

Министерство науки и высшего образования Российской Федерации
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Сибирский государственный индустриальный университет»

Университетский колледж

УТВЕРЖДАЮ
Проректор по учебной и
воспитательной работе
_____ М.В. Темлянец
подпись
« ____ » _____ 20__ г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

Психология общения

38.02.01 «Экономика и бухгалтерский учет (по отраслям)»

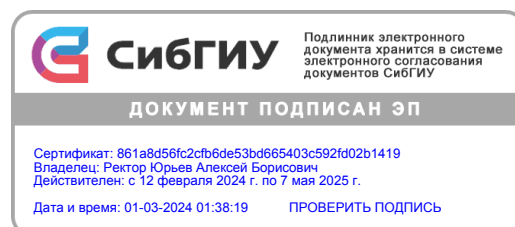
Квалификация выпускника
Бухгалтер

Форма обучения
Очная форма

Срок обучения: 1 год 10 месяцев

Год начала подготовки 2022

Новокузнецк
2022



1 Цели и задачи освоения учебной дисциплины

Целями учебной дисциплины являются:

- формирование культуры общения;;
- создание условий для формирования у обучающихся психологических и нравственных качеств необходимых в повседневной (в т.ч. профессиональной) деятельности и поведении современных граждан российского общества.

Задачами учебной дисциплины являются:

- ознакомление обучающихся с основными закономерностями, правилами и нормами делового и социального общения;;
- обучение умению понимать и интерпретировать невербальные сигналы общения, конструктивно критиковать, активно и эмпатично слушать;;
- обучение умению интерпретировать и применять ролевое поведение в процессе общения;;
- обеспечение освоения техник и приёмов эффективного общения в профессиональной деятельности;;
- формирование коммуникативных и перцептивных способностей для установления и поддержания деловых контактов;;
- обучение практическим приемам реализации таких форм делового общения как деловая переписка, беседа (по телефону), публичное выступление и др.;;
- обучение практическим приёмам бесконфликтного взаимодействия в деловом общении.

2 Место учебной дисциплины в структуре ООП по специальности

Учебная дисциплина относится к учебным дисциплинам общего гуманитарного и социального-экономического цикла ООП по специальности 38.02.01 «Экономика и бухгалтерский учет (по отраслям)».

Учебная дисциплина опирается на базовые знания и компетенции, полученные в процессе получения предыдущего образования.

Учебная дисциплина дополняет умения и знания, получаемые по одновременно изучаемым и последующим учебным дисциплинам:

- Производственная практика;
- Производственная практика;
- Производственная практика;
- Производственная практика;
- Производственная практика;
- Иностранный язык в профессиональной деятельности;
- Менеджмент.

3 Планируемые результаты обучения по учебной дисциплине

Процесс изучения учебной дисциплины направлен на формирование следующих компетенций:

Общие компетенции

– ОК 01: Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам

– ОК 02: Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности

– ОК 03: Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие

– ОК 04: Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами

– ОК 05: Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста

– ОК 06: Проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе традиционных общечеловеческих ценностей, применять стандарты антикоррупционного поведения

В результате освоения учебной дисциплины обучающийся должен уметь, знать:

Код ОК, ПК	Уметь	Знать
ОК 01 ОК 02 ОК 03 ОК 04 ОК 05 ОК 06	<ul style="list-style-type: none"> - применять техники и приемы эффективного общения в профессио-нальной деятельности; - использовать приемы саморегуляции поведения в процессе межличност-ного общения. 	<ul style="list-style-type: none"> - взаимосвязь общения и деятельности; - цели, функции, виды и уровни общения; - роли и ролевые ожидания в общении; - виды социальных взаимодействий; - механизмы взаимопонимания в общении; - техники и приемы общения, правила слушания, ведения беседы, убеждения; - этические принципы общения; - источники,

		причины, виды и способы разрешения конфликтов.
--	--	--

4 Объем и содержание учебной дисциплины

Учебная деятельность обучающихся предусматривает учебные занятия (лекция, практическое занятие), самостоятельную работу, а также другие виды учебной деятельности, определенные учебным планом и календарным планом воспитательной работы.

Объем учебной дисциплины

Семестр / курс	ИТОГО	1 семестр
Форма промежуточной аттестации		<i>зачет</i>
Трудоёмкость, <i>академ. час.</i>	36	36
Лекции, <i>академ. час.</i>	16	16
в форме практической подготовки	0	0
Лабораторные работы, <i>академ. час.</i>	0	0
в форме практической подготовки	0	0
Практические занятия, <i>академ. час.</i>	16	16
в форме практической подготовки	0	0
Курсовая работа / проект, <i>академ. час.</i>	0	0
в форме практической подготовки	0	0
Консультации, <i>академ. час.</i>	0	0
в форме практической подготовки	0	0
Самостоятельная работа, <i>академ. час.</i>	4	4

в форме практической подготовки	0	0
Контроль, <i>академ. час.</i>	0	0
в форме практической подготовки	0	0

Содержание учебной дисциплины

Раздел 1 Основные закономерности психологии общения.

(Общение как социальный феномен.

Основные понятия психологии общения. Межличностные отношения.

Вербальная коммуникация. Невербальная коммуникация.

Коммуникативные барьеры и их преодоление. Социально-перцептивная сторона общения. Механизмы межгруппового восприятия.

Трудности и дефекты межличностного общения. Интерактивная сторона общения. Этика общения и культура общения.);

Тема 1.1 Общение как социальный феномен. (Основные понятия психологии общения. Роль общения в профессиональной деятельности человека. Возникновение психологии общения, ее предмет, связь с другими науками. Межличностные отношения.

Подходы к определению общения и его форм. Характеристики общения. Потребность в общении. Цели и функции общения. Структура общения. Виды и уровни общения. Стили

общения. Критерии удовлетворенности общением. Возрастные особенности общения.);

Тема 1.2 Коммуникативная сторона общения. (Вербальная коммуникация. Определение, функции, основные характеристики и нормы вербальной коммуникации. Структура общения как коммуникативного акта. Схема диалога. Речь как средство утверждения социального статуса. Культурные различия в вербальной коммуникации. Слушание как коммуникативный процесс, его роль в коммуникации. Виды слушания. Эффективное слушание. Невербальная коммуникация. Определение невербальной коммуникации. Функции невербальных сообщений. Базовые системы невербальной коммуникации. Различия невербального общения у представителей разных народностей. Проблема интерпретации невербального поведения. Коммуникативные барьеры и их преодоление. Феномен межличностного влияния, виды влияния. Психологическое противостояние влиянию. Техники влияния и противостояния влиянию.);

Тема 1.3 Социально-перцептивная сторона общения. (Понятие социальной перцепции. Место социальной перцепции в общении. Межличностное восприятие и понимание в процессе общения. Виды социального восприятия. Механизмы межличностного восприятия.

Атрибуция как базовый механизм межличностного познания. Фундаментальная ошибка атрибуции. Понятие аттракции. Шкала, компоненты и закономерности возникновения аттракции. Этапы развития эмоциональных отношений. Механизмы межгруппового восприятия. Эффекты межличностного восприятия. Эффекты восприятия. Закономерности формирования первого впечатления: факторы восприятия при первом впечатлении. Направленное формирование первого впечатления. Долговременное общение. Трудности и дефекты межличностного общения. Трудности общения. Дефицитное общение. Дефектное общение. Деструктивное общение.);

Тема 1.4 Интерактивная сторона общения. (Интеракция как обмен действиями в общении. Теории межличностного взаимодействия. Этика общения и культура общения. Ценности общения. Этические принципы общения. Этические принципы общения: сохранение достоинства партнера по общению, право партнера на ошибку и возможность ее исправления, толерантность, доверие к людям. Позиции в общении. Роли и ролевые ожидания в общении. Ролевое взаимодействие. Транзактный анализ Э. Берна. Позиция «Родитель». Позиция «Взрослый». Позиция «Ребенок». Основные виды ситуаций взаимодействия.);

Раздел 2 Деловое общение. (Специфика делового общения. Взаимодействие в процессе делового общения. Понятие группы, команды. Виды и формы делового общения. Составляющие имиджа в профессиональной сфере. Основные стратегии самопрезентации. Особенности командообразования.);

Тема 2.1 Специфика делового общения. (Коммуникативная компетентность как компонент профессиональной компетентности. Вербальная коммуникация в деловом общении. Невербальное поведение и невербальные средства в профессиональном общении. Информационные технологии и средства в деловом общении. Взаимодействие в процессе делового общения. Психологическое влияние в процессе делового общения. Понятие группы, команды. Фазы развития команды, особенности взаимодействия, принципы сотрудничества. Роли в группе. Лидерство, статус, самореализация в команде. Командообразование. Деловое взаимодействие в рабочей группе.);

Тема 2.2 Виды и формы делового общения. (Формы делового общения: деловая беседа (по телефону и лицом к лицу), деловые переговоры, интервью, деловые совещания и собрания, публичные выступления, прием посетителей и гостей, выставки и конференции, деловая переписка и др.

Правила деловой переписки. Деловая беседа как специально организованный предметный разговор. Классификация деловых бесед. Деловое совещание: подготовка и проведение. Публичное выступление в системе деловых коммуникаций. Деловая полемика, правила ее

проведения. Культура делового спора.

Понятие имиджа. Составляющие имиджа в профессиональной сфере.

Самопрезентация. Основные стратегии самопрезентации. Особенности командообразования.);

Раздел 3 Конфликты и способы их предупреждения и разрешения. (Определение, виды и функции конфликта. Структура и динамика конфликта. Причины конфликта. Способы разрешения конфликтов. Типы и причины конфликтов в деловом общении. Переговоры как средство разрешения конфликтов.);

Тема 3.1 Основы психологии конфликта. (Определение, виды и функции конфликта. Структура и динамика конфликта. Причины конфликта. Общие причины конфликта: социально-политические и экономические; социально-демографические; социально-психологические; индивидуально-психологические. Частные причины конфликта. Основные модели поведения личности в конфликтном взаимодействии. Стратегии поведения в конфликте: принуждение (борьба, соперничество); уход; уступка; компромисс; сотрудничество. Характеристика основных стратегий поведения в конфликте. Способы разрешения конфликтов.);

Тема 3.2 Конфликты в деловом общении. (Типы и причины конфликтов в деловом общении. Стратегии взаимодействия в условиях конфликта. Конфликтные ситуации при работе с клиентами и коллегами. Психотехники коммуникативного поведения в условиях конфликта. Рекомендации по коммуникации для разрешения конфликтов посредством сотрудничества. Переговоры как средство разрешения конфликтов. Определение понятий «переговоры», «стратегия переговоров», «тактика переговоров», «переговорный стиль», «конструктивные переговоры». Этапы проведения переговоров: подготовка, разъяснение рамок переговоров, начало, изложение точек зрения и их обсуждение, выработка соглашения.).

5 Перечень тем лекций

№ раздела / темы дисциплины	Темы лекций	Трудоемкость, <i>академ. час</i>	
		всего	в форме практической подготовки
Раздел 1.	Основные закономерности психологии общения		
Тема 1.1.	Общение как социальный феномен	2	
Тема 1.2.	Коммуникативная сторона общения	2	
Тема 1.3.	Социально-перцептивная сторона общения	2	

Тема 1.4.	Интерактивная сторона общения	2	
Раздел 2.	Деловое общение		
Тема 2.1.	Специфика делового общения	2	
Тема 2.2.	Виды и формы делового общения	2	
Раздел 3.	Конфликты и способы их предупреждения и разрешения		
Тема 3.1.	Основы психологии конфликта	2	
Тема 3.2.	Конфликты в деловом общении	2	
Итого:		16	0

6 Перечень тем практических занятий (семинаров)

№ раздела / темы дисциплины	Темы практических занятий (семинаров)	Трудоемкость, <i>академ. час</i>	
		всего	в форме практической подготовки
Раздел 1; Тема 1.1.	Практикум «Возрастные особенности общения». Практикум «Определение собственных коммуникативных способностей»	2	
Раздел 1; Тема 1.2.	Тренинг «Вербальные и невербальные коммуникации. Эффективное слушание».	2	
Раздел 1; Тема 1.3; Тема 1.4.	Практикум «Механизмы взаимопонимания в процессе общения». Практикум «Позиции в общении. Концепция Эрика Берна: Трансактный анализ»	2	
Раздел 2; Тема 2.1.	Практикум «Роли в группе. Лидерство, статус, самореализация в команде»	2	
Раздел 2; Тема 2.2.	Тренинг «Деловое взаимодействие в рабочей группе». Тренинг «Публичное выступление. Самопрезентация»	2	
Раздел 3; Тема 3.1.	Практикум «Психология конфликта»	2	
Раздел 3; Тема 3.2.	Тренинг «Конструктивные решения конфликтных	2	

	ситуаций. Определение своего стиля поведения в конфликтах»		
Раздел 1; Тема 1.1; Тема 1.2; Тема 1.3; Тема 1.4; Раздел 2; Тема 2.1; Тема 2.2; Раздел 3; Тема 3.1; Тема 3.2.	Зачет	2	
Итого:		16	0

7 Перечень тем лабораторных работ

№ раздела / темы дисциплины	Темы лабораторных работ	Трудоемкость, <i>академ. час</i>	
		всего	в форме практической подготовки
	<i>Отсутствуют</i>		
Итого:		0	0

8 Перечень тем курсовых работ (проектов)

№ раздела / темы дисциплины	Темы курсовых работ (проектов)	Трудоемкость, <i>академ. час</i>	
		всего	в форме практической подготовки
	<i>Отсутствуют</i>		
Итого:		0	0

9 Виды самостоятельной работы

№ раздела / темы дисциплины	Виды самостоятельной работы	Трудоемкость, <i>академ. час</i>	
		всего	в форме практической подготовки
Раздел 1; Тема 1.1; Тема 1.2; Тема 1.3; Тема 1.4; Раздел 2; Тема 2.1; Тема 2.2; Раздел 3; Тема 3.1; Тема 3.2.	1. Изучение лекционного материала; 2. Подготовка к практическому занятию; 3. Прохождение тестирования; 4. Решение ситуационных задач.	4	

Итого:	4	0
--------	---	---

10 Учебно-методическое и информационное обеспечение учебной дисциплины

а) основная литература:

1 Корягина, Н. А. Психология общения : учебник и практикум для среднего профессионального образования / Н. А. Корягина, Н. В. Антонова, С. В. Овсянникова. — Москва : Издательство Юрайт, 2022. — 437 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-00962-0. — URL: <https://urait.ru/bcode/413575> (дата обращения: 28.02.2022).

б) дополнительная литература:

1 Бороздина, Г. В. Психология общения : учебник и практикум для СПО / Г. В. Бороздина, Н. А. Кормнова ; под общ. ред. Г. В. Бороздиной. — М. : Издательство Юрайт, 2018. — 463 с. — (Серия : Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-00753-4. — URL: <https://urait.ru/bcode/413711> (дата обращения: 28.02.2022).

2 Лавриненко, В. Н. Психология общения : учебник и практикум для СПО / В. Н. Лавриненко, Л. И. Чернышова ; под ред. В. Н. Лавриненко. — М. : Издательство Юрайт, 2018. — 350 с. — (Серия : Профессиональное образование). — ISBN 978-5-9916-9324-0. — URL: <https://urait.ru/bcode/413711> (дата обращения: 28.02.2022).

в) ресурсы информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»:

1 Консультант студента. Электронная библиотека технического ВУЗа : электронно-библиотечная система / ООО «Политехресурс». — Москва, [200 –]. — URL: <http://www.studentlibrary.ru>. — Режим доступа: для авторизир. пользователей;

2 ЛАНЬ : электронно-библиотечная система : [коллекция «Инженерно-технические науки»] / ООО «Издательство Лань». — Санкт-Петербург, [200 –]. — URL: <http://e.lanbook.com>. — Режим доступа: для авторизир. пользователей;

3 Образовательная платформа ЮРАЙТ / ООО «Электронное издательство Юрайт». — Москва, [200 –]. — URL: <https://urait.ru>. — Режим доступа: для авторизир. пользователей;

4 Университетская библиотека онлайн : электронно-библиотечная система / ООО «Директ-Медиа». — Москва, [200 –]. — URL: <https://biblioclub.ru>. — Режим доступа: для авторизир. пользователей;

5 Электронная библиотека // Научно-техническая библиотека СибГИУ : сайт. — Новокузнецк, [200 –]. — URL: <https://library.sibsiu.ru/LibrELibraryFullText.asp>. — Режим доступа: для авторизир. пользователей;

6 Электронный каталог : сайт / Научно-техническая библиотека СибГИУ. — Новокузнецк, [199 –]. — URL: <http://libr.sibsiu.ru>.

г) лицензионное и свободно распространяемое программное обеспечение:

- 7-Zip;
- ABBYY FineReader 11;
- Kaspersky Endpoint Security;
- Microsoft Office 2007;
- Microsoft Office 2010;
- Microsoft Windows 7.

д) базы данных и информационно-справочные системы:

1 Система ГАРАНТ : электронный периодический справочник / ООО «Правовой центр «Гарант». – Кемерово, [200 –]. – Режим доступа: компьютерная сеть Сиб. гос. индустр. ун-та.;

2 Техэксперт : информационно-справочная система / ООО «Группа компаний «Кодекс». – Кемерово, [200 –]. – Режим доступа: компьютерная сеть Сиб. гос. индустр. ун-та.;

3 КонсультантПлюс : справочно-правовая система / ООО «Информационный центр АНВИК». – Новокузнецк, [199 –]. – Режим доступа: компьютерная сеть библиотеки Сиб. гос. индустр. ун-та.;

4 Электронный реферативный журнал (ЭлРЖ) : база данных / ВИНТИ РАН. – Москва, [200 –]. – Режим доступа: компьютерная сеть библиотеки Сиб. гос. индустр. ун-та.

11 Материально-техническое обеспечение учебной дисциплины

Материально-техническое обеспечение учебной дисциплины включает учебные аудитории для проведения занятий всех видов, предусмотренных учебным планом, в том числе групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации, а также помещения для самостоятельной работы, оснащенные оборудованием, техническими средствами обучения и материалами, учитывающими требования международных стандартов, научно-техническую библиотеку СибГИУ. Для проведения занятий лекционного типа (лекций) предусмотрена аудитория, оборудованная компьютерной техникой, экраном и мультимедийным проектором, учебной доской. Практические занятия, групповые и индивидуальные консультации, текущий контроль и промежуточная аттестация проводятся в учебном кабинете «Социально-экономических дисциплин», оснащенный средствами обучения. Помещения для самостоятельной работы обучающихся оснащены компьютерной техникой с возможностью подключения к информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду.

Рабочая программа дисциплины составлена в соответствии с требованиями ФГОС СПО по направлению подготовки (специальности) 38.02.01 «Экономика и бухгалтерский учет (по отраслям)».

Составитель(и):

педагог-психолог Бойкова Анастасия Владимировна
(университетский колледж).

Рабочая программа дисциплины рассмотрена и утверждена на заседании Педагогического совета Университетского колледжа.

Приложение А

Аннотация

рабочей программы дисциплины «Психология общения»

по направлению подготовки (специальности)

38.02.01 «Экономика и бухгалтерский учет (по отраслям)»

форма обучения – Очная форма

1 Цели и задачи освоения учебной дисциплины

Целями учебной дисциплины являются:

- формирование культуры общения;;
- создание условий для формирования у обучающихся психологических и нравственных качеств необходимых в повседневной (в т.ч. профессиональной) деятельности и поведении современных граждан российского общества.

Задачами учебной дисциплины являются:

- ознакомление обучающихся с основными закономерностями, правилами и нормами делового и социального общения;;
- обучение умению понимать и интерпретировать невербальные сигналы общения, конструктивно критиковать, активно и эмпатично слушать;;
- обучение умению интерпретировать и применять ролевое поведение в процессе общения;;
- обеспечение освоения техник и приёмов эффективного общения в профессиональной деятельности;;
- формирование коммуникативных и перцептивных способностей для установления и поддержания деловых контактов;;
- обучение практическим приемам реализации таких форм делового общения как деловая переписка, беседа (по телефону), публичное выступление и др.;;
- обучение практическим приёмам бесконфликтного взаимодействия в деловом общении.

2 Место учебной дисциплины в структуре ООП по направлению подготовки (специальности)

Учебная дисциплина относится к учебным дисциплинам общего гуманитарного и социального-экономического цикла ООП по специальности 38.02.01 «Экономика и бухгалтерский учет (по отраслям)».

Учебная дисциплина опирается на базовые знания и компетенции, полученные в процессе получения предыдущего образования.

Учебная дисциплина дополняет умения и знания, получаемые по одновременно изучаемым и последующим учебным дисциплинам:

- Производственная практика;

- Производственная практика;
- Производственная практика;
- Производственная практика;
- Производственная практика;
- Иностранный язык в профессиональной деятельности;
- Менеджмент.

3 Планируемые результаты обучения по учебной дисциплине

Процесс изучения учебной дисциплины направлен на формирование следующих компетенций:

Общие компетенции

- ОК 01: Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам
- ОК 02: Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности
- ОК 03: Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие
- ОК 04: Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами
- ОК 05: Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста
- ОК 06: Проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе традиционных общечеловеческих ценностей, применять стандарты антикоррупционного поведения

В результате освоения учебной дисциплины обучающийся должен уметь, знать:

Код ОК, ПК	Уметь	Знать
ОК 01 ОК 02 ОК 03 ОК 04 ОК 05 ОК 06	<ul style="list-style-type: none"> - применять техники и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности; - использовать приемы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения. 	<ul style="list-style-type: none"> - взаимосвязь общения и деятельности; - цели, функции, виды и уровни общения; - роли и ролевые ожидания в общении; - виды социальных взаимодействий; - механизмы взаимопонимания в общении; - техники и приемы общения,

		<p>правила слушания, ведения беседы, убеждения;</p> <p>- этические принципы общения;</p> <p>- источники, причины, виды и способы разрешения конфликтов.</p>
--	--	---

4 Объем учебной дисциплины

Семестр / курс	ИТОГО	1 семестр
Форма промежуточной аттестации		<i>зачет</i>
Трудоёмкость, <i>академ. час.</i>	36	36
Лекции, <i>академ. час.</i>	16	16
в форме практической подготовки	0	0
Лабораторные работы, <i>академ. час.</i>	0	0
в форме практической подготовки	0	0
Практические занятия, <i>академ. час.</i>	16	16
в форме практической подготовки	0	0
Курсовая работа / проект, <i>академ. час.</i>	0	0
в форме практической подготовки	0	0
Консультации, <i>академ. час.</i>	0	0
в форме практической подготовки	0	0
Самостоятельная работа, <i>академ.</i>	4	4

час.		
в форме практической подготовки	0	0
Контроль, <i>академ.</i> час.	0	0
в форме практической подготовки	0	0

5 Краткое содержание учебной дисциплины

В структуре учебной дисциплины выделяются следующие основные разделы (темы):

Раздел 1 Основные закономерности психологии общения.

(Общение как социальный феномен.

Основные понятия психологии общения. Межличностные отношения.

Вербальная коммуникация. Невербальная коммуникация.

Коммуникативные барьеры и их преодоление. Социально-

перцептивная сторона общения. Механизмы межгруппового восприятия.

Трудности и дефекты межличностного общения. Интерактивная сторона общения. Этика общения и культура общения.);

Тема 1.1 Общение как социальный феномен. (Основные понятия психологии общения. Роль общения в профессиональной деятельности человека. Возникновение психологии общения, ее предмет, связь с другими науками. Межличностные отношения. Подходы к определению общения и его форм. Характеристики общения. Потребность в общении. Цели и функции общения. Структура общения. Виды и уровни общения. Стили общения. Критерии удовлетворенности общением. Возрастные особенности общения.);

Тема 1.2 Коммуникативная сторона общения. (Вербальная коммуникация. Определение, функции, основные характеристики и нормы вербальной коммуникации. Структура общения как коммуникативного акта. Схема диалога. Речь как средство утверждения социального статуса. Культурные различия в вербальной коммуникации. Слушание как коммуникативный процесс, его роль в коммуникации. Виды слушания. Эффективное слушание. Невербальная коммуникация. Определение невербальной коммуникации. Функции невербальных сообщений. Базовые системы невербальной коммуникации. Различия невербального общения у представителей разных народностей. Проблема интерпретации невербального поведения. Коммуникативные барьеры и их преодоление. Феномен межличностного влияния, виды влияния. Психологическое противостояние влиянию. Техники влияния и противостояния влиянию.);

Тема 1.3 Социально-перцептивная сторона общения. (Понятие социальной перцепции. Место социальной перцепции в общении. Межличностное восприятие и понимание в процессе общения. Виды

социального восприятия. Механизмы межличностного восприятия. Атрибуция как базовый механизм межличностного познания. Фундаментальная ошибка атрибуции. Понятие аттракции. Шкала, компоненты и закономерности возникновения аттракции. Этапы развития эмоциональных отношений. Механизмы межгруппового восприятия. Эффекты межличностного восприятия. Эффекты восприятия. Закономерности формирования первого впечатления: факторы восприятия при первом впечатлении. Направленное формирование первого впечатления. Долговременное общение. Трудности и дефекты межличностного общения. Трудности общения. Дефицитное общение. Дефектное общение. Деструктивное общение.);

Тема 1.4 Интерактивная сторона общения. (Интеракция как обмен действиями в общении. Теории межличностного взаимодействия. Этика общения и культура общения. Ценности общения. Этические принципы общения. Этические принципы общения: сохранение достоинства партнера по общению, право партнера на ошибку и возможность ее исправления, толерантность, доверие к людям. Позиции в общении. Роли и ролевые ожидания в общении. Ролевое взаимодействие. Трансактный анализ Э. Берна. Позиция «Родитель». Позиция «Взрослый». Позиция «Ребенок». Основные виды ситуаций взаимодействия.);

Раздел 2 Деловое общение. (Специфика делового общения. Взаимодействие в процессе делового общения. Понятие группы, команды. Виды и формы делового общения. Составляющие имиджа в профессиональной сфере. Основные стратегии самопрезентации. Особенности командообразования.);

Тема 2.1 Специфика делового общения. (Коммуникативная компетентность как компонент профессиональной компетентности. Вербальная коммуникация в деловом общении. Невербальное поведение и невербальные средства в профессиональном общении. Информационные технологии и средства в деловом общении. Взаимодействие в процессе делового общения. Психологическое влияние в процессе делового общения. Понятие группы, команды. Фазы развития команды, особенности взаимодействия, принципы сотрудничества. Роли в группе. Лидерство, статус, самореализация в команде. Командообразование. Деловое взаимодействие в рабочей группе.);

Тема 2.2 Виды и формы делового общения. (Формы делового общения: деловая беседа (по телефону и лицом к лицу), деловые переговоры, интервью, деловые совещания и собрания, публичные выступления, прием посетителей и гостей, выставки и конференции, деловая переписка и др. Правила деловой переписки. Деловая беседа как специально организованный предметный разговор. Классификация деловых бесед.

Деловое совещание: подготовка и проведение. Публичное выступление в системе деловых коммуникаций. Деловая полемика, правила ее проведения. Культура делового спора.

Понятие имиджа. Составляющие имиджа в профессиональной сфере. Самопрезентация. Основные стратегии самопрезентации. Особенности командообразования.);

Раздел 3 Конфликты и способы их предупреждения и разрешения. (Определение, виды и функции конфликта. Структура и динамика конфликта. Причины конфликта. Способы разрешения конфликтов. Типы и причины конфликтов в деловом общении. Переговоры как средство разрешения конфликтов.);

Тема 3.1 Основы психологии конфликта. (Определение, виды и функции конфликта. Структура и динамика конфликта. Причины конфликта. Общие причины конфликта: социально-политические и экономические; социально-демографические; социально-психологические; индивидуально-психологические. Частные причины конфликта. Основные модели поведения личности в конфликтном взаимодействии. Стратегии поведения в конфликте: принуждение (борьба, соперничество); уход; уступка; компромисс; сотрудничество. Характеристика основных стратегий поведения в конфликте. Способы разрешения конфликтов.);

Тема 3.2 Конфликты в деловом общении. (Типы и причины конфликтов в деловом общении. Стратегии взаимодействия в условиях конфликта. Конфликтные ситуации при работе с клиентами и коллегами. Психотехники коммуникативного поведения в условиях конфликта. Рекомендации по коммуникации для разрешения конфликтов посредством сотрудничества. Переговоры как средство разрешения конфликтов. Определение понятий «переговоры», «стратегия переговоров», «тактика переговоров», «переговорный стиль», «конструктивные переговоры». Этапы проведения переговоров: подготовка, разъяснение рамок переговоров, начало, изложение точек зрения и их обсуждение, выработка соглашения.).

6 Составитель(и):

педагог-психолог Бойкова Анастасия Владимировна
(университетский колледж).