

ЕЛЕЦКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ им. И.А. БУНИНА

«УТВЕРЖДАЮ»

Директор института психологии и педагогики



/В. С. Меренкова/

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ
Б1.В.ДВ.03.02 ТЕХНИКИ ДЕЛОВОГО ОБЩЕНИЯ

Направление подготовки: 37.03.01 Психология

Направленность (профиль): Психология педагогической деятельности

Квалификация (степень): бакалавр

Форма обучения: очно-заочная

Институт: психологии и педагогики

Кафедра: психологии и психофизиологии

	очная форма	очно-заочная форма	заочная форма
Курс	-	4	-
Триместр	-	11,12	-

Лекции	-	4	-
Лабораторные занятия	-	-	-
Практические (семинарские) занятия	-	2	-
Консультации	-	-	-
Форма промежуточной аттестации	-	Зачет с оценкой-0,2	-
Контроль	-	-	-
Самостоятельная работа	-	137,8	-

Всего часов:144

Трудоемкость: 4 зачетных единиц.

Разработчик рабочей программы:

кандидат психологических наук А.А. Ларин

I. ОРГАНИЗАЦИОННО-МЕТОДИЧЕСКИЙ РАЗДЕЛ

Цель изучения дисциплины: овладение теоретическими знаниями и необходимыми практическими навыками в общении, включая личную коммуникативную культуру и умение общаться с коллективом для организации продуктивной деятельности, создания благоприятной нравственной атмосферы.

Задачи изучения дисциплины:

- знакомство с основными психологическими категориями («общение», «деловое общение», коммуникация, структура, виды, формы общения и т.д.);
- знакомство с основными способами и приемами делового общения в различных его видах и с различными типами собеседников;
- знакомство с вербальными и невербальными средствами общения.

Место дисциплины в структуре ОПОП: реализуется в рамках вариативной части блока Б.1.

Планируемые результаты обучения по дисциплине:

Код компетенции	Индикаторы компетенции	Планируемые результаты обучения по дисциплине
ПК-12	Знать: - формы и методы психологического просвещения населения с целью повышения уровня психологической и правовой культуры общества; - психологические феномены, категории, методы изучения и описания закономерностей функционирования и развития психики с позиций существующих в отечественной и зарубежной науке подходов; - основные подходы к психологическому воздействию на индивида, группы и сообщества;	Знает: - формы и методы психологического просвещения населения с целью повышения уровня психологической и правовой культуры общества; - психологические феномены, категории, методы изучения и описания закономерностей функционирования и развития психики с позиций существующих в отечественной и зарубежной науке подходов; - основные подходы к психологическому воздействию на индивида, группы и сообщества;
	Уметь: - разрабатывать план психологического просвещения населения с целью повышения уровня психологической и правовой культуры общества; - профессионально воздействовать на уровень развития и особенности познавательной и личностной сферы с целью гармонизации психического функционирования человека; - ориентироваться в актуальных проблемах и задачах психологии общения;	Умеет: - разрабатывать план психологического просвещения населения с целью повышения уровня психологической и правовой культуры общества; - профессионально воздействовать на уровень развития и особенности познавательной и личностной сферы с целью гармонизации психического функционирования человека; - ориентироваться в актуальных проблемах и задачах психологии общения;
	Владеть: - способностью построить просветительскую деятельность населения, учитывая психологическое своеобразие групповых процессов, различных условий социализации личности; - системой основных знаний, умений и навыков, необходимых для профессиональной деятельности в мультикультурном российском обществе и навыками коммуникативной культуры и осмысленной оценки поступков и действий как своих, так и других людей.	Владеет: - способностью построить просветительскую деятельность населения, учитывая психологическое своеобразие групповых процессов, различных условий социализации личности; - системой основных знаний, умений и навыков, необходимых для профессиональной деятельности в мультикультурном российском обществе и навыками коммуникативной культуры и осмысленной оценки поступков и действий как своих, так и других людей.

II. СОДЕРЖАНИЕ И ОБЪЕМ ДИСЦИПЛИНЫ

с указанием количества часов, выделенных на контактную работу обучающихся с преподавателем (по видам учебных занятий) и на самостоятельную работу

Очная форма обучения (не реализуется)

Очно-заочная форма обучения

№ п/п	Наименование разделов и тем	Всего	Аудиторные занятия			Сам. раб.
			ЛК	ПЗ	ЛБ	
	Раздел 1. Введение в психологию общения.					
1.	Тема 1. Психология общения как научная отрасль психологии.	7				7
2.	Тема 2. Коммуникативная сторона общения.	7				7
3	Тема 3. Интерактивная сторона общения.	7				7
4	Тема 4. Перцептивная сторона общения.	7				7
	Раздел 2. Психологические детерминанты осознанного поведения партнеров в ходе делового общения.					
5	Тема 5. Психологические детерминанты осознанного поведения партнеров в ходе делового общения.	8	1			7
	Раздел 3. Техники и приемы общения.					
6	Тема 6. Техники приема информации.	8	1			7
7	Тема 7. Деловые переговоры.	9	1			8
8	Тема 8. Психологические особенности публичного выступления при реализации деловых отношений.	11	1	2		8
	Раздел 4. Деловое общение в системе управления коллективом организации.					
9	Тема 9. Общение в управленческой деятельности.	8				8
	Итого за 11 триместр	72	4	2		66
	Тема 1. Психология общения как научная отрасль психологии.	14				14
	Тема 2. Коммуникативная сторона общения.	14				14
	Тема 3. Интерактивная сторона общения.	14				14
	Тема 4. Перцептивная сторона общения.	14				14
	Тема 9. Общение в управленческой деятельности.	15,8				15,8
	Форма отчетности – Зачет с оценкой	0,2	-	-	-	-
	Итого за 12 триместр	72	-	-	-	71,8
	Итого:	144	4	2	-	137,8

Заочная форма обучения (не реализуется)

III. ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ТЕКУЩЕЙ И ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ

Текущая аттестация проводится в форме контрольной работы, теста, реферата.

Типовой вариант контрольной работы (в виде вопросов)

Вариант 1.

1. Схемы анализа общения.
2. Коммуникативные барьеры.

Вариант 2.

1. Понятие общения.
2. Невербальные средства общения.

Типовой вариант контрольной работы (в виде теста)

1. Эффект первичности - это: а) тенденция эффективно обрабатывать и хорошо запоминать информацию, относящуюся к самому себе; б) воздействие информации первой, обычно сильнее; в) человек с меньшей вероятностью будет оказывать кому-то помощь, если есть другие очевидцы; г) в присутствии других людей повышается скорость выполнения какой-либо деятельности.

2. Функции общения: а) неравномерность; б) гетерохронность; в) идентификация; г) подтверждение.

3. Перцептивная сторона общения – а) состоит в обмене информации между общающимися индивидами; б) заключается в организации взаимодействия между общающимися индивидами; в) процесс восприятия и познания друг друга партнерами по общению и установление на этой основе взаимопонимания.

4.Рефлексия – это: а) осознание действующим индивидом того, как он воспринимается партнером по общению; б) отождествление себя с другим; в) система социальных условий, определяющих психологическое развитие человека; г) общественные отношения, в которые индивид вступает в своей деятельности.

5.К эффектам межличностного восприятия относятся: а) эффект новизны и первичности; б) эффект ссылки на себя; в) эффект «гомогенности»; г) эффект очевидца.

6.Общение – это...

а) наука, изучающая психологические явления и процессы, обусловленные принадлежностью человека к конкретным общностям;

б) многоплановый процесс развития контактов между людьми, порождаемый потребностями совместной жизнедеятельности;

7. К механизмам перцепции не относят:

а) аттракцию;

б) эмпатию;

в) сотрудничество.

8.Кроткое вялое рукопожатие свидетельствует:

а) о безразличии;

б) о сильном волнении;

в) о дружелюбии;

г) об аттракции

9.Смещение взгляда к наружному краю глазного яблока указывает на:

а) припоминание слухового образа;

б) контроль собеседника;

в) припоминание зрительного образа;

г) припоминание или сосредоточенность на телесных ощущениях.

10.Для переубеждения клиента предпочтительнее:

а) начинать с противоречий;

б) начинать с тех моментов, в которых согласны с клиентом;

в) быть откровенным;

г) проверить степень понимания.

1.Установите соответствие между основными функциями общения и их характеристиками.

1) прагматическая; 2) формирующая; 3) подтверждающая; 4) организация и поддержание межличностных отношений; 5) внутриличностная

А) реализуется в общении человека с самим собой через внутреннюю речь

Б) реализуется при взаимодействии людей в процессе совместной деятельности

В) проявляется в процессе формирования и развития человека

Г) реализуется в процессе общения с другими людьми, когда человек получает возможность познать, утвердить и подтвердить себя

Д) Осуществляется на разных уровнях – от интимно-личностных до деловых

2. Установите соответствие между основными структурными компонентами общения и их характеристиками.

1) коммуникация; 2) интеракция; 3) перцепция

А) восприятие и понимание людьми друг друга

Б) обмен информацией

В) взаимодействие в процессе совместной деятельности

3. Установите соответствие между основными типами коммуникативных барьеров и их причинами.

1) барьеры понимания; 2) барьеры социально-культурного различия;

3) барьеры отношения

А) неприязнь, недоверие к собеседнику;

Б) фонематические, семантические, стилистические, логические

В) социальные, политические, религиозные, профессиональные различия

4. Установите соответствие между основными перцептивными ситуациями и свойственными им механизмами социального познания.

1) ситуация ролевого, межгруппового взаимодействия; 2) ситуация межличностного взаимодействия, требующая понимания и установления доверительных отношений; 3) ситуация непонимания партнера по общению

А) каузальная атрибуция

Б) эффект ореола, стереотипизация, физиогномическая редукция, внутригрупповой фаворитизм;

В) идентификация, эмпатия, аттракция, социальная рефлексия.

5. Соотнесите стороны общения и связанные с ними навыки коммуникативной компетентности

1) Перцептивная сторона; 2) Коммуникативная сторона; 3) Интерактивная сторона

А) Использование различных позиций в общении

Б) Навык наблюдательности

В) Применение различных техник общения

6. Установите соответствие:

Состояние человека: 1. Концентрация на собственных мыслях.

2. Положительный настрой на активное общение.

3. Критическая оценка, ожидание, удивление.

Телесные проявления

А) Глаза широкооткрыты, брови могут быть приподняты, верхняя часть тела подается слегка вперед.

Б) Вертикальные складки на лбу, человек встает с места и прохаживается, фиксируя положения рук.

В) Внимательный, твердый взгляд, подбородок опирается на ладонь или указательный палец вытянут вдоль щеки.

7. Установите соответствие

1. Экстралингвистика. 2. Проксемика. 3. Просодика. 4. Такес(т)ика.

5. Кинес(т)ика

А) Жесты, мимика, пантомимика (поза и походка), визуальный контакт (направление и продолжительность взгляда)

Б) Рукопожатия, похлопывания, поцелуи.

В) Дистанция между партнерами, ориентация партнеров относительно друг друга.

Г) Тембр голоса, высота голоса, темп речи, громкость, интонации.

Д) Вздохи, смех, кашель, плач.

8. Распределите невербальные признаки на две группы: 1) те, что указывают на уверенное поведение; 2) те, которые говорят о беспокойстве и неуверенности.

Сидение на краю стула, руки на бедрах, ерзанье на месте, закладывание рук за голову, взгляд сосредоточен на лице собеседника, сидение на всей поверхности стула, скрещение ног, прижатые друг к другу лодыжки, поправление манжет, ноги широко расставлены, стряхивание «мнимых» ворсинок с одежды, покусывание ногтей, демонстрация больших пальцев (закладывание их за ремень, за лацканы), сцепление пальцев рук, вторжение в интимную зону собеседника, скрещение рук на груди (ладони под мышкой), стремление вести беседу на границе персональной зоны.

9. Установите соответствие между речевыми формулировками и эго-состоянием «критический родитель» и «свободный ребенок»

А) «успокойся», «Я могу вас понять», «лучше не делать этого», «будь осторожен»

Б) «прекрасно!», «так тебе и надо», «замечательно», «я бы очень хотел»

В) возможно, вероятно, по моему мнению, я предполагаю

Г) «ты должен», «ты не должен», «как ты можешь!», «я не позволю так обращаться со мной!»

10. Продолжите предложение.

Коммуникативные барьеры в узком понимании – это...

Задание 1

Что препятствует общению в описываемой ситуации.

Звонок в компанию-провайдер услуг сети Интернет. Клиент: «У меня почему-то не открывается срочное сообщение. Обычно все было нормально». Сотрудник: «Вы работаете в формате АЮД 777гз?»

Клиент: «Что?» Сотрудник: «У вас как фонты выставлены?» Клиент: «Я ничего не понимаю! Мне позарез нужно сообщение открыть!»

Задание 2

Проанализируйте по приведенным примерам влияние на слушателя одновременно слов и жестов. Какие выводы можно сделать в описанных ситуациях? Как вы считаете, на какую, информацию надо полагаться в случае явного расхождения вербальной и невербальной информации?

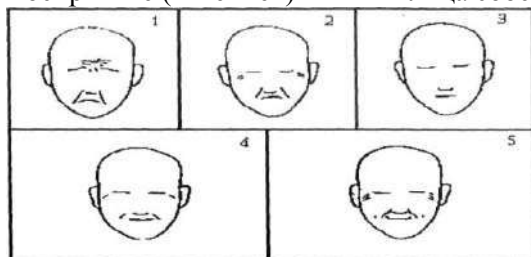
1. Служащий рассказал начальнику о своем проекте реорганизаций работы отдела. Начальник сидел очень прямо, плотно упираясь ногами в пол, не останавливая взгляда на служащем, но время от времени повторяя: «Так-так... да-да...» В середине беседы, отклонившись назад, оперев подбородок на ладонь так, что указательный палец вытянулся вдоль щеки, он задумчиво полистал проект со словами: «Да, все, о чем вы говорили, несомненно, очень интересно, я подумаю над вашими предложениями».

2. Вы по пути решили навестить приятельницу, не предупредив её заранее о своем визите: «Не помешаю? У тебя есть время? Мне надо кое-что тебе рассказать...» — «Ну что ты... заходи, конечно... Кофе будешь?». Хозяйка достала банку, насыпала кофе, плотно закрыла ее и спрятала на полку. «Так ты сейчас ничем не занята?» - «Для тебя у меня всегда найдется время...»

3. Политический деятель выступает с предвыборной программой. Потрясая указательным пальцем над головами слушателей, он говорит: «Я искренне стремлюсь к диалогу, стараюсь учитывать мнение всех слоев общества...» Делая плавные, округлые жесты обеими руками, он заверяет всех, что у него есть четкая, обдуманная программа.

Задание 3

Восприятие («чтение») мимики лица собеседника.



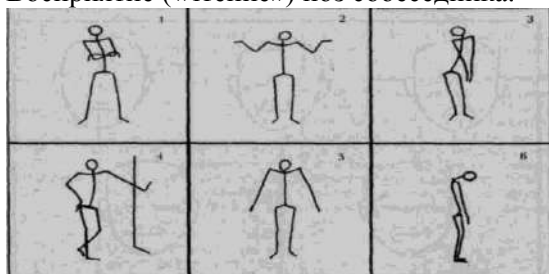
Инструкция: посмотрите внимательно на рисунок. Определите по мимическим схемам эмоциональное состояние человека. Результаты своего наблюдения занесите в таблицу: поставьте напротив соответствующего состояния номер позиции, указанный в группе мимических изображений.

Таблица

Психическое состояние	Номер позиции на рисунке
спокойствие, уверенность	
ярость, отчаяние, ужас	
удовлетворенность	
радость, восторг	
тревога, страх, обида	

Задание 4

Восприятие («чтение») поз собеседника.



Инструкция: посмотрите внимательно на рисунок. Определите, какому состоянию человека, его отношению к другому человеку соответствуют эти позы. Результаты своего наблюдения занесите в таблицу: поставьте напротив соответствующего состояния номер позиции, указанный в группе изображений.

Таблица

Психическое состояние, отношение	Номер позиции на рисунке
робкий, виноватый, убитый горем	
высокомерие, пренебрежение, самоуверенность	
тревожность, ожидание, неуверенность	
растерянность, удивление, непонимание, сомнение	
смущение, застенчивость, печаль	
удивление, нерешительность, недоумение	

Задание 5

Способность к пониманию внутреннего мира собеседника, его мыслей и чувств по невербальным признакам.

Инструкция: определите, какому интеллектуально-волевому состоянию соответствует выразительное поведение человека, изображенного на фотографиях 1-6, назовите эмоциональные оттенки этого состояния.



Примерная тематика рефератов

1. Индикаторы речевого поведения. Система уловок собеседника.
2. Особенности невербальной культуры народов мира
3. Национально-психологические типы делового общения.
4. Этические нормы делового общения.
5. Национальные особенности этикета.

Промежуточная аттестация обучающихся осуществляется в форме зачета с оценкой с использованием следующих оценочных материалов: перечня вопросов к зачету с оценкой.

Вопросы к зачету с оценкой (12 триместр, очно-заочная форма обучения)

1. Понятия «общение», «коммуникация», «речевая деятельность».
2. Основные научные подходы исследования коммуникаций.
3. Роль коммуникации в корпоративной деятельности.
4. Классическая парадигма коммуникации (Г. Лассуэл).
5. Виды коммуникаций.
6. Средства коммуникации.
7. Невербальные средства общения.
8. Особенности невербальной культуры народов мира.
9. Личность в системе коммуникации.
10. Место установок, ценностных ориентаций при построении общения.
11. Влияние индивидуально-типологических особенностей человека на характер его взаимодействий.
12. Проблема совместимости людей в общении.

13. Социальные роли коммуникатора.
14. Информация как основной элемент коммуникативных систем.
15. Убеждение и внушение как способы коммуникативного воздействия на аудиторию.
16. Понятие эффективности коммуникации.
17. Обратная связь.
18. Барьеры коммуникации и пути их преодоления: социальные, психологические, когнитивные, физические, языковые, технические.
19. Установление контакта в деловых переговорах.
20. Эмпатия, идентификация как механизмы познания партнеров по общению.
21. Основные рекомендации по подготовке, ведению и завершению переговоров.
22. Методы ведения переговоров.
23. Психологические и логические аспекты убеждения.
24. Подготовка публичного выступления.
25. Техника публичного выступления.
26. Симпатия и антипатия, их причины и проявления.
27. Способы формирования привлекательного образа человека.
28. Приемы и средства самопрезентации.
29. Понятие и виды конфликтов.
30. Конфликты в коллективе: причины возникновения, структура и классификация.
31. Функции и последствия конфликтов в организации.
32. Основные способы предупреждения, разрешения и управления социальными конфликтами в организации.
33. Роль руководителя в урегулировании конфликтов и формирование у сотрудников навыков конструктивного поведения в конфликтных ситуациях.
34. Причины возникновения и сущность социально-трудовых конфликтов и их классификация.
35. Психические состояния, возникающие на фоне сложных жизненных ситуаций.
36. Техника саморегуляции эмоциональных состояний.
37. Профилактика стрессов в деловом общении.
38. Способы психологической защиты при осуществлении деловой коммуникации.

IV. ПЕРЕЧЕНЬ ЛИТЕРАТУРЫ, НЕОБХОДИМОЙ ДЛЯ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

4.1. Основная литература

1. Психология общения: школа академика А.А. Бодалева / под ред. Н.Л. Карповой, В.А. Лабунской, Т.И. Пашуковой. – Москва :Русская школьная библиотечная ассоциация, 2017. – 449 с. – (Профессиональная библиотека школьного библиотекаря: приложение к журналу «Школьная библиотека». Серия 1, вып. 1). – Режим доступа: по подписке. URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=493510> (дата обращения: 01.09.2020). – Библиогр. в кн. – ISBN 978-5-9908635-6-9. – Текст : электронный.
2. Стацевич, Е. Манипуляции в деловых переговорах: практика противодействия / Е. Стацевич, К. Гуленков, И. Сорокина ; науч. ред. П. Паршин. – 3-е изд., доп. – Москва : Альпина Паблишер, 2016. – 150 с. – Режим доступа: по подписке. – URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=279700> (дата обращения: 01.09.2020). – ISBN 978-5-9614-4703-3. – Текст : электронный.

4.2. Дополнительная литература

1. Лементуева, Л.В. Публичное выступление: теория и практика / Л.В. Лементуева. – Москва ; Вологда : Инфра-Инженерия, 2016. – 128 с. – Режим доступа: по подписке. – URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=444439> (дата обращения: 01.09.2020). – Библиогр. в кн. – ISBN 978-5-9729-0130-2. – Текст : электронный.
2. Ридецкая, О.Г. Психология общения : хрестоматия / О.Г. Ридецкая. – Москва :Директ-Медиа, 2012. – 681 с. – Режим доступа: по подписке. –

URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=117869> (дата обращения: 01.09.2020). – ISBN 978-5-4458-0348-5. – DOI 10.23681/117869. – Текст : электронный.

V. ПЕРЕЧЕНЬ РЕСУРСОВ ИНФОРМАЦИОННО-ТЕЛЕКОММУНИКАЦИОННОЙ СЕТИ «ИНТЕРНЕТ», НЕОБХОДИМЫХ ДЛЯ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

№ пп	Ссылка на информационный ресурс	Наименование разработки в электронной форме	Доступность
1.	http://edu.ru/	Российское образование: Федеральный портал. Включает ссылки на порталы и сайты образовательных учреждений; государственные образовательные стандарты; нормативные документы; каталог экскурсий и обучающих программ.	Свободный доступ
2.	https://vsetesti.ru/	Профессиональные психологические тесты	Свободный доступ

VI. СОВРЕМЕННЫЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНЫЕ БАЗЫ ДАННЫХ И ИНФОРМАЦИОННЫЕ СПРАВОЧНЫЕ СИСТЕМЫ

1.	http://www.biblioclub.ru	Электронно-библиотечная система (ЭБС) Университетская библиотека онлайн	Регистрация через любой университетский компьютер. В дальнейшем предоставляется неограниченный индивидуальный доступ из любой точки, в которой имеется доступ к сети Интернет
2.	www.garant.ru	Информационно-правовой портал	Свободный доступ
3.	www.elibrary.ru	Российский информационный портал в области науки, технологии, медицины и образования	Свободный доступ
4.	www.consultant.ru	Российская компьютерная справочно-правовая система	Свободный доступ
5.	www.psychology.net.ru/	Мир психологии	Свободный доступ

VII. ЛИЦЕНЗИОННОЕ И СВОБОДНО РАСПРОСТРАНЯЕМОЕ ПРОГРАММНОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ

При реализации учебной дисциплины применяется следующее лицензионное и свободно распространяемое программное обеспечение:

- Microsoft Windows;
- Microsoft Office;
- LibreOffice и др.

VIII. ОБОРУДОВАНИЕ И ТЕХНИЧЕСКИЕ СРЕДСТВА ОБУЧЕНИЯ, НЕОБХОДИМЫЕ ДЛЯ ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО ПРОЦЕССА ПО ДИСЦИПЛИНЕ

Учебные занятия проводятся в аудиториях, укомплектованных специализированной мебелью, в том числе стационарными или переносными техническими средствами обучения (проектор, экран, компьютер/ноутбук).

Самостоятельная работа проводится в кабинетах, оснащенных компьютерной техникой с возможностью подключения к сети «Интернет» и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду университета.