

# АННОТАЦИЯ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ДИСЦИПЛИНЫ

## Деловое общение и конфликтология

**Автор:** Мариновская И.Д., Калинкина Т.В.

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

40.05.01 Правовое обеспечение национальной безопасности, специализация:  
Государственно-правовая

**Квалификация (степень) выпускника:** юрист

**Форма обучения:** очная

### **Цель освоения дисциплины:**

Формирование компетенции в области деловой коммуникации и поведения в ходе конфликтных ситуаций. Формирование способности применять психологические методы, средства и приемы при решении профессиональных задач и осуществлении профессиональной деятельности

### **План курса:**

**Тема 1. Понятие и сущность делового общения, его функции, значение и структура.**

Понятие делового общения. Социальные и психологические функции общения: информационно-коммуникативная, регуляторно-коммуникативная, аффективно-коммуникативная. Общение как способ существования человека и его социализации; существования и действия социальных образований, межгруппового и внутригруппового воздействия, трансляции культуры и социального опыта от поколения к поколению. Общая характеристика основных компонентов общения (его структура). Схемы общения: простая, сложная, замкнутая. Значение общения и учет его особенностей в профессиональной деятельности.

**Тема 2. Закономерности обмена информацией и познания партнера в процессе профессионального общения.**

Структура общения: обмен информацией (коммуникация), восприятие человека человеком (перцепция), взаимодействие людей в процессе общения (интеракция). Коммуникативная сторона общения. Значение информационного обмена в профессиональной деятельности. Схема коммуникативного процесса. Коммуникативные барьеры общения. Распознавание и преодоление барьеров общения в профессиональной деятельности. Восприятие человека человеком в процессе общения. Объективные и субъективные факторы, влияющие на формирование модели партнера. Информационная емкость внешности человека. Язык жестов и телодвижений. Возрастные, индивидуально-психологические и профессиональные особенности восприятия другого человека. Психологические механизмы, способствующие познанию партнера по общению (эмпатия, рефлексия, стереотипизация, идентификация), использование этих механизмов в профессиональной деятельности.

**Тема 3. Закономерности взаимодействия в деловом общении. Контактное взаимодействие.**

Понятие и содержание интерактивной стороны общения как взаимодействия людей в совместной деятельности. Основные формы взаимодействия людей в деловом общении, их психологические особенности. Ролевое взаимодействие, его цели и функции. Коммуникация «масок», содержание и цели. Экспрессивное общение, понятие и сущность. Трансактный анализ ситуаций общения. Классификация видов взаимодействия по А.А. Леонтьеву и А.Б. Добровичу. Формирование приемов аттракции и их использование в профессиональной деятельности. Психологическая специфика профессионального общения специалистов по правовому обеспечению национальной безопасности. Понятие

психологического контакта. Условия его эффективности. Динамика контактного взаимодействия в ситуациях профессиональной деятельности.

#### **Тема 4. Теоретические основы изучения и практического использования закономерностей возникновения и развития конфликтов.**

Понятие и предмет конфликтологии. Теоретические и методологические основы конфликтологии. Отечественные концепции конфликтов (С.Л. Выготский, В.Н. Мясищев, В.В. Столин, А.Я. Анцупов, А.И. Шипилов, Л.А. Петровская и др.). Организационный, деятельностный и личностный подходы к изучению конфликта. Междисциплинарный подход к изучению конфликта. Связи конфликтологии с другими науками (философией, социологией, психологией, политологией, историей, экономикой). Методы исследования конфликтов.

#### **Тема 5. Общая характеристика конфликта, причины и виды. Структура конфликта.**

Сущность конфликта. Понятие конфликта. Функции конфликта. Признаки конфликта. Условия конфликта. Структура конфликта. Стороны конфликта. Предмет конфликта. Образ конфликтной ситуации. Мотивы конфликта. Позиции конфликтующих сторон. Классификация конфликтов по разным критериям. Причины конфликта. Динамика конфликта, его основные этапы. Фазы конфликта. Конфликтогены. Трансактный анализ и прогнозирование конфликтов.

#### **Тема 6. Технологии управления конфликтами в профессиональной деятельности.**

Понятие управления конфликтом. Содержание управления конфликтами. Этапы регулирования конфликта. Технологии регулирования конфликта. Способы разрешения конфликта. Виды стратегии и тактики в конфликте. Принципы разрешения конфликтов. Принципы управления служебными конфликтами. Стили конфликтного поведения. Типы конфликтных личностей. Функции и содержания переговорного процесса. Модели поведения в переговорах. Манипулятивные приемы и их нейтрализация. Основные стратегии и тактики в переговорных процессах. Навыки бесконфликтного поведения и саморегуляции. Способы нейтрализации конфликтов.

#### **Тема 7. Деловое общение: формы и виды, их психологические особенности.**

Сущность делового общения, его цели. Характер делового общения. Основные формы делового общения. Деловая беседа: психологические особенности. Деловые переговоры, структура и психологические особенности. Деловые совещания, психологические особенности. Публичные выступления, психологические особенности. Спор, дискуссия, полемика. Позволительные и непозволительные уловки. Правила общения по телефону. Правила деловой переписки.

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

**В ходе реализации дисциплины «Деловое общение и конфликтология» используются следующие методы текущего контроля успеваемости обучающихся:**

-При проведении занятий лекционного типа: опрос.

-При проведении практических занятий: доклад, коллоквиум, тесты.

Формой промежуточной аттестации выступает: экзамен

*Этап(ы) освоения компетенции:*

ОПК ОС-3.1.2

способность оценивать реальное состояние безопасности организации с позиций законности, общего уровня правовой культуры в обществе правовыми актами

*Результат формирования компетенции*

на уровне знаний:

- о системе, механизмах и средствах правового регулирования взаимоотношений в сфере безопасности;

- о различных сферах безопасности, имеющихся в них проблемах и юридических подходах к решению этих проблем;

- положения и теоретические основы делового общения ;

- особенности и структуру делового общения;

- цели и задачи делового общения;

- понятийный аппарат и принципы, регулирующие деловое общение;

- профессиональные требования к деловому общению юриста

- особенности и отличительные признаки делового общения;

на уровне умений:

- правильно с позиций безопасности оценивать влияние законоположений на реальную деятельность организации (места работы);

- ставить профессиональные цели выше личных интересов, предрассудков и предубеждений;

- отстаивать свою принципиальную, основанную на нормах права, морали и этики профессиональную позицию;

- анализировать и интерпретировать возникающие проблемы в деловом общении;

- выбирать необходимые методы и приемы для решения проблем делового общения

- грамотно ориентироваться в ситуациях делового общения;

- применять теоретические знания к ситуациям установления психологического контакта

*Этап(ы) освоения компетенции:*

ПК-15.1.1: способность проводить анализ и обосновать необходимость применения тех или иных психологических методов, средств и приемов при решении профессиональных задач, учитывая особенности деловой коммуникации и связанных с ними потенциальных конфликтогенных ситуаций, общий уровень правовой культуры, а также конфессиональную принадлежность всех членов профессионального сообщества;

*Результат формирования компетенции*

на уровне умений

- применять правовые знания и механизмы в ситуациях повседневной профессиональной деятельности, в условиях повышения уровня социальной напряженности, в нештатных и чрезвычайных ситуациях;

- объективно оценивать результаты предпринимаемых действий;

- предвидеть последствия принятия решений по вопросам профессиональной деятельности

**Основная литература:**

1. Алексеев О.А. Конфликтология и управление [Электронный ресурс]: учебное пособие/ Алексеев О.А.— Электрон. текстовые данные.— Саратов: Ай Пи Эр Медиа, 2015.— 238 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/33853.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»