

## **АННОТАЦИЯ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ДИСЦИПЛИНЫ** **Технологии делового общения**

**Автор:** канд. психол.наук, доцент Савёлов В.П.

**Код и наименование направления подготовки, профиля:** 38.04.04  
Государственное и муниципальное управление

**Направление:** Конфликты и национальная безопасность в условиях функционирования гражданского общества

**Квалификация (степень) выпускника:** магистр

**Форма обучения:** заочная

**Цель освоения дисциплины:**

Сформировать способность к толерантному поведению, к социальному и профессиональному взаимодействию с учетом этнокультурных и конфессиональных различий, к работе в коллективе, кооперации с коллегами, к предупреждению и конструктивному разрешению конфликтных ситуаций в процессе профессиональной деятельности.

**План курса:**

### **Тема 1. Деловое общение как форма социального взаимодействия**

Сущность и психологическая структура делового общения.

Коммуникативная, перцептивная и интерактивная стороны делового общения.

Функции делового общения: коммуникативная, прагматическая, формирующая, внутриличностная. Формы делового общения: деловая беседа, публичное выступление, деловое совещание. Стили делового общения: эмпатический, конфронтационный, подавляющий, союзнический. Средства делового общения: вербальные и невербальные.

Речь как процесс использования языка в целях общения. Виды речи.

Качественные характеристики речи: правильность; точность; ясность и доходчивость; логичность; простота и доступность; богатство; краткость; чистота; благозвучность; эмоциональность и чувственность.

Потери и искажения информации в процессе общения.

Коммуникативная компетенция специалиста по экономической безопасности как условие результативности и эффективности его профессиональной деятельности.

Способы и формы развития коммуникативной компетентности.

### **Тема 2. Восприятие и понимание партнера по деловому общению**

Деловое общение как психологический процесс взаимодействия личностей.

Психологические закономерности восприятия собеседника. Психологический механизм восприятия человека человеком. Коммуникативные сигналы. Невербальные средства общения: кинетические (мимика, жесты, пантомимика), проксемические (взаимное расположение тел общающихся и расстояние между ними), такесические (прикосновения в процессе общения). Глазные сигналы «доступа» к сознанию собеседника. Основные правила прочтения невербальных сигналов в деловой беседе.

Вербальные сигналы, располагающие к доверительному контакту. Вербальные знаки внимания. Вербальные модальности доверительного контакта.

Феномен понимания партнера и его достижение в деловом общении. Четыре «драмы» общения: «Слушаю, но не слышу!», «Слышу, но не понимаю!», «Понимаю, но ответить не могу!», «Понимаю, но высказать не могу!».

Техники, приемы и этапы активного слушания собеседника. Техники формулирования вопросов в деловой беседе.

### **Тема 3. Технологии публичных выступлений**

Методика и основные этапы подготовки качественного публичного выступления. Структура публичного выступления: а).вступление (приветствие слушателей, установление контакта со слушателями, объявление темы и цели выступления) б).введение в тему: актуальность и важность темы; в).основное содержание, разделенное на логические смысловые блоки по принципу «1-й тезис-аргументы; 2-й тезис-аргументы и т.д.»; г).заключение: итоги и выводы; д).завершение (благодарность за внимание и прощание со слушателями).

Последовательность изложения и логическая стройность речи. Правильность, точность, доступность, богатство, благозвучность публичной речи. Выразительность выступления (вербальная и невербальная). Уместность и допустимость шуток и юмора в публичной выступлении.

Психологическая установка на аудиторию. «Страх сцены» и методы его преодоления. Роль голоса в публичном выступлении: паралингвистические и экстралингвистические голосовые средства. Управление вниманием слушателей. Приемы и способы воздействия на слушателей для создания позитивного имиджа оратора.

Вопросы аудитории и ответы оратора на них. Типичные ошибки начинающих ораторов.

#### **Тема 4. Технологии деловых бесед и деловых переговоров**

Сущность и структура деловой беседы. Основные правила подготовки и проведения деловой беседы. Способы воздействия на собеседника. Психологический механизм достижения взаимопонимания в процессе беседы. Типичные ошибки собеседников, которые следует избегать в деловой беседе.

Технологии деловой беседы по телефону. Подготовка к деловому телефонному разговору. Основные правила делового телефонного разговора. Типичные ошибки при общении по телефону.

Основные правила подготовки и проведения деловых переговоров. Технологии подготовки к деловым переговорам. Основные стили переговоров: позиционный и принципиальный. «Гарвардский метод» ведения переговоров. Тактические приемы ведения переговоров. Типичные ошибки переговорного процесса.

#### **Тема 5. Технологии ведения полемики и спора**

Принципы и правила делового спора. Подготовка к деловому спору. Обстоятельства, при которых не стоит вступать в спор. Принципы ведения делового спора: а).уважение к точке зрения партнера, стремление его понять; б).готовность отказаться от личных амбиций ради объективного подхода к решению проблемы; в).запрет на применение логических и психологических приемов давления на оппонента.

Запрещенные уловки в споре: Нелояльные приемы и нелояльные аргументы. Нелояльные приемы: подмена тезиса (предмета спора); использование эмоционально окрашенных понятий; пари (повышение ставок); поспешное обобщение; ускорение темпа речи и усложнение ее лексического состава; вопросы; диверсия; срывание или затягивание спора; «уловка артиста»; грубость и оскорбления; глухая оборона. Способы защиты от запрещенных приемов в споре.

Нелояльные аргументы в споре (аргументы к человеку): к авторитету; к публике; к силе; к городскому; к жалости; к тщеславию; к невежеству; к личности; «дамский аргумент».

#### **Тема 6. Манипулятивные технологии и способы их преодоления в деловом общении**

Манипулирование как способ взаимодействия. Сущность манипуляции в межличностном общении. Проблема допустимости и этичности использования манипуляций в межличностном общении. Психологические особенности личности манипулятора.

Техники прямого влияния в общении. Основные манипулятивные приемы в общении и способы защиты от них.

Особенности манипулирования подчиненными со стороны руководителей.  
Особенности манипулирования руководителем со стороны подчиненных.

Техники косвенного влияния в общении. Речевые техники манипуляции.

Условия и способы защиты от манипуляций в общении.

### **Тема 7. Барьеры в общении и их преодоление**

Понятие и виды барьеров в деловом общении. Причины возникновения барьеров в общении. Психологические механизмы возникновения барьеров.

Барьеры восприятия и понимания: эстетический; негативные психофизиологические состояния; установки; обманутого ожидания.

Коммуникативные барьеры: лингвистический; фонетический; модальностей; личностных особенностей.

Барьеры взаимодействия: мотивационный; этический; стилей общения; ролевой.

Профилактика и преодоление барьеров в деловом общении.

### **Тема 8. Деловое общение в условиях межличностного конфликта**

Понятие и виды межличностных конфликтов.

Основные причины межличностных конфликтов в деловом общении. Структура и динамика межличностного конфликта в деловом общении.

Основные типы конфликтных личностей и особенности делового общения с ними.

Конфликтогены и синтоны в общении. Типы конфликтогенов: поведенческие, ролевые, личностные. Слова-конфликтогены. Типы синтонов. Речевые синтоны.

Основные правила предупреждения и преодоления конфликтов в деловом общении.

Роль служебного этикета в профилактике межличностных конфликтов в деловом общении.

### **Формы текущего контроля и промежуточной аттестации:**

Текущий контроль осуществляется в следующих формах: опрос, тестирование, контроль практического задания, доклад, анализ деловых ситуаций.

Промежуточная аттестация – экзамен.

Этап(ы) освоения компетенций:

ПК-1.1.1 Способность применять технологии делового общения в управлении персоналом и формировании команд

Результат формирования компетенции

На уровне знаний:

технологии управления персоналом;

принципы построения задач в процессе организации команд.

теоретические и методологические основы делового общения и их функции.

На уровне умений

использовать знания и технологии делового общения в управлении персоналом и формировании команд;

ПК-13.2.3 способность определять структуру информационно-коммуникативной сферы общества

Результат формирования компетенции

На уровне умений

формулировать цель и задачи критической оценки информации;

определять критерии и показатели критической оценки информации

### **Основная литература.**

1. Кузнецов И.Н. Деловое общение [Электронный ресурс]: учебное пособие/ Кузнецов И.Н.— Электрон. текстовые данные.— М.: Дашков и К, 2016.— 528 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/60397.html> .— ЭБС «IPRbooks».

2. Психология и этика делового общения (5-е издание) [Электронный ресурс]: учебник для студентов вузов/ В.Ю. Дорошенко [и др.].— Электрон. текстовые данные.—

М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2015.— 419 с.— Режим доступа:  
<http://www.iprbookshop.ru/52575.html> .— ЭБС «IPRbooks».

3. Титова Л.Г. Технологии делового общения [Электронный ресурс]: учебное пособие для студентов вузов, обучающихся по специальностям экономики и управления (080100)/ Титова Л.Г.— Электрон. текстовые данные.— М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2015.— 239 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/52576.html> .— ЭБС «IPRbooks».