

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. Темлянецв  
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: 2 года 10 месяцев

Год начала подготовки 2021

Новокузнецк  
2021

## **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 приемам 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 базируется на предварительном усвоении обучающимися учебных дисциплин:

- Русский язык;
- Иностранный язык;
- Родной язык;
- Проектная деятельность 1.

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

- Защита выпускной квалификационной работы;
- Иностранный язык в профессиональной деятельности.

## **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 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
<p>ОК 01 ОК 02 ОК 03 ОК 04 ОК 06</p>	<p>- применять техники и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности; - использовать приемы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения.</p>	<p>- 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.</p>

#### 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	<b>ИТОГО</b>	<b>3 семестр</b>
Форма промежуточной аттестации		<i>зачет</i>
Трудоёмкость, <i>академ. час.</i>	<b>36</b>	36
Лекции, <i>академ. час.</i>	<b>16</b>	16
в форме практической подготовки	<b>0</b>	0
Лабораторные работы, <i>академ. час.</i>	<b>0</b>	0
в форме практической подготовки	<b>0</b>	0
Практические занятия, <i>академ. час.</i>	<b>16</b>	16
в форме практической подготовки	<b>0</b>	0
Курсовая работа / проект, <i>академ. час.</i>	<b>0</b>	0
в форме практической подготовки	<b>0</b>	0
Консультации, <i>академ. час.</i>	<b>0</b>	0
в форме практической подготовки	<b>0</b>	0
Самостоятельная работа, <i>академ. час.</i>	<b>4</b>	4
в форме практической подготовки	<b>0</b>	0
Контроль, <i>академ. час.</i>	<b>0</b>	0
в форме практической подготовки	<b>0</b>	0

##### Содержание учебной дисциплины

Раздел 1 Основные закономерности психологии 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. Возрастные особенности общения. Критерии удовлетворенности общением.);

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 не-вербальной коммуникации. 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. 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. 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.);

## Раздел 2 Деловое общение;

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. Деловое взаимодействие в рабочей группе. Понятие группы, команды. Фазы развития команды, особенности взаимодействия, принципы сотрудничества. Роли в группе. Лидерство, статус, самореализация в команде.);

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. Деловая беседа как специально организованный предметный разговор. Классификация деловых бесед. Деловое совещание: подготовка и проведение. Публичное выступление в системе деловых коммуникаций. Пресс-конференция, ее подготовка и проведение. Деловая полемика, правила ее проведения. Культура делового спора. Правила деловой переписки. Имидж в деловом общении. Составляющие имиджа предпринимателя в профессиональной сфере. Самопрезентация. Основные стратегии самопрезентации. Техники и приемы эффективного общения с деловыми партнерами, потребителями продукции (клиентами).);

Раздел 3 Конфликты и способы их предупреждения и разрешения;

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 перего-

воров, начало, изложение точек зрения и их обсуждение, вы-работка соглашения.).

### 5 Перечень тем лекций

№ раздела / темы дисциплины	Темы лекций	Трудоемкость, академ. час	
		всего	в форме практической подготовки
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	
Тема 2.1.	Специфика делового общения	2	
Тема 2.2.	Виды и формы делового общения	2	
Тема 3.1.	Основы психологии конфликта	2	
Тема 3.2.	Конфликты в деловом общении	2	
<b>Итого:</b>		<b>16</b>	<b>0</b>

### 6 Перечень тем практических занятий (семинаров)

№ раздела / темы дисциплины	Темы практических занятий (семинаров)	Трудоемкость, академ. час	
		всего	в форме практической подготовки
Раздел 2; Тема 2.1.	Деловое взаимодействие в рабочей группе	4	
Раздел 2; Тема 2.2.	Тренинг «Публичное выступление. Самопрезентация»	4	
Раздел 3; Тема 3.1.	Практикум «Психология конфликта»	4	
Раздел 3; Тема 3.2.	Тренинг «Конфликтные ситуации при работе с клиентами и коллегами»	4	
<b>Итого:</b>		<b>16</b>	<b>0</b>

### 7 Перечень тем лабораторных работ

№ раздела / темы дисциплины	Темы лабораторных работ	Трудоемкость, академ. час	
		всего	в форме

			практической подготовки
	<i>Отсутствуют</i>		
<b>Итого:</b>		<b>0</b>	<b>0</b>

## 8 Перечень тем курсовых работ (проектов)

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

## 9 Виды самостоятельной работы

№ раздела / темы дисциплины	Виды самостоятельной работы	Трудоемкость, академ. час	
		всего	в форме практической подготовки
Раздел 2; Тема 2.2.	1. Выполнение домашнего задания; 2. Изучение лекционного материала.	2	
Раздел 3; Тема 3.2.	1. Выполнение домашнего задания; 2. Изучение лекционного материала.	2	
<b>Итого:</b>		<b>4</b>	<b>0</b>

## 10 Учебно-методическое и информационное обеспечение учебной дисциплины

### а) основная литература:

1 Бороздина, Г. В. Психология общения : учебник и практикум для СПО / Г.В. Бороздина, Н.А. Кормнова. – Москва : Юрайт, 2020. – 463 с. – ISBN 978-5-534-00753-4. – URL: <https://urait.ru/bcode/450947> (дата обращения: 11.04.2021);

2 Садовская, В. С. Психология общения : учебник и практикум для СПО / В.С. Садовская, В.А. Ремизов. – 2-е изд., испр. и доп. – Москва : Юрайт, 2020. – 169 с. – ISBN 978-5-534-07046-0. – URL: <https://urait.ru/bcode/452363> (дата обращения: 11.04.2021);

3 Коноваленко, М. Ю. Психология общения : учебник и практикум для СПО. – 2-е изд., пер. и доп. – Москва : Юрайт, 2020. – 476 с. – ISBN 978-5-534-11060-9. – URL: <https://urait.ru/bcode/450979> (дата обращения: 11.04.2021).

### б) дополнительная литература:



1 Чернышова, Л. И. Психология общения: этика, культура и этикет делового общения : учебное пособие для СПО / Л. И. Чернышова. – Москва : Юрайт, 2020. – 161 с. – ISBN 978-5-534-10547-6. – URL: <https://urait.ru/bcode/456734> (дата обращения: 11.04.2021);

2 Лавриненко, В. Н. Деловая культура : учебник и практикум для СПО / В.Н. Лавриненко, Л.И. Чернышова, В.В. Кафтан. – Москва : Юрайт, 2020. – 118 с. – ISBN 978-5-534-08209-8. – URL: <https://urait.ru/bcode/451050> (дата обращения: 11.04.2021);

3 Болотова, А. К. Социальные коммуникации. Психология общения : учебник и практикум для СПО / А.К. Болотова, Ю.М. Жуков, Л.А. Петровская. – 2-е изд., пер. и доп. – Москва : Юрайт, 2020. – 272 с. – ISBN 978-5-534-09111-3. – URL: <https://urait.ru/bcode/452227> (дата обращения: 11.04.2021).

#### **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: <http://library.sibsiu.ru/LibrELibraryFullText.asp>. – Режим доступа: для авторизир. пользователей;

6 Электронная библиотека ИЦ «Академия» / ООО «Издательский центр «Академия». – Москва, [200 – ]. – URL: <https://academia-library.ru>. – Режим доступа: для авторизир. пользователей;

7 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 Windows 7;

**д) базы данных и информационно-справочные системы:**

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

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

3 Техэксперт : информационно-справочная система / ООО «Группа компаний «Кодекс». – Кемерово, [200 – ]. – Режим доступа: компьютерная сеть 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 для выполнения курсовых проектов, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации, а также помещения для самостоятельной работы, кабинеты, мастерские и лаборатории, оснащенные оборудованием, техническими средствами обучения и материалами, учитывающими требования международных стандартов. Учебные аудитории оснащены рабочим местом преподавателя с персональным компьютером и рабочими местами обучающихся.

Для проведения занятий лекционного типа (лекций) предусмотрена аудитория, оборудованная компьютерной техникой, экраном и мультимедийным проектором, учебной доской; для проведения практических занятий предусмотрен кабинет «Гуманитарных и социально-экономических дисциплин», оборудованный учебной доской, оснащенный демонстрационным оборудованием и учебно-наглядными пособиями.

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):

директор университетского колледжа Дунина-Седенкова Елена Геннадьевна (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 приемам 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 базируется на предварительном усвоении обучающимися учебных дисциплин:

- Русский язык;
- Иностранный язык;
- Родной язык;
- Проектная деятельность 1.

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

- Защита выпускной квалификационной работы;
- Иностранный язык в профессиональной деятельности.

### 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 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 06	<ul style="list-style-type: none"> <li>- применять техники и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности;</li> <li>- использовать приемы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- взаимосвязь общения и деятельности;</li> <li>- цели, функции, виды и уровни общения;</li> <li>- роли и ролевые ожидания в общении;</li> <li>- виды социальных взаимодействий;</li> <li>- механизмы взаимопонимания в общении;</li> <li>- техники и приемы общения, правила слушания, ведения беседы, убеждения;</li> <li>- этические принципы общения;</li> </ul>

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

#### 4 Объем учебной дисциплины

Семестр / курс	<b>ИТОГО</b>	<b>3 семестр</b>
Форма промежуточной аттестации		<i>зачет</i>
Трудоёмкость, <i>академ. час.</i>	<b>36</b>	36
Лекции, <i>академ. час.</i>	<b>16</b>	16
в форме практической подготовки	<b>0</b>	0
Лабораторные работы, <i>академ. час.</i>	<b>0</b>	0
в форме практической подготовки	<b>0</b>	0
Практические занятия, <i>академ. час.</i>	<b>16</b>	16
в форме практической подготовки	<b>0</b>	0
Курсовая работа / проект, <i>академ. час.</i>	<b>0</b>	0
в форме практической подготовки	<b>0</b>	0
Консультации, <i>академ. час.</i>	<b>0</b>	0
в форме практической подготовки	<b>0</b>	0
Самостоятельная работа, <i>академ. час.</i>	<b>4</b>	4
в форме практической подготовки	<b>0</b>	0
Контроль, <i>академ. час.</i>	<b>0</b>	0
в форме практической подготовки	<b>0</b>	0

#### 5 Краткое содержание учебной дисциплины

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

Раздел 1 Основные закономерности психологии общения;

Тема 1.1 Общение как социальный феномен (Основные понятия психологии общения. Роль общения в профессиональной деятель-

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

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. 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. 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. 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.);

Раздел 2 Деловое общение;

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. Деловое взаимодействие в рабочей группе. Понятие группы, команды. Фазы развития команды, особенности взаимодействия, принципы сотрудничества. Роли в группе. Лидерство, статус, самореализация в команде.);

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. Деловая беседа как специально организованный предметный разговор. Классификация деловых бесед. Деловое совещание: подготовка и проведение. Публичное выступление в системе деловых коммуникаций. Пресс-конференция, ее подготовка и проведение. Деловая полемика, правила ее проведения. Культура делового спора. Правила деловой переписки. Имидж в деловом общении. Составляющие имиджа предпринимателя в профессиональной сфере. Самопрезентация. Основные стратегии самопрезентации. Техники и приемы эффективного общения с деловыми партнерами, потребителями продукции (клиентами).);

Раздел 3 Конфликты и способы их предупреждения и разрешения;

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 перего-



воров, начало, изложение точек зрения и их обсуждение, вы-работка соглашения.).

**6 Составитель(и):**

директор университетского колледжа Дунина-Седенкова Елена Геннадьевна (университетский колледж).