

АННОТАЦИЯ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)/ПРАКТИКИ

Б1.Б.21 Психология общения и переговоров

Автор: Паевская Н.Е.

Код и наименование направления подготовки, профиля: 37.05.02 Психология служебной деятельности

Квалификация (степень) выпускника: специалист

Форма обучения: очная

Цель освоения дисциплины:

Формирование у студентов способности к коммуникации в устной и письменной формах на русском и иностранном(ых) языках для решения задач профессиональной деятельности

План курса:

Тема 1. Понятие общения и предмет психологии общения

Общение как общенаучная категория. Философские и социологические концепции общения. Специфика психологического подхода к общению и предмет психологии общения. Понятие об общении. Категории общения в психологии. Структура общения. Функции общения.

История и методология психологии общения. Место психологии общения в структуре современной психологической науки.

Тема 2. Общение и деятельность

Соотношение понятий «общение» и «деятельность».

Тема 3. Основные психологические характеристики общения

Содержательная ориентированность общения: предметно ориентированное общение, социально ориентированное общение, личностно ориентированное общение). Соотношение этих видов общения с видами общения, выделяемыми по социологическим критериям (межличностное, групповое, социальное общение). Проблема субъекта общения и предмета общения в разных видах общения. Понятие лидера в процессах взаимодействия (инструментальный лидер), собственно общения и контакта.

Психологическая динамика общения (психологическая задача общения). Понятия коммуникативного воздействия, информирования, убеждения, внушения, обучения. Понятие суггестии (Б.Ф.Поршнева). Целенаправленное изменение в смысловом поле реципиента как основная задача общения.

Семиотическая специализация общения. Материальное и знаковое общение. Использование в качестве средства общения ситуативно осмысляемых материальных объектов, полу-

чающих дополнительную семиотическую нагрузку в акте общения. Речевое общение и проблема языкового знака.

Степень социальной опосредованности общения. Непосредственное и опосредствованное общение.

Тема 4. Психологическая структура деятельности общения

Мотивация общения и проблема потребности в общении.

Ориентировочное звено деятельности общения. Принципиальное различие характера ориентировки в общении с индивидуальным партнером и с аудиторией. Обратная связь в общении и проблема «самоподачи». Стереотипное и нестереотипное общение.

Фаза планирования в общении. Анализ планирования общения на примере устной публичной (ораторской) речи. Организация текста (дискурса) в общении. Фаза реализации плана. Различные уровни контроля в деятельности общения.

Тема 5. Особенности управленческого общения

Предмет, содержание и задачи психологии делового общения. Категориальная система психологии управленческой коммуникации. Виды и формы управленческой коммуникации. Основные функции управленческого общения.

Общение как обмен информацией (коммуникативная сторона общения). Средства управленческой коммуникации: вербальные и невербальные. Профессиональная деловая речь руководителя. Основные коммуникативные барьеры в управленческой коммуникации.

Общение как межличностное взаимодействие. Психологическая сущность взаимодействия. Структуры взаимодействия. Стратегии поведения в процессе взаимодействия: сотрудничество, противодействие, компромисс, уступчивость, избегание (уклонение). Дистанция в общении.

Межличностное восприятие в управленческом общении. Сущность перцептивной стороны общения. Закономерности формирования первого впечатления. Механизмы взаимовосприятия. Стереотипизация. Хало-эффект, эффект снисхождения, эффект централизации, эффект тенденции, эффект ореола, эффект контраста, эффект проекции. Идентификация, эмпатия, аттракция, рефлексия, каузальная атрибуция.

Тема 6. Ориентировка в собеседнике и в ситуации и невербальные компоненты общения

Понятие психологии проницательности. Основные характеристики психологии проницательности. Структура, содержание. Признаки личностных характеристик, характерологических особенностей, темперамента, эмоциональных состояний. Ориентировка в собеседнике как фактор общения. Обучение умениям ориентировки в собеседнике. Ориентировка в ситуации и невербальные компоненты общения. Виды и функции невербальных средств общения и контакта. Паралингвистика. Кинезика. Мимика. Поза. Проксемика. Понятие дистанции общения. Физический контакт. Контакт глаз.

Тема 7. Психологическое влияние в управленческой деятельности

Понятие психологического влияния и противостояния влиянию. Сущность, цели, характеристики психологического влияния. Методы и приемы психологического влияния. Классификация видов влияния. Алгоритм противостояния манипуляции.

Тема 8. Конфликтологическая компетентность в управленческой деятельности

Конфликтологическая компетентность. Причины появления конфликта, закономерности его развития и протекания. Поведение, общение и деятельность оппонентов в конфликтном противоборстве, их психические состояния. Психологические характеристики конфликтной личности.

Профилактика и разрешение конфликта. Эффективное общение с участниками конфликта с учетом их личных особенностей и эмоциональных состояний.

Тема 9. Культура делового общения. этика делового общения.

Психологическая культура делового общения. Культура управленческого общения. Общение руководителя с подчиненными.

Этика и этикет управленческой коммуникации. Деловой этикет в управленческой коммуникации. Этические нормы в деловом общении. Основные формы нарушения этических правил в деловом общении. Правила этикета.

Тема 10. Классификация техник коммуникативной компетентности

Классификация техник активного слушания. Структура техник активного слушания. Техники постановки вопросов: открытые, закрытые и альтернативные вопросы. Техники малого разговора: цитирование партнера, позитивные констатации, информирование, интересный рассказ. Техники вербализации: техника повторения, перефразирования, интерпретации. Техники регуляции эмоционального напряжения.

Тема 11. Современные психологические технологии регулирования управленческого общения

Феномен психологии проницательности. Основные характеристики психологии проницательности. Структура, содержание. Признаки личностных характеристик, характерологических особенностей, темперамента, эмоциональных состояний.

Введение в коммуникацию. Основные понятия и технические приемы особенности установления психологического контакта. Присоединение, закрепление и ведение в общении.

Определение индивидуальных особенностей человека по его невербальному поведению: сигналы поз, жестов, мимики, дистанции, прикосновения. Считывание невербальной информации непосредственно с собеседника.

Тема 12. Формы деловой коммуникации

А. Беседа как форма делового общения. Деловая беседа в области управленческой деятельности (собеседование при приеме на работу и при увольнении, разбор конфликтных ситуаций, проведение проблемных (или итоговых) совещаний). Основные принципы управленческой коммуникации: краткое изложение содержания информации по обсуждаемой теме; избегание эффекта запутывания; быстрое усвоение устной информации в ходе деловой беседы. Коммуникативные приемы, способствующие восприятию слушателями информации. Основные функции деловой беседы. Правила эффективного ведения бесед.

Б. Совещание - форма группового делового взаимодействия. Типы совещаний: совещание – информация, координация, дискуссия, принятие решения, доверительный разговор. Подготовка совещаний. Проведение совещания. Правила подготовки и проведения совещаний.

В. Стратегии ведения переговоров. Определение понятия "Переговоры". Подготовка переговоров. Диалог. Стратегия ведения переговоров: схема "жесткого прессинга", стратегия взаимных компромиссов, стратегия затяжных переговоров и нечестных игр. Варианты - схемы ведения переговоров: 1. изучение людей, ведущих переговоры (их потребности, интересы, позиции; степень готовности вести переговоры; психологические особенности участников переговоров; степень их подготовки по экономическим, юридическим, правовым, техническим и другим аспектам); 2. изучение тех представлений, подходов, вариантов ведения переговоров, которые можно ожидать, прогнозировать. Уделять внимание настроению и психологическому состоянию участников процесса; 3. Учитывать необходимые и достаточные объективные критерии в процессе ведения переговоров.

Конкретные этапы (фазы) со своими специфическими чертами (особенностями) процесса переговоров: фаза целеполагания и анализа, фаза планирования, фаза активной дискуссии – спора, фаза взаимоприемлемого соглашения.

Г. Специфика проведения презентаций. Понятие «презентация». Цели презентации (Л. Арредондо). Возможности презентации в организации. Презентация: внешняя и внутренняя. Публичная презентация. Подготовка к презентации.

Формы текущего контроля и промежуточной аттестации:

В результате освоения дисциплины у студентов должны быть:

ОТФ/ТФ/ профессиональные действия	Код этапа освоения компетенции	Результаты обучения
УК ОС – 4	УК ОС-4.7	на уровне знаний: способность собирать, систематизировать, воспроизводить, делать обзор актуальной информации в сфере профессионального общения

		на уровне умений: способность применить, классифицировать и интерпретировать актуальную информацию в сфере профессионального общения
		на уровне навыков: способность анализировать и подбирать наиболее эффективные стратегии профессионального общения
ПК–10	ПК–10.4	на уровне знаний: способность собирать, систематизировать, воспроизводить, делать обзор актуальной информации в сфере общения и ведения переговоров как средства воздействия на межличностные и межгрупповые отношения
		на уровне умений: способность применить, классифицировать и интерпретировать актуальную информацию в сфере общения и ведения переговоров как средства воздействия на межличностные и межгрупповые отношения
		на уровне навыков: способность анализировать и подбирать наиболее эффективные стратегии общения и ведения переговоров как средства воздействия на межличностные и межгрупповые отношения

Основная литература:

Райзберг Б.А., Тугунджян А.К. Психологические основы управления: Учебное пособие. Юнити-Дана, 2012 г.

Харламова Т.М. Психология влияния, М.; Флинта; МПСИ, 2011.

