

# АННОТАЦИЯ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ДИСЦИПЛИНЫ

## Психология и этика делового общения

**Автор:** к.псих.н., доцент, Пилипенко С.А.

**Код и наименование направления подготовки, профиля:** 38.05.02 Таможенное дело, Организация таможенного контроля

**Квалификация (степень) выпускника:** специалист таможенного дела

**Форма обучения:** очная

### Цель освоения дисциплины:

Сформировать способность работать в коллективе в сфере своей профессиональной деятельности, толерантно воспринимая социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия

### План курса:

*Содержание дисциплины включает:*

Тема 1. Предмет, система, методы психологии.

Объект, предмет и задачи психологии. Содержание, система психологии как научной отрасли психологических знаний. Принципы, категории и понятийный аппарат психологии. Психика, закономерности развития. Сознание. Методы психологической диагностики, применяемые в практике.

Тема 2. Психические познавательные процессы.

Функции и особенности психики. Уровни психического отражения. Сознание как высшая ступень развития психики. Понятие ощущения. Закономерности ощущений, пороги чувствительности. Восприятие и его основные свойства. Типы восприятия. Виды восприятия. Внимание. Память как психический процесс. Виды памяти. Процессы памяти. Особенности запоминания и сохранения информации. Мышление, интуиция и воображение в решении юридических задач. Мышление и речь.

Тема 3. Эмоциональные и волевые психические процессы.

Основные виды эмоций и чувств. Функции эмоций. Классификация эмоций. Эмоциональные реакции. Состояния тревожности, психической напряженности. Общий адаптационный синдром. Стадии стресса. Механизм возникновения фрустрации. Аффект. Причины возникновения аффекта и признаки психотравмирующей, аффективной ситуации. Соотношение понятий аффекта и внезапно возникшего сильного душевного волнения. Отличия психофизиологического и патологического аффекта. Диагностические признаки аффекта. Динамика аффекта. Аффект и алкогольное опьянение. Симуляция аффекта и способы его разоблачения. Понятие воли. Эмоционально-волевая устойчивость. Виды волевых действий.

Тема 4. Личность как объект познания в психологии.

Понятие личности в психологии и праве. Концепция и подходы к понятию личности, современные теории личности. Социальные роли личности. Социальный статус личности. Баланс ролей и статусов. Социальная позиция личности. Понятие конформизма личности. Факторы, влияющие на конформное поведение личности.

Тема 5. Психологическая структура личности.

Подходы к понятию психологическая структура личности. Ценностные ориентации, направленность личности. Мотивы и потребности; интересы, установки личности. Социальный опыт личности: навыки, умения, знания, правила, нормы, стереотипы поведения. Формы отражения. Система – Я, самооценка и самоуважение;

самоконтроль личности. Темперамент, характер, типология характера. Задатки и способности. Основные методы изучения психологических особенностей личности.

Тема 6. Понятие и сущность общения, его функции, значение и структура

Понятие общения. Социальные и психологические функции общения: информационно-коммуникативная (прием и передача информации), регуляторно-коммуникативная (установление и регулирование взаимоотношений между людьми), аффективно-коммуникативная (удовлетворение основных потребностей и эмоций человеком). Общая характеристика основных компонентов общения (его структура). Схемы общения: простая, сложная, замкнутая. Значение общения и учет его особенностей в профессиональной деятельности таможенника.

Тема 7. Закономерности обмена информацией и познания партнера в процессе профессионального общения таможенника

Коммуникативная сторона общения. Схема коммуникативного процесса. Значение и роль языка. Средства передачи информации. Коммуникативные барьеры общения. Восприятие человека человеком в процессе общения. Объективные и субъективные факторы, влияющие на формирование модели партнера. Информационная емкость внешности человека. Язык жестов и телодвижений. Психологические механизмы способствующие познанию партнера по общению (эмпатия, рефлексия, стереотипизация, идентификация).

Тема 8. Закономерности взаимодействия в профессиональном общении таможенника

Понятие и содержание интерактивной стороны. Основные формы взаимодействия людей в процессе общения, их психологические особенности. Коммуникация «масок», содержание и цели. Экспрессивное общение, понятие и сущность. Трансактный анализ ситуаций общения. Классификация видов взаимодействия.

Тема 9. Контактное взаимодействие. Понятие и сущность конфликтов общения. Структура развития конфликта, методы нейтрализации и регулирования конфликтов.

Понятие психологического контакта. Условия его эффективности. Динамика контактного взаимодействия. Понятие о конфликте. Его значение и функции. Структура конфликта. Предмет и объект конфликта. Субъекты конфликта. Конфликтные отношения. Конфликтная ситуация. Виды конфликтов. Причины возникновения конфликтов. Этапы развития конфликтов. Пути предупреждения и разрешения конфликтов. Навыки бесконфликтного поведения и саморегуляции. Способы нейтрализации конфликтов. Видов агрессивных реакций в поведении конфликтующих сторон, их признаки и нейтрализация.

Тема 10. Психологические и этические нормы, принципы и виды делового общения. Этикет в деятельности таможенника.

Понятие и содержание этики и морали. Понятие этики делового общения. Современные взгляды на место этики в деловом общении. Характеристика двух основных позиций на соотношении этики и бизнеса. Общие этические признаки и характер делового общения. Этика делового общения «сверху-вниз». Этика делового общения «снизу-вверх». Этика делового общения по «горизонтали». Повышение уровня этики делового общения. Кодекс этики и служебного поведения должностных лиц таможенных органов Российской Федерации. Этикет и культура поведения в профессиональной деятельности таможенника. Правила этикета. Профессиональный этикет. Правила вербального этикета. Правила общения по телефону. Правила деловых бесед и переговоров. Правила деловой переписки.

**Формы текущего контроля и промежуточной аттестации:**

Формы текущего контроля успеваемости: доклад (Д), коллоквиум (К), тесты (Т).

Уровень освоения компетенции подтверждается сформированностью следующих знаний, умений и навыков (опыта деятельности):

следующих знаний:

основные категории, понятия и проблемы социального, культурного и личностного развития человека, феномена социальных групп и работы в коллективе, толерантности, гуманизма, дискриминации. В частности, знание следующих базовых категорий и понятий: группа, разновидности социальных, этнических, культурных групп, основные принципы групповой динамики, специфику передачи информации между людьми, специфику межличностного и межгруппового взаимодействия, основные техники и приемы эффективного общения.

следующих умений:

-использовать идеи философии в процессе самопознания и социальной коммуникации;

-применять полученные знания для анализа социальной реальности и практических решений в личной жизни и профессиональной сфере;

- устанавливать доверительные взаимоотношения;

-применять техники и приемы эффективного общения.

следующих навыков:

- самостоятельно разрешать конфликтные ситуации в коллективе;

- учитывать социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия членов профессионального коллектива.

- проектирования траектории развития для представителей различных межкультурных групп.

Информационные технологии, программное обеспечение, материально-техническая база, оценочные средства, необходимые для освоения дисциплины адаптированы для обучающихся инвалидов и обучающихся с ограниченными возможностями здоровья.

### **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. Дмитриева Н.Ю. Учебное пособие по общей психологии [Электронный ресурс]/ Дмитриева Н.Ю.— Электрон.текстовые данные.— Саратов: Научная книга, 2012.— 128 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/6313.html>.— ЭБС «IPRbooks»
3. Калина Н.Ф. Психология личности [Электронный ресурс]: учебник для вузов/ Калина Н.Ф.— Электрон.текстовые данные.— М.: Академический Проект, 2015.— 216 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/36517.html>.— ЭБС «IPRbooks»
4. 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»
5. Сорокотягин И.Н. Юридическая психология [Электронный ресурс]: учебное пособие/ Сорокотягин И.Н.— Электрон.текстовые данные.— М.: Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа, 2017.— 224 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/57241.html>.— ЭБС «IPRbooks»
6. Шарков Ф.И. Общая конфликтология [Электронный ресурс]: учебник для бакалавров/ Шарков Ф.И., Сперанский В.И.— Электрон.текстовые данные.— М.: Дашков и К, 2016.— 240 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/60458.html>.— ЭБС «IPRbooks»