

**АННОТАЦИЯ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ДИСЦИПЛИНЫ**  
**«Психология общения»**  
*наименование дисциплин*

**Автор:**

Преподаватель

кафедры политических и общественных коммуникаций

Мореев Д.О

**Код и наименование направления подготовки, профиля:**

38.03.02 Менеджмент

«Управление городским территориальным развитием» (Liberal Arts)

**Квалификация (степень) выпускника:** бакалавр

**Форма обучения:** очная

**Цель освоения дисциплины:** сформировать способность разрабатывать и реализовывать проекты для продвижения продуктов, услуг, организаций и личных брендов

**План курса:**

| № п/п  | Наименование тем (разделов)   | Содержание тем (разделов)   |
|--------|---|---|
| Тема 1 | Общение, его сущность и структура                                       | Понятие общения. Коммуникативная, интерактивная, перцептивная сторона общения. Междисциплинарный подход к общению. Философское осмысление феномена общения в истории человеческой мысли. Проблема общения в западной культуре XX века. XX век как век «антропологической философии». Экзистенциалистская и персоналистская парадигма осмысления человеческой коммуникации. Феноменологическая концепция проблем человеческого общения. Проблематика общения в концепции классического психоанализа. Социобиологическая, этологическая трактовка общения.  |
| Тема 2 | Виды и функции общения в системе межличностных и общественных отношений | Структурные компоненты, аспекты и уровни общения. Типология общения (классификации Э. Берна, Н. Сагатовского и др.). Цели и функции общения. Интимно-личностное, деловое, социально-ролевое общение. Виды общения: вербальное, невербальное, межличностное, межперсонное, ролевое, доверительное, конфликтное, личностное, деловое, прямое, опосредованное, законное, незаконное, кратковременное, длительное. Уровни общения: фатический, информационный, личностный. Общение, взаимодействие и взаимоотношение между людьми. Основные параметры взаимоотношений в малых группах. Формальные и неформальные взаимоотношения. Этический контекст человеческого общения. Функции общения: прагматическая, развивающая, самоактуализирующая, объединяющая, организационная, внутриличностная. |

| № п/п  | Наименование тем (разделов)  | Содержание тем (разделов)  |
|--------|--|--|
|        |  | <p>Особенности делового общения. Цели и функции делового общения. Специфика и основные задачи деловой коммуникации. Характеристики делового общения: предметно-целевое содержание коммуникации, соблюдение формально-ролевых принципов взаимодействия, взаимозависимость участников деловой коммуникации, коммуникативный контроль, формальные, конвенциональные, эмоциональные и ситуативные ограничения.</p> <p>Основные принципы делового общения «сверху-вниз», «по горизонтали». Проблема совместимости и работанности в группе.</p> <p>Трансактная модель общения. Теория трансактного общения Э. Берна. Три позиции человека: «Родитель», «Взрослый», «Ребенок». Построение схем общения с точки зрения этих позиций. Взаимосвязь жизненного сценария и общения. Построение и анализ личных ролей и жизненного сценария.</p>  |
| Тема 3 | <p>Качества и культура личности, необходимые для успешного общения</p> | <p>Влияние темперамента человека на стиль общения. Влияние характера на выбор стиля общения. Характер и способности. Интеллектуальные способности человека и общение.</p> <p>Проблема коммуникативной компетентности делового человека.</p> <p>Распознавание аудиалов, визуалов, кинестетиков. Использование индивидуального подхода в процессе общения с ними.</p> <p>Основы культурного делового общения: точность, аккуратность, исполнительность, организованность.</p> <p>Умение учитывать вербальные и невербальные ресурсы общения. Невербальные средства общения и их функции: дополнение речи, замещение речи, репрезентация эмоциональных состояний. Проблема контроля невербального поведения. Проблема интерпретации невербальной информации. Физиогномика и физиогномические стереотипы в интерпретации внешности партнера по общению. Паралингвистическая и экстралингвистическая системы знаков. Проксемика как наука о пространственной и временной организации общения. Социальная дистанция. Организация пространства общения. Территории и зоны делового общения.</p> |
| Тема 4 | <p>Социальная перцепция. факторы, искажающие процесс восприятия</p>    | <p>Перцепция – восприятие другого человека.</p> <p>Взаимопонимание как основа и цель делового общения.</p> <p>Уровни понимания. Содержание и эффекты межличностного восприятия. Точность в межличностной перцепции.</p> <p>Межличностная аттракция. Предубеждения. Терпимое отношение к слабостям людей. Роль стереотипов в общении.</p> <p>Типичные ошибки искажения при восприятии человека.</p> <p>Взаимосвязь внешнего вида человека и его профессиональной успешности.</p>  |

| № п/п  | Наименование тем (разделов)           | Содержание тем (разделов)   |
|--------|---------------------------------------|---|
|        |                                       | <p>Деловое общение как восприятие людьми друг друга. Детерминанты межличностного восприятия. Атрибуции (приписывание) как источник ошибок при восприятии. Способы приписывания: «проекция», «эхо», «вера в первый взгляд». Личностная, объектная и обстоятельственная атрибуция. «Эффекты» межличностного восприятия (галлоэффект, новизны и первичности, стереотипизации). Источники галлоэффекта (факторы превосходства, привлекательности, отношения к оцениваемому). Самопрезентация в общении. Межличностная аттракция в общении. Социальные экспектации (ожидания), их роль в деловом общении. Механизмы взаимопонимания в общении (идентификация, эмпатия, рефлексия). Виды слушания: нерефлексивное (пассивное), рефлексивное (активное), эмпатическое. Проблема понимания.</p>                         |
| Тема 5 | Барьеры коммуникаций                  | <p>Коммуникативные барьеры, их преодоление. Роль суггестии и контрсуггестии в процессе общения. «Избегание», «авторитетность» как способы контрсуггестии. «Непонимание» как коммуникативный барьер. Фонетический, семантический, стилистический и логический уровни непонимания. Внешние и внутренние барьеры. Психологические, эмоциональные и т. п. барьеры. Преодоление коммуникативных барьеров: способы и приемы.</p>  |
| Тема 6 | Формы устных деловых коммуникаций     | <p>Виды устных форм делового взаимодействия. Деловая беседа как специально организованный предметный разговор. Классификация деловых бесед. Виды вопросов, задаваемых в ходе беседы. Технология кадровых бесед. Собеседование при приеме на работу. Беседа при увольнении с работы. Проблемные или дисциплинарные беседы. Технология телефонных бесед. Деловое совещание: подготовка и проведение. Пресс-конференция, ее подготовка и проведение. Презентация, ее смысл и назначение. Деловая полемика, правила ее проведения. Культура делового спора. Переговоры как форма деловой коммуникации: подготовка и проведение. Психологический климат во время переговоров. Переговоры как средство разрешения конфликтов. Компьютерная видеоконференцсвязь и ее использование в организации делового общения.</p> |
| Тема 7 | Формы письменных деловых коммуникаций | <p>Классификация служебных документов. Делооборот. Иерархия подписей. Приказ, Протокол, Решение, Договор. Организационно-распределительная документация: резюме, заявление, анкета, докладная и объяснительная записка, таблица, сплошной связный текст. Деловые письма: соглашения, запросы, сопроводительные письма, письма-регламентивы (Поздравления, Извинения, Соболезнования, письма-ответы с благодарностью). Служебные записки для внутренней коммуникации: Распоряжения, Благодарности, Напоминания, Просьбы, Проведение мероприятий. Правила оформления деловых посланий.</p>  |

| № п/п   | Наименование тем (разделов)                   | Содержание тем (разделов)   |
|---------|---|---|
| Тема 8  | Роли и ролевые ожидания                       | <p>Стратегии и тактики общения. Виды стратегического общения: открытое и закрытое; монологическое и диалогическое; ролевое и личностное. Виды тактик общения: формальная, неформальная, примитивная, выбор ролей, деловая, духовная, межличностная, манипулятивная, светская.</p> <p>Виды коммуникативных ролей. Понятие манипуляции. Манипуляции в общении. Манипуляция как метод воздействия на людей.</p> <p>Деловое общение как взаимодействие партнеров. Способы влияния на партнера в процессе общения. Манипуляции и защита от них в деловом взаимодействии. «Ролевое» взаимодействие. Теория трансактного анализа Э. Берна. Позиции в общении («родитель», «взрослый» и «дитя»). Основные типы трансакций. Взаимодополнительные, пересекающиеся, скрытые трансакции. Возможности и значение трансактного анализа в деловом взаимодействии.</p> <p>Условия эффекта речевого воздействия. Риторические приемы «убеждающей коммуникации». Функциональные стили речи. Речевые нормы и культура речи. Законы публичного выступления. Риторика и приемы воздействия на аудиторию.</p> |
| Тема 9  | Национальные особенности деловых коммуникаций | <p>Актуальные проблемы кросскультурного менеджмента в области деловых коммуникаций. Общая характеристика поведения и деловых качеств представителей различных культур: европейской, конфуцианской, исламской и т. д. Национальные особенности деловых контактов народов мира: в вопросах формирования делегаций и механизма принятия решений, ценностных ориентаций, особенностей восприятия и мышления, особенностей поведения и характерных тактических приемов. Международная субкультура переговоров, их специфика в странах Запада и Востока. Проблемы деловой этики в России.</p>   |
| Тема 10 | Этикет и протокол официальных мероприятий     | <p>Категории этики. Нормы морали. Моральные принципы и нормы как основа эффективного общения. Понятие культуры общения. «Технология» позитивного, продуктивного общения. Принципы, правила и нормы делового общения. Официальные мероприятия в системе делового общения. Этикет приветствия и представления. Визитная карточка, ее роль в деловом мире. Деловой подарок. Деловые приемы, их коммуникативный смысл. Организация приемов. Правила телефонных разговоров.</p> <p>Значение норм нравственности в современном бизнесе.</p> <p>Особенности делового общения с использованием технических средств коммуникации.</p> <p>Разработка свода этических норм для сферы своей профессиональной деятельности.</p>  |

| № п/п   | Наименование тем (разделов)                          | Содержание тем (разделов)  |
|---------|--|--|
| Тема 11 | Поведение в конфликтной ситуации                     | <p>Виды конфликтов в разных сферах деятельности. Структура конфликта. Объективная и субъективная составляющая конфликтов. Динамика конфликта.</p> <p>Конфликты в деловых отношениях, их причины и разновидности. Кумулятивный характер конфликта. Основные модели конфликта. Способы разрешения конфликтов: уклонение от противоречия, «сглаживание», компромисс, конфронтация, подавление (принуждение). Процедурные аспекты регулирования конфликтов: примирение, посредничество, арбитраж. Стили поведения в конфликтных ситуациях. Вербальное и невербальное поведение. Возможности управления конфликтной ситуацией. Предупреждение конфликтов. Средства предотвращения конфликтов и методы кризисного управления (информационный, коммуникативный, социально психологический, организационный). Управленческая и корпоративная этика в условиях конфликта. Современные нормы и эталоны управленческого взаимодействия. Особенности эмоционального реагирования в конфликтах. Гнев, агрессия. Эмоциональная разрядка. Последствия конфликтов.</p> |
| Тема 12 | Влияние имиджа на успешность общения                 | <p>Имидж и репутация. Типы и функции имиджа. Составляющие имиджа. Принципы формирования имиджа. Визуальная составляющая в межличностном общении. Имидж делового человека в контексте невербалики. Контекст делового общения.</p>   |
| Тема 13 | Взаимосвязь общения и деятельности                   | <p>Соотношение видов общения и рода профессиональной деятельности. Единство общения и деятельности. Анализ контекста деятельности и общения.</p>   |
| Тема 14 | Презентация итогов продвижения собственных проектов. | <p>Презентация итогов продвижения собственных проектов.</p>  |

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

При проведении занятий семинарского типа используются такие методы текущего контроля, как презентация, опрос и диспут. Экзамен проводится в устной форме и состоит из ответа на вопросы.

#### **Основная литература:**

1. Бороздина Г. В., Кормнова Н.А. Психология и этика делового общения. Учебник и практикум. М.2016. <https://www.biblio-online.ru/book/3102750F-D246-47CE-AC5E-1701A1BFD1EB>
2. Смирнов Г.Н. Этика деловых отношений. М.2015. [http://e.lanbook.com/books/element.php?pl1\\_id=54825](http://e.lanbook.com/books/element.php?pl1_id=54825)