, both parties lose. However, as noted above, avoidance can be the most appropriate strategy in some situations—for example, when the conflict is temporary, when the stakes are low or there is little personal investment, or when there is the potential for violence or retaliation.

Accommodating

The accommodating conflict management style indicates a low concern for self and a high concern for other and is often viewed as passive or submissive, in that someone complies with or obliges another without providing personal input. The context for and motivation behind accommodating play an important role in whether or not it is an appropriate strategy. Generally, we accommodate because we are being generous, we are obeying, or we are yielding (Bobot, 2010). If we are being generous, we accommodate because we genuinely want to; if we are obeying, we don't have a choice but to accommodate (perhaps due to the potential for negative consequences or punishment); and if we yield, we may have our own views or goals but give up on them due to fatigue, time constraints, or because a better solution has been offered. Accommodating can be appropriate when there is little chance that our own goals can be achieved, when we don't have much to lose by accommodating, when we feel we are wrong, or when advocating for our own needs could negatively affect the relationship (Isenhardt & Spangle, 2000). The occasional accommodation can be useful in maintaining a relationship—remember earlier we discussed putting another's needs before your own as a way to achieve relational goals. For example, Rosa may say, "It's OK that you gave Casey some extra money; she did have to spend more on gas this week since the prices went up." However, being a team player can slip into being a pushover, which people generally do not appreciate. If Rosa keeps telling D'Shaun, "It's OK this time," they may find themselves short on spending money at the end of the month. At that point, Rosa and D'Shaun's conflict may escalate as they question each other's motives, or the conflict may spread if they direct their frustration at Casey and blame it on her irresponsibility.

Research has shown that the accommodating style is more likely to occur when there are time restraints and less likely to occur when someone does not want to appear weak (Cai & Fink, 2002). If you're standing outside the movie theatre and two movies are starting, you may say, "Let's just have it your way," so you don't miss the beginning. If you're a new manager at an electronics store and an employee wants to take Sunday off to watch a football game, you may say

no to set an example for the other employees. As with avoiding, there are certain cultural influences we will discuss later that make accommodating a more effective strategy.

Compromising

The compromising style shows a moderate concern for self and other and may indicate that there is a low investment in the conflict and/or the relationship. Even though we often hear that the best way to handle a conflict is to compromise, the compromising style isn't a win/win solution; it is a partial win/lose. In essence, when we compromise, we give up some or most of what we want. It's true that the conflict gets resolved temporarily, but lingering thoughts of what you gave up could lead to a future conflict. Compromising may be a good strategy when there are time limitations or when prolonging a conflict may lead to relationship deterioration. Compromise may also be good when both parties have equal power or when other resolution strategies have not worked (Macintosh & Stevens, 2008).

A negative of compromising is that it may be used as an easy way out of a conflict. The compromising style is most effective when both parties find the solution agreeable. Rosa and D'Shaun could decide that Casey's allowance does need to be increased and could each give ten more dollars a week by committing to taking their lunch to work twice a week instead of eating out. They are both giving up something, and if neither of them have a problem with taking their lunch to work, then the compromise was equitable. If the couple agrees that the twenty extra dollars a week should come out of D'Shaun's golf budget, the compromise isn't as equitable, and D'Shaun, although he agreed to the compromise, may end up with feelings of resentment. Wouldn't it be better to both win?

Collaborating

The collaborating style involves a high degree of concern for self and other and usually indicates investment in the conflict situation and the relationship. Although the collaborating style takes the most work in terms of communication competence, it ultimately leads to a win/win situation in which neither party has to make concessions because a mutually beneficial solution is discovered or created. The obvious advantage is that both parties are satisfied, which could lead to positive problem solving in the future and strengthen the overall relationship. For example, Rosa and D'Shaun may agree that Casey's allowance needs to be increased and may decide to give her twenty more dollars a week in exchange for her babysitting her little brother one night a week. In this case, they didn't make the conflict personal but focused on the situation and came up with a solution that may end up saving them money. The disadvantage is that this style is often time consuming, and only one person may be willing to use this approach while the other person is eager to compete to meet their goals or willing to accommodate.

Here are some tips for collaborating and achieving a win/win outcome (Hargie, 2011):

- Do not view the conflict as a contest you are trying to win.
- Remain flexible and realize there are solutions yet to be discovered.
- Distinguish the people from the problem (don't make it personal).
- Determine what the underlying needs are that are driving the other person's demands (needs can still be met through different demands).
- Identify areas of common ground or shared interests that you can work from to develop solutions.
- Ask questions to allow them to clarify and to help you understand their perspective.
- Listen carefully and provide verbal and nonverbal feedback.

“Getting Competent”

Handling Roommate Conflicts

Whether you have a roommate by choice, by necessity, or through the random selection

process of your school's housing office, it's important to be able to get along with the person who shares your living space. While having a roommate offers many benefits such as making a new friend, having someone to experience a new situation like college life with, and having someone to split the cost on your own with, there are also challenges. Some common roommate conflicts involve neatness, noise, having guests, sharing possessions, value conflicts, money conflicts, and personality conflicts (Ball State University, 2001). Read the following scenarios and answer the following questions for each one:

1. Which conflict management style, from the five discussed, would you use in this situation?
2. What are the potential strengths of using this style?
3. What are the potential weaknesses of using this style?

Scenario 1: Neatness. Your college dorm has bunk beds, and your roommate takes a lot of time making his bed (the bottom bunk) each morning. He has told you that he doesn't want anyone sitting on or sleeping in his bed when he is not in the room. While he is away for the weekend, your friend comes to visit and sits on the bottom bunk bed. You tell him what your roommate said, and you try to fix the bed back before he returns to the dorm. When he returns, he notices that his bed has been disturbed and he confronts you about it.

Scenario 2: Noise and having guests. Your roommate has a job waiting tables and gets home around midnight on Thursday nights. She often brings a couple friends from work home with her. They watch television, listen to music, or play video games and talk and laugh. You have an 8 a.m. class on Friday mornings and are usually asleep when she returns. Last Friday, you talked to her and asked her to keep it down in the future. Tonight, their noise has woken you up and you can't get back to sleep.

Scenario 3: Sharing possessions. When you go out to eat, you often bring back leftovers to have for lunch the next day during your short break between classes. You didn't have time to eat breakfast, and you're really excited about having your leftover pizza for lunch until you get home and see your roommate sitting on the couch eating the last slice.

Scenario 4: Money conflicts. Your roommate got mono and missed two weeks of work last month. Since he has a steady job and you have some savings, you cover his portion of the rent and agree that he will pay your portion next month. The next month comes around and he informs you that he only has enough to pay his half.

Scenario 5: Value and personality conflicts. You like to go out to clubs and parties and have friends over, but your roommate is much more of an introvert. You've tried to get her to come out with you or join the party at your place, but she'd rather study. One day she tells you that she wants to break the lease so she can move out early to live with one of her friends. You both signed the lease, so you have to agree or she can't do it. If you break the lease, you automatically lose your portion of the security deposit.

Краткие методические указания

Требования к выполнению:

- изучить информацию по теме 6 «Принципы бесконфликтного общения»;
- провести системный анализ информации;
- подготовить презентацию в формате (Power Point) или раздаточный материал, в котором будет представлен фрагмент из художественного текста.

Шкала оценки

Оценка	Баллы	Описание
5	9-10	выставляется студенту, если студент полностью выполнил задание, привёл примеры из своей коммуникативной практики и проанализировал диалог из художественного текста
4	8	выставляется студенту, если студент полностью выполнил задание, привёл примеры из своей коммуникативной практики и проанализировал диалог из художественного текста, но его ответ содержит не более 3 речевых ошибок
	7	выставляется студенту, если студент полностью выполнил задание, привёл примеры из своей коммуникативной практики и проанализировал диалог из художественного текста, но его ответ содержит не более 5 речевых ошибок

	6	выставляется студенту, если студент полностью выполнил задание, привёл примеры из своей коммуникативной практики и проанализировал диалог из художественного текста, но его ответ содержит не более 7 речевых ошибок
2	5	выставляется студенту, если он выполнил только первую или вторую часть задания полностью
	4	выставляется студенту, если студент выполнил только одно задания, при том допустил речевые ошибки при представлении задания аудитории
1	2-3	выставляется студенту, если задания выполнены со значительными нарушениями требований, или скопированы текстом из сети Интернет
	0-1	выставляется студенту, если студент не выполнил задание

5.6 Тематика эссе

Please, write an essay, the topic is "The ability to communicate with people is a commodity. And I will pay more for it than for anything else in the world" (John D. Rockefeller).

Requirements for implementation:

- study the information on the topic;
- conduct a systematic analysis of information;
- write an essay based on your own thoughts, your own life experience; it is advisable to use the theoretical material studied in the course as arguments.

Краткие методические указания

Требования к выполнению:

- изучить информацию по теме;
- провести системный анализ информации;
- написать эссе на основе своих собственных мыслей, собственного жизненного опыта; в качестве аргументов желательно использовать теоретический материал, изученный в курсе лекций.

Шкала оценки

Критерии оценки

№	Баллы	Описание
5	20	Выставляется студенту, если он полно и верно раскрыл тему, использовал знания теории коммуникации и межкультурной коммуникации в качестве исходных точек описания, ясно выразил и аргументировал свою позицию, проиллюстрировал свои тезисы общеизвестными фактами и примерами из своего жизненного опыта
4	17	Выставляется студенту, если он в общем и целом раскрыл тему, опирался на отдельные положения теории коммуникации и межкультурной коммуникации, ясно выразил, но недостаточно аргументировал свою позицию, проиллюстрировал свои тезисы общеизвестными фактами
3	14	Выставляется студенту, если он в общем и целом раскрыл тему, опирался на отдельные положения теории коммуникации и межкультурной коммуникации, недостаточно ясно выразил, и/или не аргументировал свою позицию, положения эссе не подкреплены примерами
2	10	Выставляется студенту, если он допустил в своих размышлениях грубые неточности или фактические ошибки, но в целом его произведение отвечает заявленной теме
1	0	Выставляется студенту в случае обнаружения самостоятельного выполнения проектного задания

5.7 Пример практических (ситуационных) задач

Practical assignments:

1 Read the article 13 Examples Of Communication Technology In The 21st Century by [Chris Drew, PhD](#) / April 19, 2022

<https://helpfulprofessor.com/communication-technology-examples/>

Answer the questions :

1. Describe each communicative technology and give examples.
2. What communication technologies do you use in business communication?

2 Read the article "Communicative strategies and tactics of speech manipulation in intercultural business discourse" and write out main strategies and tactics of speech manipulation. Make the summary of the information.

Краткие методические указания

- изучить информацию по учебному курсу,
- составить развернутый план по указанной теме

Шкала оценки

Критерии оценки

№	Баллы	Описание
5	20	Выставляется студенту, если он полно и верно раскрыл тему, использовал знания теории коммуникации и межкультурной коммуникации в качестве исходных точек описания
4	17	Выставляется студенту, если он в общем и целом раскрыл тему, опирался на отдельные положения теории коммуникации и межкультурной коммуникации, ясно выразил, но недостаточно осветил заявленную
3	14	Выставляется студенту, если он в общем и целом раскрыл тему, опирался на отдельные положения теории коммуникации и межкультурной коммуникации, недостаточно ясно отразил факты в плане
2	10	Выставляется студенту, если он допустил в своих размышлениях грубые неточности или фактические ошибки
1	0-1	Выставляется студенту в случае обнаружения несамостоятельного составления плана, либо его отсутствия

КЛЮЧИ ПО ДИСЦИПЛИНЕ

BUSINESS COMMUNICATION IN A MULTICULTURAL ENVIRONMENT (ДЕЛОВАЯ КОММУНИКАЦИЯ В ПОЛИКУЛЬТУРНОЙ СРЕДЕ)

educational activities	Evaluation type							
	Test	Practical Assignment	Presentatio n, report	Case-study	Individua l task	Essay	Role-play game	Total
Lecture	10							10
Practice				10	10		10	50
Self-learning		20	20					20
Intermediate certification						20		20
Total	10	20	20	10	10	20	10	100

5.1 Примеры тестовых заданий

Test questions

- 1 A
- 2 C
- 3 C
- 4 A
- 5 A

5.2 Задания для решения кейс-задачи

Case-study

Situation 1

You have the list of the gifts to your foreign partners. You should think in what countries some gifts will be relevant, sometimes obligatory and where this is taboo, baned.

France, China, S.Korea, USA, Germany, Russia, African countries, Arab nations, Japan :

white chrysanthemums - taboo in China, S.Korea

post cards - necessary in Japan

puppy - taboo in Africa

red envelope with money - - necessary in China

wallclock – taboo in China

handkerchif - taboo almost everywhere

post card signed with the red pencil

photo camera - taboo in Africa

artificial flowers - taboo in Russia

Vodka - taboo in Arab nations

chocolate with liqueur - taboo in Arab nations

two melons – appreciated in Japan

daily planner - taboo in Germany

gift with the price - – appreciated in USA

label silver knife - taboo almost everywhere

bananas - taboo in Africa

perfume - taboo in France

image of a person - taboo in Arab nations

5.3 Перечень тем докладов, сообщений

Task and topics for presentation and report:

1. Choose 5 laws of communication, tell about them, give examples from practice.

Or tell about)

Law of mirror development of communication: the interlocutor in the course of communication imitates style of communication of the interlocutor. It becomes the person automatically, practically without consciousness control.

Law of dependence of result of communication on the volume of communicative efforts: the more communicative efforts it is spent, the efficiency of communication is higher.

The law of the progressing impatience of listeners: the longer the speaker speaks, the bigger inattention and impatience are shown by listeners.

The law of falling of intelligence of audience with increasing of its size: the more you listen to people, the average intelligence of audience is lower. Sometimes this phenomenon is called effect of crowd: when there is a lot of listeners, they begin "to think" worse though the personal intelligence of each certain person at the same time, of course, remains.

Law of primary rejection of the new idea: the new, unusual idea told the interlocutor at the first moment is rejected by him. In other words, if the person suddenly obtains information which contradicts the opinion which developed at him at the moment or representation, then the first thought which comes to its mind - that this information is wrong, reported it is not right, this idea is harmful, it is not necessary to accept it.

Law of a rhythm of communication: a ratio of speaking and silence in the speech of each person - a constant. It means that it is necessary to tell to each person in day certain time and certain time to be silent.

Law of speech self-influence: verbal expression of the idea or emotion forms this idea or emotion at speaking. From practice it is known long ago that verbal expression of some thought allows the person to become stronger in this thought, to finally understand it for itself. If the person by the own words explains something to the interlocutor, he understands for himself an essence of told better. Cf. an old teacher's joke - the teacher speaks to the pupil: "- Ivan, I've already 20 times explained to you, I've understood myself already, and you still understand nothing"!

Law of rejection of public criticism: the person tears away public criticism in the address. Any person has a high internal self-assessment. All of us internally consider ourselves very clever, knowing and right thing doing. For this reason any receiving, criticism or uninvited council in the course of communication is perceived by us at least watchfully - as attempt at our independence, demonstrative doubt in our competence and ability to make independent decisions. In conditions when the criticism is carried out in the presence of other people, it is rejected practically in 100% of cases.

The law of trust to simple words (the law of communicative simplicity): the it is simpler your thoughts and words, the better you are understood and trust more. Simplicity of contents and a form in communication - guarantee of communicative success. You speak simply, give simple advice - and people will follow you, will believe you. People better perceive the simple truth because this truth is more clear, habitual to them. Many of the simple truth are eternal and therefore the appeal to them guarantees interest of interlocutors and their attention. Interest in the eternal and simple truth at people is constant. The appeal to the simple truth - a populism basis in policy.

The law of the accelerated distribution of negative information: "Bad messages do not lie on the place". Negative, frightening, capable information tends to entail changes in the status of people to more fast distribution in groups of communication, than information of positive character. It is connected with special attention of people to the negative facts - owing to what positive quickly is accepted by people to norm and ceases to be discussed.

The law of distortion of information by its transfer ("the law of chinese whispers"): any transmitted data is distorted in the course of the transfer to degrees directly proportional to

number of the transferring her faces. It means that what through bigger number of people transmits this or that information, to those a high probability of distortion of this information.

2. Please, read and study the articles "Russian and American Communicative Behavior" and "Business communication in Russia"

1. Make a summary of it's articles.
2. Compare Russian, American and Chinese communicative behavior. What differ Russian and Chinese partners of communication?

Business Communication in Russia

Russia's culture and communication style differs significantly from New Zealand's. In order to assist business men from New Zealand to interact with Russian business partners, this article introduces five styles of Russia's business communication. The key differences include higher power distance in Russia, collectivist culture and the importance of relationships, a different attitude towards time, emotionality & directness. It also details what to expect in negotiations

Russian and American Communicative Behavior
The article is intended to reveal the concept of communicative behavior and describe the methods of its contrastive studies at the example of comparison of Russian and American communicative cultures. It emphasizes that communicative behavior is an important integral component of communicative competence of a foreign language speaker.

1. Compare Russian, American and Chinese communicative behavior. What differ Russian and Chinese partners of communication?

Russian: attach importance to being well dressed, friendship, punctuality, emotionality & directness, trust with verification, sociability, expression of emotions, easiness of entering communication, sincerity and frankness

American: attach importance to directness, body languages and active question-asking

Chinese: attach importance to context, punctuality, gratitude and etiquette

In my view, the most difference of communication between Russian and Chinese partners is about smiles. In Russia, people don't smile if there is not a specific reason. Most Russian people are serious about their smile. In China, a smile can be seen wherever you go. Chinese people smile just to show kindness and pleasure.

5.4 деловая игра

Tasks for role-play game:

1. Students are divided into microgroups to simulate a certain situation of business communication, assign roles.

A business meeting. The goal is to develop communication skills in a conflict situation, monologue and dialogic speech skills.

Some kind of crisis (conflict) situation in the company is being simulated (for example, it is necessary to reduce staff, or the company has been criticized in the media; or it is necessary to work on a day off, etc.). Participants: head, deputy, heads of departments (no more than 4-5 people). First, the head speaks, describes the situation or problem, suggests a solution, then everyone discusses the situation and expresses their opinion on its solution, as a result, the head makes a decision based on the opinions expressed. Then the whole group discusses the meeting. Criteria for evaluating the team's actions: how convincing and reasoned the speeches are; how ethical the statements are; whether the opinions expressed were taken into account when making a decision, etc.

2. The role-playing game "**Negotiations**"

Students are divided into microgroups to simulate a certain situation of business communication, assign roles.

Negotiations between the two companies. The goal is to develop speech tactics and strategies for successful negotiation. The direction of the two companies' activities is determined, the subject

of negotiations is chosen (conclusion of an agreement where each of the parties must defend its interests; claims of one company against the other, etc.), the positions and interests of the parties are determined (before negotiations).

The number of participants is 3 people on each side. At the end of the game, the group analyzes the performances of the parties.

5.5 Темы групповых и/или индивидуальных творческих заданий

Scenario 1: Neatness

In this scenario, I would use the collaborating style. I would tell him it's not my fault and fix the bed back together with him. The potential strength of using this style is that both parties are satisfied, which could lead to positive problem solving in the future and strengthen the overall relationship. The potential weakness is that this style is often time consuming, and only one person may be willing to use this approach while the other person is eager to compete to meet their goals or willing to accommodate.

Scenario 2: Noise and having guests

In this scenario, I would use the competing style. I would strive to "win" the conflict, potentially at the expense or "loss" of the other person. I would tell her I cannot tolerate the noise any more. And if she continues, I would call the police. The potential strength of using this style is that I sleep in a quiet environment by winning the conflict. The potential weakness is that I continue to tolerate the noise because I lose the conflict.

Scenario 3: Sharing possessions

In this scenario, I would use the accommodating conflict. I would think that he must be very hungry. So I won't blame him. The potential strength of using this style is that our team is getting more united as I receive the same kindness and gratitude from him. The potential weakness is that we break up because he keeps eating my food without informing me and I get angry.

Scenario 4: Money conflicts

In this scenario, I would use the compromising style. I would tell him to pay my portion when he has extra money. But I won't pay for him any more. The potential strength of using this style is that I eventually get back my money and we continue to be, at least, friends. The potential weakness is that I lose my money forever and we are not friends any more.

Scenario 5: Value and personality conflicts

In this scenario, I would use the competing style. I would tell her to pay me my portion of security deposit and she can leave. If she doesn't do so, she cannot leave. The potential strength of using this style is that I get my security deposit and she leaves, a win-win result. The potential weakness is that she leaves without paying me. That is to say, I lose the conflict.

5.6 Тематика эссе

The Ability to Communicate With People Matters

The topic is "The ability to communicate with people is a commodity. And I will pay more for it than for anything else in the world". John D. Rockefeller regards the ability to communicate with people as a commodity. That is to say, the ability is accessible and available to each one. If you strive to get it, you will eventually get it. Furthermore, John D. Rockefeller says he will pay more for it than for anything else in the world. That is to say, the ability to communicate with people is very important and significant for each one. Each of us should try to acquire the ability. It's beneficial and necessary to utilize it in the world.

In my view, I agree with John D. Rockefeller. The ability to communicate with people is open to everyone. And everyone has the responsibility and necessity to acquire the ability. I would like to take my own experience as an example. During the couples of days when I just came to Russia, I didn't speak Пожалуйста (please) when asking others to do me a favor. With more and more conversation with people around me, I gradually found that the word is of great importance. Since it shows my respect for others. And it really pleases both sides in the dialogue. Therefore, I began to speak Пожалуйста if I need help from others. And the recipient tends to smile and do me a favor. There is another example of mine. There is a girl whom I adore. And sometimes she is confronted with some difficulties and feels upset. Each time she is confused and comes to me, I would tell her some Chinese proverbs and poems to enlighten her. To my surprise and delight, she gets enlightened as soon as she hears what I said. And smile can be seen again on her face, which I hope to see.

To sum up, the ability to communicate with people is accessible and important. Each of us is able to acquire the ability and should endeavor to do so. With such ability, we can lead a better life.

5.7 Пример практических (ситуационных) задач

Practical assignments:

1 Read the article 13 Examples Of Communication Technology In The 21st Century by [Chris Drew, PhD](#) / April 19, 2022

<https://helpfulprofessor.com/communication-technology-examples/>

ANSWER

1. Social Media Platforms

Social media platforms allow people to create personal pages, post profile images and updates on their lives, and create a friend list of people who can see your updates.

The first social media platform was 6 Degrees, which was launched in 1997. MySpace was launched in 2003 and became the first mainstream social media platform. It was the most popular social media platform in the world between 2005 to 2008.

Facebook took over from MySpace as the most used social media platform and remains used by billions around the world today.

Twitter is another large social media site used to quickly share short thoughts to people around the web. Major corporations, public figures and governments use Twitter to quickly share updates and in-the-moment responses to sensitive issues of public importance.

2. Blogs

Blogs are personal websites where people can publish or 'log' information for others with an internet connection to read – all around the globe.

A blog is usually a personal website where someone shares regular long-form posts about their lives or hobbies. More professional or commercialized blogs are run by media organizations, companies seeking publicity, or professional bloggers who monetize through advertising or affiliate marketing.

Blogs were a disruptive technology that revolutionized mass communication. Before blogs you needed to get a publishing company to print and market your writing around the world at great expense.

Now, with the click of a button your writing can be seen around the world.

The first blog was written in 1994 on the website links.net by Justin Hall. Justin didn't call it a blog at the time, but it had all the features of a blog.

The term 'weblog' was invented in 1997 by Jorn Barger. The word was a shortening of the phrase "logging the web".

In 1999, weblog was shortened to 'blog' by Peter Merholz. Then, by 2004, 'blog' became the Merriam-Webster word of the year!

3. Vlogs

Vlogs are "video logs". They emerged as an extension of blogging after increased bandwidths enabled regular people to post video online.

The typical vlog style involves the vlogger using a handheld camera or camera on their computer monitor to record themselves speaking. Some vlogs, however, are high production with complex graphics and recording teams.

The first vlog was published in 2000 when Adam Kontras posted a video on his blog for his family and friends to view.

With the emergence of YouTube in 2005, blogging became increasingly popular. YouTube gave everyday people the ability to upload and embed videos online. Another facilitating factor was the emergence of cheap smartphone cameras.

4. Live Video Stream

Live video is an extension of vlogging that has responded to online content consumers' needs for immediacy and authenticity.

Live video was integrated onto the YouTube video sharing platform in April 2011. Competitor network Facebook introduced Facebook Live in August 2015.

Live video has the benefit of synchronicity in communication. On YouTube, for example, the live vlogger can read live community comments appearing on-screen in real time and respond to their comments or questions mid-stream.

An important element of live video stream is the capacity for video to be played, paused and rewind in real time. A video is not uploaded as a standalone packet of data that can only be viewed once it has been completely downloaded on the receiver's end. Instead, the data is downloaded, buffered and played in real time.

5. Conferencing and Live Lecture Technology

Sophisticated conferencing technology helps workplaces communicate across long distances. Today, live conferencing technology tends to use live video alongside complex speaker systems.

2 Read the **article "Communicative strategies and tactics of speech manipulation in intercultural business discourse"** and write out main strategies and tactics of speech manipulation. Make the summary of the information.

ANSWER:

A communicative strategy comprises the following structural components:

1. choosing the general speech intention such as an intention to make a statement, ask a question, make a request, propose a suggestion, etc.;

2. selecting semantic components of the utterance, as well as the extra-linguistic setting,

corresponding to the modifying communicative meanings;

3. defining the scope of the information accounting for one theme (topic), one rheme, (explanatory/context information), etc.;

4. correlating bits of information referring to the state of consciousness of communicating entities and the empathy factor;

5. defining the sequence of communication components (for example, if the speaker is deeply impressed by what is happening, he or she might begin the sentence with the rheme, thus moving the theme to the end position);

6. adjusting the communicative structure of the sentence thus setting a specific communicative mode (dialogue, narration, verbalization of a written text), style (epic, colloquial) and genre.

Strategies hindering cooperative interaction

Evasion, Open negative response, Downgrading the recipient's status, Communicative confrontation

The evasion strategy is realized through the tactics of forwarding, changing the subject and avoiding the answer. If the speaker goes with this communicative strategy, the aim is obviously to give a negative answer while avoiding direct confrontation. The strategy of downgrading the recipient's status is used by male and female respondents in equal measure in order to accuse

the recipient, prove them wrong, and discredit their point of view. These particular goals are achieved through the tactics of accusation, judgement, denunciation, reproach, ridicule, and contempt. The strategy of communicative confrontation is implemented through the strategies on disagreement, unwillingness to sustain a conversation, and distancing.

Strategies facilitating cooperative interaction

Solidarity, Scaling up the recipient's status, Establishing positive interaction mode

The other group of strategies under analysis is made up by the communicative strategies deployed in order to facilitate interaction based on the principles of politeness and cooperation. These include, for example, the strategy that involves scaling up the recipient's status, which goal is achieved through the tactics of praise, compliment (most commonly used by male respondents), and expressing interest in the content of the conversation. In order to establish positive interaction mode, both sexes can resort to the tactics of positive assertion, emotional support, and expressing positive emotional state.

Interpersonal interaction is a complex process that involves transfer of information through language in order to convey a specific semantic content, the ultimate aim being to manage the recipient's behaviour. We need to study and practice the strategies and tactics in

intercultural business discourse.