

Министерство науки и высшего образования Российской Федерации

Читинский институт (филиал)

ФГБОУ ВО «БАЙКАЛЬСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»

Кафедра теории, истории и государственно-правовых дисциплин

УТВЕРЖДЕН

на заседании кафедры теории, истории и  
государственно-правовых дисциплин  
24 ноября 2025 г. протокол № 3

Заведующий кафедрой  
О.П. Борисова



**ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ  
(ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ)  
ПО УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЕ  
Б1.О.3 Профессиональная коммуникация**

Направление подготовки: 40.04.01 Юриспруденция

Направленность (профиль): Государственное и административное право

Квалификация: магистра

Чита, 2025 г.

**Структура  
фонда оценочных средств  
по дисциплине «Профессиональная коммуникация»**

№ п/п	Этапы формирова- ния компетенций	Перечень формируемых компетенций	ЗУНы (З.1, У1, Н1...)	Контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и опыта деятельности, характери- зующих этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы	Описание по- казателей и крите- риев оценивания компетенций на раз- личных этапах формирования, описания шкал оце- нивания
1	Психологические характеристики процесса общения. Построение эффективной де- ловой коммуника- ции.	УК-4	З. Знать особенности современных коммуни- кативных технологий, в том числе на иностран- ном языке У. Уметь вступать в коммуникацию для решения академических и профессиональных задач Н. Владеть навыками применения коммуни- кативных технологий, в том числе и на ино- странном языке, в ситу- ациях академического и профессионального вза- имодействия	СЗ, Т	Тестирование Каж- дый правильный от- вет-1 балл Ситуаци- онная задача -5 бал- лов
2	Специфика меж-	УК-4	З. Знать особенности	Т, СЗ	Тестирование Каж-

	культурных контактов. Психологические ресурсы межкультурной коммуникативной компетентности. Межкультурные конфликты, их причины и способы управления.		современных коммуникативных технологий, в том числе на иностранном языке У. Уметь вступать в коммуникацию для решения академических и профессиональных задач Н. Владеть навыками применения коммуникативных технологий, в том числе и на иностранном языке, в ситуациях академического и профессионального взаимодействия		дый правильный ответ-1 балл Ситуационная задача -5 баллов
3	Коммуникативная компетентность. Навыки и умения профессиональной коммуникации.	УК-4	3. Знать особенности современных коммуникативных технологий, в том числе на иностранном языке У. Уметь вступать в коммуникацию для решения академических и профессиональных задач Н. Владеть навыками применения коммуникативных технологий, в том числе и на иностранном языке, в ситуациях академического и	Т, СЗ	Тестирование Каждый правильный ответ-1 балл Ситуационная задача -5 баллов

			профессионального взаимодействия		
4	Психологическое влияние и противостояние влиянию в профессиональной коммуникации. Аргументация как цивилизованное психологическое влияние.	УК-4	<p>З. Знать особенности современных коммуникативных технологий, в том числе на иностранном языке</p> <p>У. Уметь вступать в коммуникацию для решения академических и профессиональных задач</p> <p>Н. Владеть навыками применения коммуникативных технологий, в том числе и на иностранном языке, в ситуациях академического и профессионального взаимодействия</p>	СЗ, Т	Тестирование Каждый правильный ответ-1 балл Ситуационная задача -5 баллов
5	Публичное выступление. Барьеры и ошибки коммуникации.	УК-5	<p>З. Знать социально-психологические аспекты межкультурного взаимодействия, особенности атрибуции представителей различных культур</p> <p>У. Уметь осуществлять анализ факторов, влияющих на успешность межкультурного взаимодействия</p> <p>Н. Владеть навыками</p>	Т, СЗ	Тестирование Каждый правильный ответ-1 балл Ситуационная задача -5 баллов

			эффективного межкультурного взаимодействия		
6	Основные формы делового общения.	УК-5	З. Знать социально-психологические аспекты межкультурного взаимодействия, особенности атрибуции представителей различных культур У. Уметь осуществлять анализ факторов, влияющих на успешность межкультурного взаимодействия Н. Владеть навыками эффективного межкультурного взаимодействия	Т, СЗ, ДИ	Тестирование Каждый правильный ответ-1 балл Ситуационная задача -5 баллов Деловая игра: активность участия-3 балла; Умение давать обратную позитивную связь-3 балла; Умение делать выводы-4 балла.
7	Технологии поиска и обработки информации на иностранном языке.	УК-4	З. Знать особенности современных коммуникативных технологий, в том числе на иностранном языке У. Уметь вступать в коммуникацию для решения академических и профессиональных задач Н. Владеть навыками применения коммуникативных технологий, в	Уо, СЗ	Тестирование Каждый правильный ответ-1 балл Ситуационная задача -5 баллов

			том числе и на иностранном языке, в ситуациях академического и профессионального взаимодействия		
8	Итого по текущей аттестации	УК-4 УК-5	<p>3. Знать особенности современных коммуникативных технологий, в том числе на иностранном языке</p> <p>У. Уметь вступать в коммуникацию для решения академических и профессиональных задач</p> <p>Н. Владеть навыками применения коммуникативных технологий, в том числе и на иностранном языке, в ситуациях академического и профессионального взаимодействия</p> <p>3. Знать социально-психологические аспекты межкультурного взаимодействия, особенности атрибуции представителей различных культур</p> <p>У. Уметь осуществлять анализ факторов,</p>	Т, СЗ, П	Всего до 100 баллов

			<p>влияющих на успешность межкультурного взаимодействия</p> <p>Н. Владеть навыками эффективного межкультурного взаимодействия</p>		
9	Промежуточная аттестация	УК-4 УК-5	<p>З. Знать особенности современных коммуникативных технологий, в том числе на иностранном языке</p> <p>У. Уметь вступать в коммуникацию для решения академических и профессиональных задач</p> <p>Н. Владеть навыками применения коммуникативных технологий, в том числе и на иностранном языке, в ситуациях академического и профессионального взаимодействия</p> <p>З. Знать социально-психологические аспекты межкультурного взаимодействия, особенности атрибуции представителей различных культур</p>	Уо, СЗ, П	Всего до 100 баллов

			<p>У. Уметь осуществлять анализ факторов, влияющих на успешность межкультурного взаимодействия</p> <p>Н. Владеть навыками эффективного межкультурного взаимодействия</p>		
--	--	--	--	--	--



Министерство науки и высшего образования Российской Федерации  
ЧИТИНСКИЙ ИНСТИТУТ (ФИЛИАЛ)  
ФГБОУ ВО «БАЙКАЛЬСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»  
Кафедра теории, истории и государственно-правовых дисциплин

**Перечень вопросов для обсуждения в рамках практических занятий**

1. Понятие коммуникации. Отличие коммуникации от иных видов общения. Коммуникация как путь к пониманию собеседника.
2. Роль и место коммуникации в юридической деятельности.
3. Основные характеристики профессиональной коммуникации. Характерные черты.
4. Требования к правилам соблюдения делового этикета. Соблюдение субординационных норм речевого поведения.
5. Психологические основы делового общения.
6. Особенности профессиональной коммуникации юриста. Коммуникационные модели: юрист – не юрист: клиент, общество; юрист – юрист.
7. Условия эффективной речевой коммуникации. Нравственные установки участников речевой коммуникации.
8. Принципы кооперации, вежливости, равной безопасности, адекватности восприятия сказанному. Максимы Грайса.
9. Вербальные средства делового общения. Механизмы, виды и правила слушания.
10. Слушание в профессиональной деятельности следователя.
11. Функции невербальных средств общения. Роль невербальных средств в процессе общения, их классификация.
12. Формы и особенности коммуникации в юридической деятельности.
13. Интервью.
14. Консультирование как форма профессиональной коммуникации в юридической практике, его этапы. Использование приёмов нейтрализации психологических барьеров, возникающих в процессе консультирования.
15. Допрос. Допрос в суде.
16. Переговоры.
17. Медиация.
18. Иные формы коммуникации: ведение юридических дел, составление юридических документов, участие в судебных разбирательствах, профилактическая работа с населением.
19. Коммуникативные умения и навыки прокурора, адвоката, судьи, следователя, юрисконсульта, нотариуса.
20. Судебная речь как процесс. Характеристика судебной аудитории.
21. Этика судебного оратора. Требования к поведению судебного оратора.

22. Психологические основы судебного красноречия. Педагогические, этико-эстетические основы судебного красноречия.
23. Назначение судебной речи. Отличительные черты судебной речи.
24. Советы П. Сергеича в работе «Искусство речи на суде».
25. Состязательность судебных речей. Убеждающее воздействие судебных речей (прокурора и адвоката).
26. Виды судебных речей и их характеристика.
27. Напутственное слово председательствующего в суде присяжных.
28. Речевое поведение юриста в судебных прениях.
29. Композиция судебной речи. Цели, возможные варианты вступления и заключения обвинительной и защитительной речей.
30. Риторическая характеристика структурных элементов основной части обвинительной речи.
31. Риторическая характеристика структурных элементов основной части защитительной речи.
32. Искусство доказывания в состязательном судебном процессе. Предъявление доказательств в судебной речи. Логические основы убедительности судебной речи.
33. Психолого-риторические аспекты убеждения.
34. Языковые особенности судебной речи.
35. Спор, полемика, дискуссия, дебаты. Эристика как искусство ведения спора.
36. Характеристика понятия «спор». Классификации споров.
37. Принципы и правила ведения спора.
38. Аргументация, манипуляция, убеждение, внушение, майевтика.
39. Вопросно-ответная форма речевой коммуникации. Классификация вопросов. Виды ответов. Вопросно-ответная форма в процессе судопроизводства.
40. Основные формально-логические законы.
41. Доказательство как логическая операция. Логические ошибки в доказательстве. Доказывание и убеждение.
42. Опровержение позиции оппонента. Способы опровержения.
43. Полемические приёмы. Психологические уловки в споре. Логические уловки в споре, или софизмы. Уловки, связанные с недобросовестным использованием вопросов и ответов.
44. Специальные методики защиты от некорректных приёмов ведения спора.
45. Функциональные разновидности юридической речи. Официально-деловой стиль. Научный стиль. Публицистический стиль. Разговорная речь.
46. Профессиональная юридическая лексика. Фразеологические единицы в речи юриста. Юридические клише и штампы.
47. Требования, предъявляемые к речи юриста: точность, правильность, понятность речи.
48. Технология публичного выступления. Общие приёмы и требования.

49. 12 шагов в технике публичного выступления. методы красноречия.
50. Ошибки публичной речи начинающих ораторов.
51. Коммуникативная компетентность.
52. Коммуникативные барьеры в профессиональной деятельности.
53. Коммуникативные качества личности
54. Общие правила аргументации. Техники аргументации и контр-аргументации: техника положительных ответов Сократа, перелицовка аргументов.
55. Отработка навыка ведения беседы в эмоционально напряженной ситуации. Техника подчеркивания общности, техника подчеркивания значимости партнера.
56. Приемы передачи информации и аргументации.
57. Принцип «5 X 5» первоначального обзора литературы
58. Стили общения.
59. Техника развития мыслей, техника разделения аргументов.
60. Техники активного (рефлексивного слушания): открытые вопросы.
61. Техники вербализации (повтор, перефразирование, интерпретация).
62. Межкультурная коммуникативная компетентность: основные компоненты
63. Межкультурная коммуникативная компетентность: понятие
64. Механизмы, искажающие межличностное восприятие (имплицитная структура личности; «эффект первичности или новизны»; «эффект ореола»; механизм стереотипизации; механизм этноцентризма и др.).
65. Национально-культурные особенности делового общения.

### **Подготовка доклада и презентации по теме и её последующая защита.**

Требования и критерии оценивания:

Материал должен быть представлен в виде основных определений, положений, тезисов, схем, таблиц, рисунков, фотографий.

Слайд №1 должен содержать следующую информацию:

- Название вуза, где выполнена работа.
- Название темы.
- Фамилия автора презентации, номер группы.
- Слайд 2 – план презентации.

Основные требования:

1. Последовательное соблюдение плана.
2. Обязательное использование визуального материала (графики, иллюстрации, схемы обязательны, гиперссылки).
3. Осмысленное изложение.
4. Наличие аргументов и выводов по теме в целом,
5. Оптимальное сочетание полноты и краткости изложения. На одном

слайде не должно быть много текстовой (не переработанной, не осмысленной информации). Ни одного лишнего слова (ориентировочно до 20 слов уже способны передать смысл). Или - максимальное количество текстовой информации на одном слайде не более (в среднем) – 5-7 строк текста.

6. Гармоничное цветовое решение.

7. Максимальное количество графической информации на одном слайде – 1 – 2 рисунка (фотографии, схемы и т.д.) с текстовыми комментариями (не более 2 – 3 строк к каждому).

8. Наличие списка дополнительно использованной литературы (если она была).

9. Предпоследний слайд (2-3), используемый в докладе, должен содержать выводы (заключение) по проделанной работе.

10. Последний слайд должен содержать список использованной литературы.

### Критерии оценивания презентации

Оценка	0-4 баллов (неудовлетворительно)	5-7 баллов (удовлетворительно)	7-8 баллов (хорошо)	9-10 баллов (отлично)
Критерии	Содержание критериев			
Раскрытые проблемы	Проблема не раскрыта. Отсутствуют выводы	Проблема раскрыта не полностью. Выводы не сделаны и/или выводы не обоснованы	Проблема раскрыта. Проведен анализ проблемы без привлечения дополнительной литературы. Не все выводы сделаны и/или обоснованы	Проблема раскрыта полностью. Проведен анализ проблемы с привлечением дополнительной литературы. Выводы Обоснованы
Представление	Представляемая информация логически не связана. Не использованы профессиональные термины	Представляемая информация не систематизирована и/или не последовательна. Использовано 1-2 профессиональных термина	Представляемая информация не систематизирована и последовательна. Использовано более 2 профессиональных терминов	Представляемая информация систематизирована, последовательна и логически связана. Использовано более 5 профессиональных терминов
Оформление	Не использованы технологии PowerPoint. Больше 4 ошибок в представляемой информации	Использованы технологии PowerPoint частично. 3-4 ошибки в представляемой информации	Использованы технологии PowerPoint. Не более 2 ошибок в представляемой информации	Широко использованы технологии (PowerPoint и др.). Отсутствуют ошибки в представляемой информации
Ответы на вопросы	Нет ответов на вопросы	Только ответы на элементарные вопросы	Ответы на вопросы полные и/или частично полные	Ответы на вопросы полные, с приведением примеров и/или пояснений

## Тестовые задания

1. Общение людей, понимаемое в широком смысле слова не только как разговор или беседа, а как любое взаимодействие с целью обмена информацией (чтение, письмо и т.д.). В соответствии с этим осуществляется в процессе речевой деятельности человека с помощью вербальных (словесных) и невербальных средств - это:

- а) речевая коммуникация
- б) деловое общение
- в) деловая игра
- г) деловая беседа.

2. Автором принципа кооперации является

- а) Г.П. Грайс
- б) Дж.Н. Лич
- в) Аллан Пиз

3. Аргумент – это

- а) иллюстрация мысли
- б) слово или выражение, заимствованное из речи социально замкнутой группы
- в) логический довод, служащий основанием доказательства
- г) цитата из авторитетного источника

4. Каждая мысль в процессе данного рассуждения сохраняет одно и то же определенное содержание, сколько бы раз эта мысль ни повторялась. Так гласит закон

- а) непротиворечия
- б) тождества
- в) исключенного третьего
- г) достаточного основания

5. Стереотипные выражения, устойчивые обороты, часто воспроизводимые в определенных типичных условиях речи - это:

- а) канцелярит
- б) клише
- в) профессионализмы
- г) просторечие.

6. Найдите текст официально-делового стиля:

а) Легко сказать: писать! На это нужен навык, нужна какая-то сноровка. Конечно, это вздор, но все-таки нужно! Вот я! Говорить я, хоть до завтра, а примись писать, и бог знает что выходит. А ведь не дурак, кажется. Да вот и вы. Ну, как вам писать!

б) Твердое тело, состоящее из большого числа маленьких кристалликов, называется поликристаллическим. Одиночные кристаллы называют монокристаллами.

в) Уважаемый товарищ президент! Уважаемые товарищи депутаты! Буду говорить только о состоянии культуры в нашей стране, и главным образом о гуманитарной, человеческой её части. Я внимательно изучил предвыборные платформы депутатов. Меня поразило, что в подавляющем большинстве

из них даже не было слова культура.

г) Уничтожение или повреждение лесов, а равно насаждений, не входящих в лесной фонд, в результате неосторожного обращения с огнём или иными источниками повышенной опасности наказываются штрафом в размере от двухсот до пятисот минимальных размеров оплаты труда или в размере заработной платы или иного дохода осуждённого за период от двух до пяти месяцев, либо исправительными работами на срок до двух лет, либо лишением свободы на срок до двух лет.

### **Темы докладов**

1. Полемика и дискуссия
2. Софистика, софисты, софизмы.
3. Эристика в античности.
4. Русский риторический идеал
5. Ораторское искусство А.Ф. Кони.
6. Ф.Н. Плевако – выдающийся судебный оратор XIX века.
7. «Искусство речи на суде» П. Сергеича.
8. Выдающиеся судебные ораторы современности.
9. Конфликтология об общении.
10. Гендерный аспект общения.
11. Манипулятивная риторика.
12. Субординационное общение.
13. Деловое общение.
14. Особенности общения с аудиториями разных видов.
15. Как устанавливать контакт с собеседником. Язык мой – враг мой (проблема речевой агрессии).
16. Язык поз, мимики, жестов.
17. Русский речевой этикет.
18. Традиции судебных прений.
19. Искусство слушания в юридической практике.
20. Логический аспект спора.
21. Поведенческий аспект спора.
22. Самые яркие выступления в судебных процессах современности

### **Дискуссия «Убеждение и воздействие в публичной речи».**

Цель: актуализация и обобщение имеющихся у студентов знаний по теме, развитие устойчивого интереса к изучаемой теме, усвоение новых знаний, осмысление и обобщение полученной информации, формирование у студентов собственного отношения к изучаемому материалу.

Предварительно студенты получают задание прочитать рассказ А.П. Чехова «Случай из судебной практики» и выделить перемежающиеся в рассказе: 1) текст речи адвоката; 2) описание реакции слушателей на речь. При подготовке к практическому занятию следует также изучить вопросы темы практического занятия.

### **Проведение**

- Преподаватель последовательно задает вопросы:

Какие средства интеллектуального воздействия (воздействие на ум) и эмоционального (воздействие на чувства) вам известны?

Может ли оказывать воздействие на слушателей техника речи оратора?

Какая функция имеет в судебной речи первостепенное значение: убеждения или воздействия? Почему?

- Выслушиваются все ответы студентов и концентрированно записываются на доске. Все ответы студентов обсуждаются и выбираются наиболее перспективные.

- Студенты получают текст рассказа А.П. Чехова «Случай из судебной практики» с выделенными фрагментами, в которых находят ответы на заданные ранее вопросы.

- Коллективно анализируются фрагменты произведения А.П. Чехова с целью выявить особенности: техники речи адвоката из рассказа, расположения смысловых частей в его речи, употребления средств выразительности и др. Студенты также дают ответ на вопрос: Какая функция произнесенной адвокатом речи наиболее очевидна: убеждения или воздействия? Соответствует ли это особенностям судебной речи?

### **Ролевая игра «В юридической консультации»**

Описание ролевой игры:

**Ролевая игра** - оценочное средство, позволяющее включить обучающихся в процесс обсуждения спорного вопроса, проблемы и оценить их умение аргументировать собственную точку зрения.

**Цель** ролевой игры: помощь студентам в понимании специфики консультирования как формы профессиональной коммуникации в юридической практике; формирование умений практически применять полученные знания студентами; развитие и совершенствование навыков эффективного коммуникативного поведения в процессе взаимодействия в типовых ситуациях юридической деятельности.

Предварительно все студенты группы делятся на пары. В каждой паре один играет роль юриста-консультанта, второй – клиента (гражданина – «всезнайку», раздраженного, обозленного, тугодума и т.п.). Каждая пара выбирает тему для консультации. Преподаватель может предложить некоторые темы на выбор. При подготовке к занятию студентам следует также повторить вопрос: Консультирование как форма профессиональной коммуникации в юридической практике, его этапы. Использование приёмов нейтрализации психологических барьеров, возникающих в процессе консультирования; изучить соответствующие нормативные документы.

Проведение ролевой игры

- Прослушивание подготовленных студентами сценок консультирования.

- Обсуждение их (анализ) по предложенному преподавателем **плану**:

1. Оцените правовой аспект (юридическая правильность содержания

консультации).

2. Охарактеризуйте психологический аспект (эффективность взаимодействия с клиентом).

3. Оцените речевой аспект (правильность речи студентов, соответствие нормам русского языка).

4. Оцените конкретную ситуацию консультирования с позиции осуществления профессиональной деятельности на основе развитого правосознания, правового мышления и правовой культуры.

5. Проанализируйте, что понравилось, не понравилось и почему. В ходе занятия возможно прослушивание 7-8 пар.

**Итоги:** оценивается работа каждого выступившего в роли консультанта или клиента, а также участие в анализе выступлений других пар. При этом преподаватель указывает как положительные стороны, так и недостатки в каждом выступлении.

Формулируются **выводы** о специфике консультирования как формы профессиональной коммуникации в юридической практике. Подчеркивается важность каждого этапа в консультировании.

### Ситуационные задачи

**Опоздание.** Вас недавно назначили руководителем коллектива, в котором вы несколько лет были рядовым сотрудником. На 8-15 вы вызвали к себе в кабинет подчиненного для выяснения причин его частых опозданий на работу, но сами неожиданно опоздали на 15 мин. Подчиненный же пришел вовремя и ждет вас. Как Вы начнете беседу при встрече?

1. Независимо от своего опоздания сразу же потребуете его объяснений об опозданиях на работу.

2. Извинитесь перед ним и начнете беседу.

3. Поздороваетесь, объясните причину своего опоздания и спросите его: «Как вы думаете, что можно ожидать от руководителя, который так же часто опаздывает, как и вы?»

4. Отмените беседу и перенесете ее на другое время.

5. Свой вариант.

**Приглашение.** Недавно я поступила на работу в качестве начальника одного из отделов солидного предприятия. Коллектив мне достался сложившийся, дружный. Более того, сотрудники любят собираться вместе в нерабочее время у кого-нибудь дома.

И вот настал момент, когда меня тоже пригласили на такую вечеринку. Я в затруднении. С одной стороны, отказаться неудобно, коллеги могут обидеться. С другой стороны, я – руководитель и сближение с подчиненными, вторжение личных контактов в служебные может стать поводом для панибратских отношений, то есть связать мне руки и снизить мой авторитет среди сотрудников.

Посоветуйте, как мне быть?



**3. Накануне.** Руководитель организации поручает своему заместителю подготовить заседание коллегии по вопросу, который тот курирует. Накануне заседания руководитель резко критикует проделанную работу и требует внести кардинальные изменения в повестку дня, круг приглашенных лиц и т. д.

Оцените ситуацию и дайте прогноз. Что можно посоветовать действующим лицам?

**Пострадавшие.** В некой фирме в одном кабинете располагались рабочие места двух сотрудниц: совсем молодой Нины и женщины средних лет Лидии Васильевны.

Однажды случилась неприятность: из стола Нины украли деньги. Пропавшая обнаружилась вечером, после ухода Лидии Васильевны.

На следующий день Нина, естественно, рассказала коллеге про свою беду, высказав при этом с десяток подозрений. Вообще-то деньги мог взять кто угодно, потому что, выходя ненадолго, дверь они обычно не запирали.

Реакция Лидии Васильевны удивила Нину: она выслушала все очень сдержанно, что было на нее совсем не похоже. А через несколько дней Лидия Васильевна потихоньку, ничего не объясняя, перебралась в другое помещение. Нина недоумевала, пока секретарь шефа не объяснила ей, в чем дело. Оказывается, Лидия Васильевна решила, что Нина подозревает ее в краже, а своим рассказом о пропаже денег пыталась ее «расколоть». Обидевшись насмерть, она поделилась с начальником и добилась переезда в другой кабинет.

Чуть позже директор вызвал к себе Нину и в доверительной беседе сообщил, что ее коллега очень обижена и больше не желает иметь с ней никаких отношений. Он, конечно, пытался ее разубедить, но лучше Нине постараться самой это сделать.

Кто и в чем не прав?

**Вернуть самоуважение.** Недавно став руководителем отдела продаж, я попала в неприятную ситуацию. Мой непосредственный начальник на общем собрании коллектива назвал меня другим именем. Я поправила его, сказав, что он ошибся. Но директор отреагировал неожиданно, он сказал, что неважно, как меня зовут, главное, чтобы я выполняла свою работу на отлично. Честно говоря, я очень растерялась и не нашла, что ответить. Собрание прошло, а у меня осталась обида на саму себя, именно на себя, а не на начальника за то, что не смогла дать достойный ответ.

На следующий день я пришла в кабинет директора и попросила объяснений. Оказалось, что он даже не помнит этого эпизода. Но он извинился и сказал, что в дальнейшем будет очень тактичным. И действительно, с тех пор начальник более чем вежлив и корректен. Но неприятный осадок все-таки остался.

По существу, это был мой внутренний конфликт. Моей задачей было вернуть самоуважение. Однако мне это не удалось. Я осталась недовольна собой. Помогите автору решить задачу.

**Курам на смех.** Одной из сотрудниц нашей фирмы было поручено составить договор на изготовление оборудования. Она попросила меня помочь, и я, используя образец, приведенный в специальной литературе, подготовила текст. Сотрудница передала его на подпись директору.

Когда договор попал в его руки, раздался крик: «Полный бред!.. Кто так пишет?.. Да это же курам на смех!..»

Выяснив, кто автор злополучного текста, директор вызвал меня в свой кабинет и стал зачитывать выхваченные фразы, утверждая, что они звучат не по-русски. Мои ссылки на примеры в книгах он не хотел слушать.

Остаток рабочего дня директор высмеивал меня на весь офис, уже не ограничиваясь текстом договора. Я еле сдерживала слезы и была готова провалиться сквозь землю. Очень хотелось выбежать куда-нибудь и выплеснуть свои эмоции.

Договор я исправила, и директор подписал его, а коллега извинилась передо мной за то, что «подставила» меня. Но легче мне не стало. Меня угнетала жестокость директора, его неуважение к подчиненным (а я не первая жертва его язвительности). Он чувствует себя хозяином и считает, что может разговаривать со всеми как ему угодно, не задумываясь, каково собеседнику. Мы не можем ответить ему достойно, чтобы защитить себя.

Приходится выбирать: либо терпеть, либо увольняться. Кто и в чем не прав? Что посоветовать автору?

**Срочный вызов.** Обычный рабочий день. Нахожусь в своем кабинете, у меня посетители. Мы обсуждаем условия поставки нашей продукции и заключаем договор. Вдруг раздается звонок – мой начальник просит зайти. Говорю, что не могу, объясняя это тем, что у меня посетители. Он настаивает. Отвечаю, что я уже заканчиваю и буду у него через несколько минут. Кладу трубку. Но уже через минуту открывается дверь. Это мой начальник. Он сильно раздражен и требует немедленно идти к нему. Ничего не остается, как подчиниться.

У него в кабинете начинаются объяснения на повышенных тонах. Пытаюсь доказать ему свою правоту, аргументируя тем, что не могу оставлять посетителей одних, так как у меня на столе документы, а попросить их выйти мне неудобно, поскольку это наши потенциальные клиенты и заставлять их ждать, с моей точки зрения, было бы неправильно. Все это мой начальник и сам прекрасно понимает, но слушать уже ничего не хочет. Видя, что мои объяснения бесполезны, интересуюсь, для чего он меня вызвал. Он называет такую «мелочь» (с моей точки зрения), которую вполне мог бы спросить по телефону. Я отвечаю на заданный вопрос, а после этого, не сдерживая своего возмущения, все ему высказываю. Выходя из кабинета, хлопаю дверью. Кто и в чем не прав?

**Ах так?! Я работала секретарем в небольшой частной фирме. Рабочий день начинался у нас в 9.30. Я жила поблизости, не пользовалась транспортом**

и всегда приходила в офис минут за 15 до начала работы. Шеф появлялся и исчезал, когда ему заблагорассудится, не ставя никого в известность о своих планах.

Зная, что я прихожу на работу раньше других, он поручил мне в дополнение к моим обязанностям следить, во сколько приходят остальные сотрудники, и отмечать тех, кто опаздывает. За каждое опоздание он вычитал деньги из зарплаты. Это поручение мне очень не понравилось, но отказаться я не решилась. До этого у меня сложились хорошие отношения с сотрудниками, и я старалась не записывать опоздания, когда их можно было скрыть от шефа.

Как-то раз мне пришлось задержаться дома по семейным обстоятельствам. Я пришла на работу на 30 минут позже. Мне не повезло: в этот день шеф уже был на месте. Он вызвал меня к себе в кабинет и стал весьма сурово отчитывать. Я попыталась объяснить причину своего опоздания, но он оборвал меня, заявив, что это его не интересует. Потом он сказал, что я безответственно отношусь к его поручению и покрываю тех, кто опаздывает.

Я разозлилась и выложила ему, что несправедливо вычитать деньги из зарплаты за каждое опоздание, особенно если на это есть уважительные причины. Шеф, привыкший к моей безропотности, вспылil и заявил, что если меня не устраивают его требования, я могу сменить место работы.

Я ответила, что сделаю это с удовольствием. Еще до этого эпизода я подумывала о поисках другого места работы, так как здесь меня не устраивала зарплата. Однако близость к дому и хорошие отношения в коллективе удерживали меня от серьезных шагов в этом направлении.

Что ж, зато теперь все становилось на свои места, правда, немного быстрее, чем хотелось бы. Но шеф не оставил мне выбора. Какие уроки можно извлечь из этой ситуации?

### ***Три бумажки***

Директор фирмы Виктор Васильевич вихрем промчался в свой кабинет, крикнув на ходу секретарше Вере: «Зайди ко мне!»

Он очень спешил — опаздывал на важную встречу. Сделав несколько срочных распоряжений, передал Вере письма для отправки по электронной почте. Затем выложил из кейса на стол пачку денег, назвал сумму, велел убрать их в сейф. И умчался.

На следующее утро Виктор Васильевич вызвал Веру к себе и заявил, что денег в сейфе не хватает. Вера была обескуражена. Она пыталась объяснить, что вчера первым делом убрала деньги в сейф, а пересчитать, сколько их было, ей даже не пришлось в голову. И конечно, она ничего не взяла.

Но директор не хотел ее слушать и требовал, чтобы она вернула недостающую сумму.

Через какое-то время Вера положила на стол Виктору Васильевичу три бумажки: две злополучные купюры и еще одну — заявление об увольнении.

Кто и в чем не прав?

### ***Планерка***

Утро. Остается несколько минут до начала рабочего дня. Почти все участники планерки собрались в кабинете генерального директора.

За минуту до начала совещания заходит молодая сотрудница, недавно принятая по конкурсу на новую должность. На ней легкомысленная блузка, открывающая взорам окружающих часть великолепно сложенного тела, украшенного татуировкой.

Реакция присутствующих на ее появление неоднозначная и с трудом поддается описанию. На одном полюсе восторг: восхищенные междометия молодых мужчин вкупе с недвусмысленными выражениями лиц. На другом — возмущение: суровые взгляды наиболее солидных сотрудников в сопровождении неопределенных, но явно осуждающих звуков. Где-то посередине — любопытство, удивление, смех остальных. Безразличных нет. Но вся эта сложная симфония длится очень недолго. Наступает мертвая тишина, и все взгляды устремляются на генерального директора.

Как ему поступить?

Тестовые задания

Выберите один правильный вариант

1. Социально обусловленный процесс обмена мыслями и чувствами между людьми в различных сферах их познавательно-трудовой и творческой деятельности, реализуемый главным образом при помощи вербальных средств коммуникации

- а) общение
- б) коммуникация
- в) речевая деятельность
- г) социокультурная коммуникация

Выбор одного варианта ответа из предложенного множества

Выберите один правильный вариант

2. Социально обусловленный процесс передачи и восприятия информации в условиях межличностного и массового общения по разным каналам при помощи различных коммуникативных средств (вербальных, невербальных и др.)

- а) общение
- б) коммуникация
- в) речевая деятельность
- г) социокультурная коммуникация

Выбор одного варианта ответа из предложенного множества

Выберите один правильный вариант

3. Инициатор коммуникативного процесса

- а) источник (отправитель) сообщения
- б) получатель информации
- в) информация
- г) ситуация общения

Выбор нескольких верных вариантов ответа из предложенного множества

Выберите несколько правильных вариантов

4. Важные характеристики отправителя (источника) информации

- а) статус
- б) неуверенность
- в) надёжность
- г) неизвестность
- д) квалификация
- е) молчание
- ё) отсутствие опыта
- ж) яркое представление

Выбор одного варианта ответа из предложенного множества

Выберите один правильный вариант

5. Доведение замысла (идеи) отправителя до получателя

- а) кодирование
- б) декодирование
- в) информация
- г) отправитель (источник)

Выбор одного варианта ответа из предложенного множества

Выберите один правильный вариант

6. Процесс выявления первоначального замысла, исходной идеи отправителя, понимания

смысла его сообщения

- а) кодирование
- б) декодирование
- в) информация
- г) отправитель (источник)

Выбор одного варианта ответа из предложенного множества

Выберите один правильный вариант

7. Эффективная коммуникация учитывает

- а) индивидуальные особенности
- б) особенности общества
- в) время
- г) место

Выбор одного варианта ответа из предложенного множества

Выберите один правильный вариант

8. Осмысленная и соответствующим образом закодированная (с помощью языка или других

знаковых систем) информация

- а) код информации
- б) источник информации
- в) сообщение
- г) получатель информации

Выбор одного варианта ответа из предложенного множества

Выберите один правильный вариант

9. Средство, с помощью которого сообщение передается от источника к

получателю

- а) отправитель информации
- б) код
- в) канал
- г) получатель информации

Выбор одного варианта ответа из предложенного множества

Выберите один правильный вариант

10. Способы кодирования сообщения (слова, буквы, картинки, звуковые сигналы, жесты) и

технические средства кодирования (печатный станок, пишущая машинка, телефонный

аппарат, радиопередающие и принимающие устройства, персональный компьютер и т.п.)

- а) код
- б) средства коммуникации
- в) декодирование
- г) источник информации

Задание на заполнение пропущенного ключевого слова

Вставьте пропущенное слово

11. Каналы, возникающие в сфере взаимодействия человека с другими людьми или с внешним миром, при участии разных органов чувств (визуальные, аудиальные и др.) \_\_\_\_\_ естественные

Выбор нескольких верных вариантов ответа из предложенного множества

Выберите несколько правильных вариантов

12. Характеристики получателя

- а) некомпетентность
- б) жизненный опыт
- в) непринадлежность к какой-либо группе
- г) компетентность
- д) отсутствие ценностных ориентаций
- е) отсутствие жизненного опыта
- ё) принадлежность к той или иной группе
- ж) ценностные ориентации

Выбор одного варианта ответа из предложенного множества

Выберите один правильный вариант

13. Результат коммуникации

а) усиление тех стереотипов сознания и поведения, которые сформировались ранее

б) изменение своих взглядов и установок

в) ослабление тех стереотипов сознания и поведения, которые сформировались ранее

г) неизменность своей позиции

Выбор нескольких верных вариантов ответа из предложенного множества

Выберите несколько правильных вариантов

14. Массовая аудитория

- а) некоторая часть потребителей информации, распространяемой по каналам СМИ
- б) все потребители информации, распространяемой по каналам СМИ
- в) небольшая группа людей
- г) случайные объединения людей, не имеющих общих профессиональных, возрастных, политических, экономических, культурных и иных признаков и интересов (толпа зевак, собравшихся послушать уличного оратора, музыканта)
- д) объединения людей, имеющих общие интересы
- е) инертная неорганизованная масса, пассивно поглощающая все, что предлагают СМИ
- ё) общественная сила, способная активно влиять на “массмедиа”, требовать от них удовлетворения своих собственных (возрастных, профессиональных, культурных, этнических и пр.) желаний и интересов
- ж) пассивная группа людей

Выбор одного варианта ответа из предложенного множества

Выберите один правильный вариант

15. Специализированная аудитория

- а) все потребители информации, распространяемой по каналам СМИ
- б) случайные объединения людей, не имеющих общих профессиональных, возрастных, политических, экономических, культурных и иных признаков и интересов (толпа зевак, собравшихся послушать уличного оратора, музыканта)
- в) инертная неорганизованная масса, пассивно поглощающая все, что предлагают СМИ
- г) множество индивидов, объединенных общими интересами, целями, системами ценностей, стилем жизни, взаимными симпатиями, а также общими социальными, профессиональными, культурными, демографическими и иными признаками

Выбор одного варианта ответа из предложенного множества

Выберите один правильный вариант

16. Ответная реакция получателя на сообщение источника

- а) кодирование
- б) декодирование
- в) источник информации
- г) обратная связь

Выбор одного варианта ответа из предложенного множества

Выберите один правильный вариант

17. Условие результативной коммуникации

- а) устойчивая обратная связь
- б) неустойчивая обратная связь
- в) отсутствие обратной связи
- г) нет правильного ответа

Выбор одного варианта ответа из предложенного множества

Выберите один правильный вариант

18. Вид коммуникации по форме передачи информации

- а) лекция
- б) невербальная
- в) прямая
- г) монолог

Выбор одного варианта ответа из предложенного множества

Выберите один правильный вариант

19. Вид коммуникации по форме передачи информации

- а) лекция
- б) невербальная
- в) прямая
- г) диалог

Выбор одного варианта ответа из предложенного множества

Выберите один правильный вариант

20. Вид коммуникации по форме передачи информации

- а) лекция
- б) невербальная
- в) прямая
- г) полилог

Выбор нескольких верных вариантов ответа из предложенного множе-

ства

Выберите несколько правильных вариантов

21. Вид коммуникации по количеству коммуникантов

- а) межличностная
- б) диалог
- в) монолог
- г) интраперсональная
- д) полилог
- е) групповая
- ё) вербальная
- ж) массовая

Выбор одного варианта ответа из предложенного множества

Выберите один правильный вариант

22. Разговор с самим собой

- а) диалог
- б) интраперсональная
- в) монолог
- г) полилог

Выбор одного варианта ответа из предложенного множества



Выберите один правильный вариант

23. Вид коммуникации по средству

- а) монолог
- б) диалог
- в) вербальная
- г) полилог

Выбор одного варианта ответа из предложенного множества

Выберите один правильный вариант

24. Вид коммуникации по средству

- а) невербальная
- б) монолог
- в) диалог
- г) полилог

Выбор одного варианта ответа из предложенного множества

Выберите один правильный вариант

25. По степени готовности к общению невербальные средства коммуникации

- а) включающие
- б) открытые
- в) исключаяющие
- г) авторитарные

Выбор одного варианта ответа из предложенного множества

Выберите один правильный вариант

26. Коммуникативные проявления свидетельствуют о том, что собеседник стремится

говорить откровенно

- а) включающие
- б) исключаяющие
- в) открытые
- г) авторитарные

Выбор одного варианта ответа из предложенного множества

Выберите один правильный вариант

27. Коммуникативные проявления создают физический и психологический барьер между

партнёрами

- а) включающие
- б) исключаяющие
- в) авторитарные
- г) закрытые

Выбор одного варианта ответа из предложенного множества

Выберите один правильный вариант

28. По степени готовности к общению невербальные средства коммуникации

- а) включающие
- б) закрытые

в) исключаяющие

г) авторитарные

Выбор одного варианта ответа из предложенного множества

Выберите один правильный вариант

29. По степени искренности собеседника невербальные средства коммуникации

а) включающие

б) закрытые

в) исключаяющие

г) авторитарные

Выбор одного варианта ответа из предложенного множества

Выберите один правильный вариант

30. По степени искренности собеседника невербальные средства коммуникации

а) открытые

б) закрытые

в) исключаяющие

г) авторитарные

Выбор одного варианта ответа из предложенного множества

Выберите один правильный вариант

31. Невербальные средства коммуникации несут одну и ту же информацию

а) открытые

б) закрытые

в) включающие

г) авторитарные

Выбор одного варианта ответа из предложенного множества

Выберите один правильный вариант

32. Невербальные средства коммуникации противоречат друг другу и вербальным средствам

а) открытые

б) закрытые

в) авторитарные

г) исключаяющие

Выбор одного варианта ответа из предложенного множества

Выберите один правильный вариант

33. По степени статусности партнёров невербальные средства

а) открытые

б) закрытые

в) авторитарные

г) исключаяющие

Выбор одного варианта ответа из предложенного множества

Выберите один правильный вариант

34. По степени статусности партнёров невербальные средства

а) открытые

- б) демократические
- в) закрытые
- г) исключаящие

Выбор одного варианта ответа из предложенного множества

Выберите один правильный вариант

35. Невербальные средства направлены на понижение статуса партнёра

- а) открытые
- б) демократические
- в) авторитарные
- г) исключаящие

## ЗАДАНИЯ К ЗАЧЁТУ

### ВОПРОСЫ ДЛЯ ПРОВЕРКИ ЗНАНИЙ:

1-й вопрос билета (40 баллов), вид вопроса: Тест/проверка знаний. Критерий: Правильность выполнения заданий: 1 задание - 1 балл.

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

Знание: Знать особенности современных коммуникативных технологий, в том числе на иностранном языке

1. Коммуникативная компетентность.
2. Коммуникативные барьеры в профессиональной деятельности.
3. Коммуникативные качества личности
4. Общие правила аргументации. Техники аргументации и контр-аргументации: техника положительных ответов Сократа, перелицовка аргументов,
5. Отработка навыка ведения беседы в эмоционально напряженной ситуации. Техника подчеркивания общности, техника подчеркивания значимости партнера.

6. Приемы передачи информации и аргументации.
7. Принцип «5 X 5» первоначального обзора литературы
8. Стили общения.

9. Техника развития мыслей, техника разделения аргументов.

10. Техники активного (рефлексивного слушания): открытые вопросы,

11. Техники вербализации (повтор, перефразирование, интерпретация).

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

Знание: Знать социально-психологические аспекты межкультурного взаимодействия, особенности атрибуции представителей различных культур

12. Межкультурная коммуникативная компетентность: основные компоненты

13. Межкультурная коммуникативная компетентность: понятие

14. Механизмы, искажающие межличностное восприятие (имплицитная структура личности; «эффект первичности или новизны»; «эффект ореола»;

механизм стереотипизации; механизм этноцентризма и др.).

15. Национально-культурные особенности делового общения.

16. Невербальное общение: межкультурная специфика

17. Общение как взаимодействие. Виды взаимодействия.

18. Потенциалы межэтнических конфликтов.

19. Стратегии общения.

20. Технология подготовки и проведения деловых совещаний.

21. Этапы работы над публичным выступлением

22. Этнические особенности невербального общения.

**ТИПОВЫЕ ЗАДАНИЯ ДЛЯ ПРОВЕРКИ УМЕНИЙ:**

2-й вопрос билета (30 баллов), вид вопроса: Задание на умение. Критерий: Применение техник эффективной коммуникации - 10 баллов; Снижение степени эмоционального напряжения - 10 баллов; Умение взаимодействовать с разными типами клиентов - 10 баллов.

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

Умение: Уметь вступать в коммуникацию для решения академических и профессиональных задач

Задача № 1. Опишите алгоритм поиска научной информации на иностранном языке

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

Умение: Уметь осуществлять анализ факторов, влияющих на успешность межкультурного взаимодействия

#### ОБРАЗЕЦ БИЛЕТА

Министерство науки и высшего  
образования Российской Федерации  
Читинский институт (филиал)  
Федерального государственного бюджет-  
ного образовательного учреждения высшего  
образования  
«БАЙКАЛЬСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ  
УНИВЕРСИТЕТ»  
(ЧИ ФГБОУ ВО «БГУ»)

Направление - 40.04.01 Юриспруденция  
Профиль - Государственное и административ-  
ное право  
Кафедра теории, истории и государственно-  
правовых дисциплин  
Дисциплина - Профессиональная коммуника-  
ция

#### БИЛЕТ № 1

1. Тест (40 баллов).

2. Решить задачу кейса, ответить на вопросы (30 баллов).

3. Проанализировать ситуацию, ответить на вопросы (30 баллов).

Составитель \_\_\_\_\_ О.Б. Большакова

### Тест

1. Что является основной целью профессиональной коммуникации юриста?
  - a) Убедить оппонента в своей правоте любой ценой.
  - b) Оказать эмоциональное воздействие на собеседника.
  - c) Эффективно донести информацию, защитить интересы клиента и достичь поставленных целей.
  - d) Избежать любых конфликтных ситуаций.
2. Какой из следующих элементов относится к вербальной коммуникации?
  - a) Жестикуляция.
  - b) Интонация.
  - c) Содержание речи (слова).
  - d) Зрительный контакт.
3. Что из перечисленного является примером невербальной коммуникации?
  - a) Выбор слов.
  - b) Темп речи.
  - c) Открытая поза.
  - d) Структура аргументации.
4. Какое качество считается наиболее важным для установления доверия между юристом и клиентом?
  - a) Уверенность в собственной правоте.
  - b) Демонстрация знаний.
  - c) Эмпатия и умение слушать.
  - d) Экспертная оценка ситуации.
5. Как называется процесс восприятия и интерпретации информации, который может быть искажен личными предубеждениями и опытом?
  - a) Активное слушание.
  - b) Невербальная коммуникация.

с) Семантический барьер.

д) Эмпатия.

6. При консультировании клиента, который находится в эмоционально возбужденном состоянии, юристу в первую очередь следует:

а) Немедленно начать предлагать решения.

б) Спокойно выслушать, проявить понимание и задать уточняющие вопросы.

с) Прервать клиента и попросить говорить более спокойно.

д) Обвинить клиента в неконструктивном поведении.

7. При подготовке к судебному заседанию, какой аспект коммуникации является критически важным для юриста?

а) Использование максимально сложной юридической терминологии.

б) Умение четко и лаконично излагать свою позицию, адаптируя ее под аудиторию (судью).

с) Демонстрация превосходства над оппонентом.

д) Игнорирование аргументов противной стороны.

8. В ходе переговоров, что означает “активное слушание”?

а) Говорить больше, чем слушать.

б) Задавать много вопросов, чтобы перебить оппонента.

с) Внимательно слушать, перефразировать услышанное, задавать уточняющие вопросы, демонстрировать понимание.

д) Сосредоточиться только на своих аргументах.

9. При написании официального юридического письма, какой стиль изложения является наиболее предпочтительным?

а) Эмоциональный и субъективный.

б) Лаконичный, четкий, объективный и деловой.

с) Используемый максимально сложные конструкции.

д) Содержащий личные мнения и оценочные суждения.

10. Какую функцию выполняет “вступительное слово” юриста в судебном заседании?

а) Подведение итогов дела.

b) Представление своей позиции, основных аргументов и заявленных требований.

c) Опровержение аргументов противной стороны.

d) Запрос дополнительной информации у суда.

11. В ситуации межличностного конфликта с коллегой, юристу следует:

a) Избегать прямого разговора и жаловаться другим.

b) Агрессивно настаивать на своей правоте.

c) Принять позицию “жертвы” и ждать, пока конфликт разрешится сам.

d) Спокойно и конструктивно обсудить проблему, пытаясь найти взаимоприемлемое решение.

12. Что такое “семантический барьер” в профессиональной коммуникации?

a) Физические препятствия на пути передачи информации.

b) Различия в значении слов и понятий, которые используют разные люди.

c) Нежелание слушать оппонента.

d) Использование чрезмерно сложной терминологии.

13. При работе с “трудным” клиентом (например, агрессивным или чрезмерно требовательным), юристу важно:

a) Поддаться эмоциям клиента.

b) Четко обозначать границы, сохранять спокойствие и профессионализм.

c) Отказаться от дальнейшего сотрудничества без объяснений.

d) Демонстрировать раздражение.

14. Как называется техника, когда юрист после услышанного повторяет слова клиента своими словами, чтобы убедиться в правильности понимания?

a) Эмоциональное подкрепление.

b) Парафраз.

c) Ассертивное поведение.

d) Дедукция.

15. При подготовке юридического заключения для иностранного клиента, который может не знать специфики национальной правовой системы, юрист должен:

- a) Использовать исключительно национальные термины, полагаясь на их понятность.
- b) Объяснять сложные понятия простым языком, избегая двусмысленности.
- c) Ограничиться формальным перечислением норм.
- d) Не уделять внимания переводу и адаптации терминологии.

16. При работе с представителями “коллективистских” культур, юристу следует:

- a) Ориентироваться исключительно на личные интересы клиента.
- b) Учитывать влияние семьи, клана, группы на принятие решений.
- c) Настаивать на индивидуальном подходе, игнорируя социальный контекст.
- d) Предпочитать прямое выражение своих желаний.

17. В юридическом документообороте, разница в интерпретации времени (например, “своевременное” выполнение обязательств) между культурами может привести к:

- a) Ускорению процессов.
- b) Отсутствию разногласий.
- c) Недопониманию, нарушению сроков и спорам.
- d) Всегда приводит к заключению новых договоров.

18. Какую стратегию юрист должен применять при взаимодействии с иностранным судьей, если не уверен в его культурных предпочтениях?

- a) Использовать агрессивный стиль, чтобы доминировать.
- b) Максимально адаптироваться к предполагаемому стилю судьи, проявлять уважение и внимательность к невербальным сигналам.
- c) Скрывать свое незнание и действовать по стандартной схеме.
- d) Игнорировать любые культурные нюансы.

19. Какое из перечисленных понятий описывает способность юриста эффективно общаться и действовать в разнообразной культурной среде?

- a) Юридическая эрудиция.
- b) Межкультурная компетентность.
- c) Коммерческая хватка.
- d) Логическое мышление.



13. В переговорах с представителями разных культур, особенно важно:

- a) Настаивать на своем, демонстрируя силу.
- b) Проявлять терпение, быть готовым к компромиссам и искать взаимопонимание.
- c) Сосредоточиться только на юридической составляющей.
- d) Использовать шутки, понятные только своей культуре.

### **Кейсы**

Задание:

- 1) Внимательно прочитайте каждый кейс, определите ключевые проблемы, участников, их интересы и цели.
- 2) Выявите, какие аспекты профессиональной коммуникации являются наиболее важными в данной ситуации.
- 3) Предложите конкретные шаги и стратегии для разрешения ситуации.

Кейс 1: Консультация недовольного клиента

Ситуация:

Вы – юрист юридической фирмы, к вам на консультацию пришел новый клиент, Иван Петрович. Он находится в состоянии сильного эмоционального возбуждения. Иван Петрович утверждает, что его бывший партнер по бизнесу обманул его на крупную сумму денег, связанную с продажей доли в компании. Клиент полон гнева, делает резкие высказывания в адрес своего бывшего партнера и требует немедленно подать иск в суд, настаивая на максимальном взыскании всех средств, а также компенсации морального вреда.

Вы выслушали его, но пока не успели детально изучить все документы и собрать необходимые факты. Иван Петрович постоянно перебивает вас, не дает вам задавать уточняющие вопросы и требует от вас гарантий победы в суде. Он также упоминает, что его знакомый юрист “сказал, что это дело очень простое”.

Задачи:

Как вы построите начало консультации, чтобы установить контакт с эмоциональным клиентом и получить от него необходимую информацию? (Продумайте приветствие, начало беседы, стиль общения).

Какие коммуникативные техники вы будете использовать, чтобы успокоить клиента, перевести его эмоциональное состояние в более конструктивное русло и получить нужную информацию? (Приведите примеры фраз и вопросов).

Как вы будете отвечать на требование Ивана Петровича о гарантиях победы и на сравнение с “другим юристом”?

Какие вопросы вам необходимо задать Ивану Петровичу, чтобы лучше понять суть его претензий и собрать первичную информацию?

Как вы объясните клиенту, что для выработки стратегии необходимо время, изучение документов и анализ ситуации, и как вы установите реалистичные ожидания?

Напишите пример короткого письменного резюме первичной консультации для Ивана Петровича, которое вы отправите ему после встречи.

## Кейс 2: Разногласия внутри юридической команды

### Ситуация:

Вы – старший юрист в команде, работающей над сложным судебным процессом по защите интересов крупной строительной компании. В вашей команде есть еще два юриста: более молодой и инициативный, склонный к рискованным, но потенциально выигрышным стратегиям, и более опытный, но осторожный юрист, предпочитающий проверенные и безопасные подходы.

На очередном рабочем совещании возникли принципиальные разногласия по поводу стратегии защиты. Младший юрист настаивает на представлении новых, несколько экстравагантных доказательств, которые, по его мнению, могут кардинально изменить ход дела. Старший юрист, наоборот, считает, что это может быть воспринято судом как попытка запутать дело, и предлагает придерживаться более консервативной линии, основанной на уже имеющихся доказательствах.

### Задачи:

Как вы, как старший юрист, будете модерировать дискуссию, чтобы каждый член команды имел возможность высказаться и быть услышанным?

Какие аргументы вы будете использовать, чтобы склонить команду к единому решению, учитывая разные точки зрения и опыт участников?

Как вы будете управлять конфликтом, если разногласия остаются острыми, и как вы примете окончательное решение, не вызывая при этом обиды или демотивации у членов команды?

Как вы обеспечите, чтобы окончательное решение было четко донесено до всех членов команды, и каждый понимал свою роль в его реализации?

Предложите структуру (пункты) для вашего резюме о принятом решении, которое вы отправите команде после совещания.

## Кейс 3: Подготовка юридического заключения для иностранного клиента

### Ситуация:

Вы – юрист, специализирующийся на международном праве. Вам поручено подготовить юридическое заключение для иностранной компании, которая рассматривает возможность инвестирования в российский рынок. Клиент – высокопоставленный представитель компании, для которого русский язык является родным, но профессиональная терминология и особенности российского законодательства могут быть ему не совсем понятны.

Заключение должно быть исчерпывающим, содержать анализ рисков, рекомендации по структуре сделки и налогообложению. Важно, чтобы заключение было понятным, логичным и убедительным, не вызывая двусмысленности.

Задачи:

Какие ключевые принципы профессиональной письменной коммуникации вы будете применять при подготовке данного юридического заключения?

Как вы структурируете заключение, чтобы оно было легко воспринимаемым для иностранного клиента? (Опишите структуру и логику изложения).

Какие приемы вы будете использовать, чтобы объяснить сложные юридические понятия и термины российского права простым и понятным языком, избегая при этом упрощения, которое могло бы привести к искажению смысла?

Как вы будете формулировать выводы и рекомендации, чтобы они были максимально четкими, конкретными и действенными для клиента?

Представьте пример фрагмента (1-2 абзаца) из вашего заключения, где вы объясняете какой-либо сложный аспект российского законодательства (например, особенности корпоративного права или налогообложения) иностранному инвестору.

Кейс 4: Ведение переговоров с оппонентом

Ситуация:

Вы представляете интересы компании-застройщика в споре с подрядчиком, который не выполнил часть работ по договору. С вашей стороны, подрядчик нарушил сроки и допустил недочеты в работе. С их стороны, они заявляют о задержках с оплатой со стороны застройщика, которые, по их мнению, и привели к срыву сроков.

Предстоит встреча с юристом и представителем подрядчика для попытки досудебного урегулирования спора. Цель вашей стороны – добиться компенсации за некачественно выполненные работы и задержку сроков, а также получить гарантии завершения оставшихся работ. Важно сохранить возможность дальнейшего сотрудничества, если это будет выгодно для клиента.

Задачи:

Как вы подготовитесь к переговорам? (Какие материалы соберете, какую позицию выработаете, какие цели поставите).

Какую стратегию и тактику ведения переговоров вы выберете? (Например, жесткая позиция, мягкая позиция, компромисс).

Какие коммуникативные приемы вы будете использовать во время переговоров, чтобы достичь своих целей и не эскалировать конфликт? (Приведите примеры фраз и вопросов).

Как вы будете реагировать на аргументы оппонента, если они вам кажутся необоснованными или направленными на увод от темы?

Как вы будете вести себя, если переговорный процесс заходит в тупик?

Опишите, как может выглядеть ваш итоговый вариант предложения или встречного предложения, который вы представите оппоненту в конце переговоров (в общих чертах).

#### Кейс 5: Выступление в суде (аргументация)

##### Ситуация:

Вы представляете интересы ответчика в гражданском деле о взыскании задолженности. Истец утверждает, что ваш клиент получил от него крупную сумму денег в долг и не вернул. Истец предоставил договор займа и показания свидетелей.

Ваша задача – представить аргументацию вашей стороны в судебном заседании, доказать отсутствие оснований для удовлетворения иска. У вас есть основания полагать, что договор займа был заключен под давлением, или что деньги были возвращены, но это не было должным образом оформлено, или что сам факт передачи денег не доказан.

##### Задачи:

Каковы ключевые элементы успешной судебной аргументации?

Как вы структурируете вашу вступительную речь, чтобы привлечь внимание суда и заявить о своей позиции? (Предложите примерную структуру).

Какие приемы вы будете использовать, чтобы опровергнуть доказательства истца? (Например, как работать со свидетелями, как оспаривать документы).

Как вы будете формулировать свои вопросы к свидетелям истца, чтобы получить нужную вам информацию или выявить противоречия?

Как вы будете строить свою заключительную речь, чтобы убедить суд в правоте вашего клиента? (Какие акценты вы сделаете).

Напишите пример короткого фрагмента (3-4 предложения) вашей заключительной речи, подчеркивающего ключевой аргумент вашей защиты.

#### **Ситуационные задания:**

Ситуационное задание 1: Установление первичного контакта с агрессивным клиентом

Ситуация: К вам в офис обратился новый клиент, который находится в состоянии сильного гнева. Он утверждает, что его контрагент намеренно затягивает исполнение условий договора, что привело к серьезным финансовым потерям. Клиент полон решимости “раздавить” оппонента и требует немедленно подать иск, несмотря на то, что вы еще не изучили все документы и не провели полный анализ ситуации. Он постоянно перебивает, говорит громко, делает резкие замечания о некомпетентности предыдущих юристов, с которыми он работал.

##### Ваша задача:

Разработать и записать (или проиграть в ролевой игре) первые 5-7 минут

вашего диалога с этим клиентом. Цель:

Снизить уровень агрессии клиента.

Установить доверительный контакт.

Получить первичную, но уже более конструктивную информацию о проблеме.

Подготовить клиента к дальнейшему, более детальному анализу.

Требования к выполнению:

Приведите примеры конкретных фраз, которые вы бы использовали.

Объясните, почему вы выбрали именно эти фразы и как они направлены на достижение поставленных целей.

Укажите, какие невербальные сигналы (если бы это была ролевая игра) вы бы транслировали.

Ситуационное задание 2: Объяснение сложного юридического понятия

Ситуация: Вам необходимо объяснить представителю иностранной компании, не являющемуся юристом, суть “добросовестного заблуждения” (*bona fide purchaser for value without notice*) применительно к российской практике. Компания рассматривает возможность покупки объекта недвижимости и хочет понять, насколько они будут защищены, если предыдущий владелец продаст им недвижимость, а затем выяснится, что у него не было полного права на ее отчуждение.

Ваша задача:

Подготовить краткое (3-5 предложений) объяснение понятия “добросовестного заблуждения” на русском языке, которое было бы понятным для неюриста.

Требования к выполнению:

Используйте простые, неюридические слова.

Приведите краткий, наглядный пример.

Избегайте жаргона и узкоспециальных терминов.

Объясните, почему такое понятие важно для их ситуации.

Ситуационное задание 3: Ведение переговорной позиции

Ситуация: Вы представляете интересы небольшой IT-компании, которая разрабатывала программное обеспечение для крупного заказчика. Заказчик отказывается принимать работу, ссылаясь на недочеты, которые, по мнению вашей компании, являются незначительными и легко устранимыми. Однако, заказчик настаивает на существенном снижении стоимости работ или полном отказе от оплаты. Ваша компания несет убытки из-за задержки оплаты.

Вам предстоит телефонный разговор с юристом заказчика для обсуждения дальнейших действий. Цель: добиться оплаты за уже выполненную работу и договориться о плане устранения выявленных недочетов.

Ваша задача:

Разработать план телефонного разговора с юристом заказчика. Он должен включать:

Цель разговора.  
Ключевые аргументы вашей стороны.  
Возможные уступки, на которые вы готовы пойти (если есть).  
Предложения по разрешению ситуации.  
Примеры фраз, которые вы бы использовали для:  
Начала разговора.  
Изложения своей позиции.  
Реагирования на возможные возражения оппонента.  
Предложения компромисса.  
Завершения разговора.

#### Ситуационное задание 4: Разрешение конфликта внутри команды

Ситуация: Вы – руководитель отдела юридической поддержки в крупной компании. В вашем отделе возник конфликт между двумя юристами, которые вместе работают над сложным проектом. Один юрист (А) обвиняет другого (Б) в небрежности при подготовке документов, что, по его мнению, может поставить под угрозу весь проект. Юрист Б, в свою очередь, считает, что юрист А слишком придирчив и не учитывает реальные сроки выполнения задач. Атмосфера в отделе напряженная.

Ваша задача:

Разработать план действий по разрешению конфликта между юристами А и Б. Ваш план должен включать:

Вашу роль как руководителя в данной ситуации.

Последовательность ваших действий:

Как вы будете собирать информацию?

Как вы проведете индивидуальные беседы?

Как вы организуете совместную встречу?

Какие вопросы вы будете задавать?

Коммуникативные стратегии, которые вы будете применять для:

Выяснения причин конфликта.

Понимания позиций каждого участника.

Поиска общих точек соприкосновения.

Достижения примирения и восстановления рабочего взаимодействия.

Возможные варианты исхода конфликта и как вы будете действовать в каждом из них.

#### Ситуационное задание 5: Написание официального письма-запроса

Ситуация: Ваш клиент, частное лицо, пострадал в результате ДТП. Виновником ДТП является водитель, который управлял служебным автомобилем компании. Вам необходимо направить официальное письмо-запрос в эту компанию с требованием предоставить информацию о страховом полисе ОСАГО на данный автомобиль, а также о должностном лице, ответственном за эксплуатацию данного транспортного средства.

Ваша задача:

Написать полноценное официальное письмо-запрос, которое будет направлено в адрес генерального директора компании-виновника ДТП.

Требования к выполнению:

Соблюдение всех реквизитов официального письма.

Четкое и лаконичное изложение цели запроса.

Обоснование необходимости получения запрашиваемой информации.

Ссылка на нормы законодательства, обязывающие предоставлять такую информацию.

Указание сроков ответа.

Формулирование возможных последствий в случае непредставления информации.

Профессиональный и вежливый, но настойчивый тон.

## ПРИЛОЖЕНИЕ 4

### Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций

Система критериев оценки определяет оценку успеваемости по каждому заданию (вопросу) экзаменационного билета или заданию для зачета с использованием интервальной шкалы баллов, применяемой в привязке к рейтинговой 100-балльной системе.

#### ОЦЕНКА ОТВЕТА НА ТЕОРЕТИЧЕСКИЙ ВОПРОС В УСТНОЙ ИЛИ ПИСЬМЕННОЙ ФОРМЕ:

Оценка «отлично» / «зачтено» (91-100 баллов) выставляется при соблюдении следующих условий: Ответ отличается глубиной и полнотой, свободным владением понятийно-категориальным (терминологическим) аппаратом изученной дисциплины. Отражает знание не только основной, но и дополнительной литературы. Приведены примеры, отражающие умение связать теорию с практикой. Ответ изложен логически последовательно, грамотно и корректно.

Оценка «хорошо» / «зачтено» (76-90 баллов) выставляется при соблюдении следующих условий: Ответ отличается полнотой, владением понятийно-категориальным (терминологическим) аппаратом изученной дисциплины, но в ответе могут присутствовать неточности. Отражает знание основной литературы. Приведены примеры, отражающие умение связать теорию с практикой. Ответ изложен логически последовательно, грамотно и корректно, но недостаточно аргументирован.

Оценка «удовлетворительно» / «зачтено» (61-75 баллов) выставляется при соблюдении следующих условий: В ответе отражено знание понятийно-категориального (терминологического) аппарата изучаемой дисциплины, но присутствуют отдельные ошибки и неточности. Ответ характеризуется недостаточным знанием рекомендованной литературы. Примеры, отражающие умение связать теорию с практикой, тривиальны, либо отсутствуют. Ответ неполный, носит фрагментарный, непоследовательный характер.

Оценка «неудовлетворительно» / «не зачтено» (0-60 баллов) выставляется при соблюдении следующих условий: Ответ характеризуется незнанием, либо фрагментарным представлением о понятийно-категориальном аппарате дисциплины, содержит множество ошибок. Примеры и иллюстрации отсутствуют. Ответ логически непоследователен.

#### ОЦЕНКА РЕШЕНИЯ ЗАДАЧИ

Оценка «отлично» / «зачтено» (91-100 баллов) выставляется при соблюдении следующих условий: Полное верное решение - оценивается в  $n$  баллов ( $n$  – максимальное количество баллов за решение задачи в структуре экзаменационного билета/задания).

Оценка «хорошо» / «зачтено» (76-90 баллов) выставляется при соблюдении следующих условий: Верное решение; имеются небольшие недочеты, в



целом не влияющие на решение – оценивается в диапазоне от  $0,76 \cdot n$  баллов до  $0,9 \cdot n$  баллов ( $n$  – максимальное количество баллов за решение задачи в структуре экзаменационного билета/задания).

Оценка «удовлетворительно» / «зачтено» (61-75 баллов) выставляется при соблюдении следующих условий: Решение в целом верное; однако оно содержит ряд ошибок, либо не учитывает отдельных случаев, но может стать правильным после некоторых исправлений или дополнений – оценивается в диапазоне от  $0,61 \cdot n$  баллов до  $0,75 \cdot n$  баллов ( $n$  – максимальное количество баллов за решение задачи в структуре экзаменационного билета/задания).

Оценка «неудовлетворительно» / «не зачтено» (0-60 баллов) выставляется при соблюдении следующих условий: Решение неверное; изначально выбран неверный ход решения, или решение отсутствует – оценивается в 0 баллов.

### **ОЦЕНКА ВЫПОЛНЕНИЯ ТЕСТОВОГО ЗАДАНИЯ**

**Подсчитывается доля набранных баллов в максимальной сумме баллов за все задания теста:**

– Каждый правильный ответ на тестовый вопрос оценивается в  $m$  баллов (число  $m$  определяется путем деления максимального количества баллов за выполнение теста в структуре экзаменационного билета/задания на количество тестовых заданий);

– Каждый неправильный ответ на тестовый вопрос (тип выборочный, одинарный) оценивается в 0 баллов.

Оценка «отлично»/ «зачтено» (91-100 баллов) выставляется, если доля набранных баллов составляет 91-100%.

Оценка «хорошо»/ «зачтено» (76-90 баллов), если доля набранных баллов составляет 76-90%.

Оценка «удовлетворительно»/ «зачтено» (61-75 баллов), если доля набранных баллов составляет 61-75%.

Оценка «неудовлетворительно»/ «не зачтено» (0-60 баллов), если доля набранных баллов составляет не более 60%.