

# **АННОТАЦИЯ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)/ПРАКТИКИ**

## **Б1.Б.20 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 осмысливаемых 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–10.2	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.

