

**Аннотация к рабочей программе учебной дисциплины  
«Психология делового общения»**

Направление подготовки: 38.03.03 Управление персоналом

Направленность (профиль): «Управление персоналом организации»

Уровень высшего образования: бакалавриат

<b>Цель изучения дисциплины</b>	освоение совокупности компетенций, связанных с повышением общей и психологической культуры делового общения, приобретения навыков поведения в конфликтных ситуациях, ведения дискуссии, совещания, деловых переговоров, развитие компетентности в общении и развитие гуманистической установки на восприятие партнера по общению.
<b>Задачи</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- формирование систематизированного комплекса знаний, необходимых для понимания роли психологических состояний и психических процессов в деловом общении;</li> <li>- формирование системного представления об общении, его месте и роли в эффективности совместной деятельности и взаимодействии;</li> <li>- развитие перцептивной, коммуникативной и интерактивной составляющих компетентности;</li> <li>- осознание реальных предпосылок собственных затруднений в процессе общения; поиск адекватного осознания ситуации на социально-перцептивном уровне;</li> <li>- приобретение обобщенных диагностических знаний и умений в процессе групповой работы;</li> <li>- совершенствование навыков делового и межличностного общения при решении управленческих задач, в конфликтных ситуациях;</li> <li>- развитие навыков применения техник публичного выступления, организации совещания, переговоров;</li> <li>- применение социально-психологических концепций и закономерностей для анализа практических ситуаций, решения проблем, возникающих в профессиональной практике.</li> </ul>
<b>Наименование темы учебной дисциплины</b>	<b>Содержание темы</b>
<b>Тема 1. Деловое общение: общие определения</b>	<p>Понятие «общение» и трудность его дефиниций. Общение в системе межличностных и деловых отношений. Значение общения для развития индивида и общества. Функции общения. Дискуссия о соотношении общения и деятельности. Основные типы (стратегии) и виды общения. Проблема структуры общения. Основные стороны процесса общения: коммуникативная, интерактивная, перцептивная; их тесная взаимосвязь.</p> <p>Определение делового общения. Деловое общение как прагматическая необходимость и как самоцель. Деловое общение как социально-психологическая проблема. Виды делового взаимодействия, специфика ролей в деловом общении,</p>

	особенности коллективных субъектов делового общения. Виды и уровни общения.
<b>Тема 2. Коммуникативная сторона общения. Вербальная коммуникация</b>	<p>Специфика коммуникативного процесса между людьми: обогащение и развитие информации в ходе ее «движения», активная позиция партнеров в коммуникативном процессе, проблема смысла при усвоении информации. «Обратная связь». Знаковые системы. Виды коммуникации. Коммуникативные барьеры.</p> <p>Вербальная коммуникация. Структура речевого поведения. Языковые характеристики говорящего и слушающего как факторы эффективности коммуникативного процесса. Понятие тезауруса. Типы коммуникативных барьеров. «Активное слушание», его виды и приемы. Проблемы массовой коммуникации. Подходы к анализу «убеждающей коммуникации». Наиболее универсальный характер вербальной коммуникации. Специфика в деловом общении.</p>
<b>Тема 3. Коммуникативная сторона общения. Невербальная коммуникация</b>	<p>Понятие невербального поведения и невербальной коммуникации. Системы невербальной коммуникации: оптико-кинестическая система знаков (жесты, мимика и пантомимика); паралингвистическая и экстралингвистическая системы знаков (интонация и различные невербальные включения в человеческую речь); пространственно-временная система организации коммуникативного процесса; визуальный контакт. Специфика, значение и взаимосвязь данных систем в процессе общения. Кинесика, просодика, экстралингвистика, проксемика, такесическая и ольфакторная структуры невербального поведения, их полифункциональность в межличностном общении. Экспрессивный репертуар человека. Проблема кода и декодификации в невербальной коммуникации. Экспериментальные исследования типов интерпретации и способностей к адекватному пониманию невербального поведения. Психологические составляющие эффективного профессионального контакта.</p>
<b>Тема 4. Перцептивная сторона общения</b>	<p>Понятие «социальная перцепция». Межличностное восприятие в процессе общения. Взаимовосприятие и познание партнеров по общению – основа установления взаимопонимания между ними. Механизмы межличностного восприятия (идентификация, рефлексия, эмпатия). Роль установки при формировании первого впечатления о человеке. Эффекты межличностного восприятия: «ореола», «первичности», «новизны». Содержание и значение процесса стереотипизации, виды стереотипов. Их роль в деловом общении.</p> <p>Атрибутивные процессы в межличностном восприятии. Интерпретация причин поведения другого человека – феномен «каузальной атрибуции». Структура атрибутивного процесса. Виды и формы атрибуции (Г.Келли). «Фундаментальная ошибка атрибуции», ее проявления. Соотношение процессов межличностного восприятия и атрибуции. Проблема точности межличностного восприятия в деловом общении. Практические средства повышения точности межличностного восприятия в деловом общении, их возможности и ограничения.</p>

<p><b>Тема 5.</b> <b>Интерактивная сторона общения</b></p>	<p>Межличностное взаимодействие (интеракция) как предмет социально-психологического исследования. Попытки построения «анатомии» акта взаимодействия. Проблема взаимодействия в символическом интеракционизме. Транзактный анализ Э.Берна. Анализ проблем взаимодействия с точки зрения концепции совместной деятельности. Экспериментальные схемы регистрации взаимодействия (Р.Бейлс).</p> <p>Принципы и типы деловых взаимодействий. Виды взаимодействия – сотрудничество (кооперация) и соперничество (конкуренция). Взаимодействие в структуре совместной деятельности. Общая характеристика основных механизмов воздействия в общении. Феномен личного влияния. Значение обратной связи в межличностном общении. Трудности межличностного общения</p>
<p><b>Тема 6. Конфликты и пути их разрешения</b></p>	<p>Природа конфликта в коллективе. Содержание понятия «конфликт». Позитивные и деструктивные функции конфликта. Основные причины конфликтов в сфере деловых отношений. Типология конфликтов. Динамика конфликта. Типы конфликтных личностей. Стратегия поведения в конфликтных ситуациях. Способы и методы разрешения конфликтных ситуаций. Факторы разрешения конфликта, их характеристика. Приемы улучшения коммуникации в конфликте. Этапы конструктивного разрешения конфликта. Методы разрешения конфликта. Разрешение конфликта старшим по возрасту или по должности. Косвенные способы разрешения конфликта. Предотвращение межличностных конфликтов.</p>
<p><b>Тема 7. Имидж и этикет делового человека</b></p>	<p>Управление впечатлением, производимым на окружающих. Осознание особенностей поведения и характера, которые способствуют и препятствуют эффективному взаимодействию и деловому общению. Рекомендации по преодолению этих трудностей. Знание руководителем индивидуальных особенностей работников.</p> <p>Современные представления об этикете. Этикет приветствий. Представления и знакомства. Функции делового этикета. Нормы поведения в деловом общении. Учет национальных особенностей участников делового общения. Особенности делового общения с иностранными партнерами.</p>
<p><b>Тема 8. Формы делового общения и их психологические аспекты: деловая беседа, переговоры, собеседование</b></p>	<p>Деловые коммуникации: деловая беседа, деловые переговоры, деловые совещания, деловые дискуссии, публичная (ораторская) речь и их характеристики. Культура делового общения по телефону. Презентации. Общение с посетителями, партнерами. Психологическая техника, парирование замечаний и вопросов. Переговоры как форма коммуникации. Подготовка и ход переговорного процесса. Правила налаживания отношений между партнерами по переговорам. Вопросы, используемые для повышения эффективности переговоров. Психологические аспекты отношений за столом переговоров. Интерес к партнеру. Отстаивание собственной точки зрения. Критика партнера. Признание своих ошибок. Человек-позитивист и человек-негативист. Техники формирования доверительности. Соблюдение этических норм.</p>

	<p>Общение по телефону. Правила ведения делового телефонного разговора, когда звонят вам. Правила ведения деловых телефонных разговоров, когда звоните вы. Основные требования к деловой переписке.</p>
<p><b>Тема 9. Психологические особенности публичного выступления, презентации, совещания</b></p>	<p>Причины неуверенности в себе при публичных выступлениях. Техники повышения эффективности публичного выступления: привлекательность оратора; установление и поддержание контакта с аудиторией; привлечение внимания – нейтральная фраза, завлечение, зрительный контакт; удержание внимания аудитории – приемы изоляция, навязывание ритма, акцентировки. Техника речи. Влияние характеристик речи на эффективность общения. Структурирование информации: правило рамки, правило цепи, техники аргументации. Типология совещаний. Характеристика совещания как групповой формы делового общения: цель, проблемы, требования к участникам. Правила организации и проведения совещаний. Подготовка к проведению делового совещания. Обслуживание совещаний. Психологические особенности организации и ведения дискуссий. Презентация. Завершение делового совещания и составление его протокола.</p>