

# АННОТАЦИЯ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ДИСЦИПЛИНЫ

## Б1.В.ДВ.04.02. ПРАКТИКА ЭФФЕКТИВНОГО ОБЩЕНИЯ

**Автор:** к. пед. н., доцент, Забродина Т.И.

**Код и наименование направления подготовки, профиля:** 37.04.01 «Психология» (магистерская программа «Социальная психология»)

**Квалификация (степень) выпускника:** магистр

**Форма обучения:** очная

**Цель освоения дисциплины:** сформировать компетенции:

ПК-4 - готовность представлять результаты научных исследований в различных формах (научные публикации, доклады) и обеспечивать психологическое сопровождение их внедрения

**План курса:**

**Тема 1. Понятие, виды, функции и цели эффективного общения. Место делового общения среди других видов общения.** Стороны процесса общения. Определение делового общения с точки зрения специфики протекания в различных аспектах. Риторика как наука о содержании деловой коммуникации. Виды и уровни общения. Эффективное общение как прагматическая необходимость и как самоцель. Стратегии общения.

Эффективное общение как социально-психологическая проблема. Виды делового взаимодействия, специфика ролей в деловом общении, особенности коллективных субъектов делового общения. Виды и уровни общения. Современные представления о деловом общении: акцент на изучение механизмов воздействия. Суггестия и контрсуггестия, виды контрсуггестии и приемы ее преодоления (Б.Ф. Поршнев).

Понятие группы. Внутригрупповые процессы, влияющие на эффективность общения.

**Тема 2. Типологии и модели общения. Общение как коммуникация.**

Понятия «коммуникация», «коммуникативная компетентность», «коммуникативный процесс», «коммуникативные сети», «мостик Файоля». Структура, основные функции и виды коммуникаций. Значение и необходимость коммуникативных ролей. Основные элементы коммуникации. Коммуникативные барьеры (профессиональные, смысловые, организационные, личностно-психологические и др.). Типология модели общения. Синтоническая модель общения. Соотношение и особенности вербальной и невербальной сторон коммуникации, их специфика в деловом общении.

Принципы и типы деловых взаимодействий. Ролевое поведение личности в общении. Социально-психологическая роль как идеальная модель поведения (гендерные роли, ролевая структура группы, групповые взаимодействия). Анализ классификации типов взаимодействия Р. Бейлса, Т. Парсонса, Я. Щепаньского). Концепция Дж. Кейнса о мотивах экономического поведения. Техника самопрезентации и виды распределения ролей. Пространство межличностного взаимодействия. Общение как взаимодействие (трансактный анализ Э. Берна, Т. Харриса и т.д.). Трансакция – как единица взаимодействия, ее виды и структура, этапы общения.

**Тема 3. Перцептивная и эмоциональная стороны делового общения. Общение как взаимодействие.** Три стороны общения (по Г.М. Андреевой). Перцептивные механизмы делового общения: каузальная атрибуция, идентификация, рефлексия, эмпатия. Роль эффекта восприятия в деловом общении. Эффекты и ошибки межличностного восприятия. Невербальное общение. Предубеждения и предрассудки, их психологические источники.

Понятие межличностного восприятия в общении. Роль эмоций в общении. Феномены аттракции и их значение в деловом общении. Ошибки восприятия.

#### **Тема 4. Психологические основы деловых отношений. Механизмы воздействия в процессе делового общения. Общие представления о технологиях развития эффективного общения. Техники налаживания конструктивного взаимодействия.**

Технологии развития способностей. Технологии передачи знаний. Технологии развития умений. Традиционные и интерактивные технологии передачи знаний, развития умений. Суть интерактивных технологий, специфические характеристики, преимущества использования для развития коммуникативной компетентности.

Позиции «учителя» и «ученика» в образовательном процессе, организованном в интерактивном режиме. Трудности реализации. Специфика взаимодействия с партнерами, клиентами и аудиторией на основе современных технических средств общения.

Техники вербализации чувств и снижения эмоциональной напряженности, их значение для налаживания конструктивного взаимодействия.

Пассивное и активное слушание. Техника активного слушания. Схема техники, достоинства и типичные ошибки использования.

«Я-высказывания» как средство профилактики конфликтных ситуаций. Схема «Я-высказывания». Возможности и ограничения использования.

Техники постановки вопросов (закрытые, альтернативные, открытые). Типичные ошибки в формулировке вопросов.

Техники: повторение, перефразирование, интерпретация (К.Роджерс), их функции. Типичные ошибки в использовании, способы их преодоления.

Техники подчеркивания значимости партнера.

Техники подчеркивания общности с партнером.

«Малый разговор» (Е.В. Сидоренко) и его задачи в деловом общении. Техники «малого разговора»: цитирование, позитивная констатация, информирование и пр.

Рольевые игры. Содержание и функции.

Деловые игры. Содержание и функции.

Общая характеристика основных механизмов воздействия в общении. Феномен личного влияния. Трудности межличностного общения.

#### **Тема 5. Формы делового общения. Психологические аспекты переговорного процесса.**

Понятие этики, морали, этикета в деловом общении. Понятие менталитета делового общения. Разнообразие национальных моделей общения. Формы делового общения (деловая беседа, деловые переговоры, деловые совещания, деловые дискуссии, публичная (ораторская) речь)) и их характеристики. Культура делового общения по телефону. Работа с деловой корреспонденцией. Деловая дискуссия, полемика, спор и их психологические особенности. Психологическая техника, парирование замечаний и вопросов.

#### **Тема 6. Психологические требования к подготовке и проведению деловых бесед.**

Психологические требования к подготовке и проведению деловой беседы. Этапы деловой беседы. Техники налаживания контакта.

#### **Тема 7. Барьеры и конфликты в деловом общении. Способы их предупреждения и разрешения. Методы развития коммуникативных способностей:**

Проблемы адекватного приема и передачи информации. Вступление в контакт. Факторы, способствующие и препятствующие возникновению и поддержанию контакта. Обратная связь и ее роль в эффективности общения. Эхо-техника и её использование в социальном взаимодействии. Факт и его интерпретация. Техники, разрушающие процесс общения

Методы развития коммуникативных способностей. Техники ведения партнёрской беседы, техники для выявления скрытых мотивов и интересов партнёров. Техники активного слушания. Техники налаживания контакта. Техники поведения в ситуации конфликта, просьбы и отказа. Техники влияния и противодействия. Активные методы повышения коммуникативной компетентности: Т-группы, группы личностного роста, группы сенситивности

### Формы текущего контроля и промежуточной аттестации:

В ходе реализации используются следующие методы текущего контроля успеваемости обучающихся:

- Устный опрос
- Собеседование по отчету.
- Презентация результатов проектной работы в семестре
- Работа в семестре над проектом
- Тестирование
- Разработка программ, отчет по их реализации
- Монолог-сообщение
- Диалог-расспрос
- Диалог - обмен мнениями.
- Промежуточная аттестация проводится в форме зачета.

<b>Код этапа освоения компетенции</b>	<b>Результаты обучения</b>
ПК-4.3	<p>Написаны научные статьи и доклады согласно теме выпускной квалификационной работы, выступает с ними на конференциях научных (городская, региональная, всероссийская);</p> <p>Написаны отчетов и заключения по результатам проведенной научно-исследовательской работы</p> <p>Применены техники эффективного профессионального общения (техника вопросов, аргументирования, слушания, распознавания ложных сообщений, саморегуляции и др.);</p> <p>Применены техники публичного выступления, проведения деловых бесед и переговоров, совещаний и т.д.;</p> <p>Проанализированы уровни общения в зависимости от ситуации взаимодействия, выбран наиболее эффективный;</p> <p>Повышен уровень умений и знаний в различных ситуациях общения (межличностной, публичной, деловой, профессиональной);</p> <p>Психологически готов к деловым беседам, переговорам, самопрезентации и другим видам делового общения.</p> <p>Отрегулировано поведение на публике, в том числе в совместной деятельности и презентации проектов;</p> <p>Воспроизведена диалогическая и монологическая речь на иностранном языке в ситуациях официального и неофициального общения;</p> <p>Прочитаны аутентичные тексты на иностранном языке различных стилей (научно-популярные,</p>

	прагматические) с использованием различных стратегий/видов чтения в соответствии с коммуникативной задачей; Извлечена необходимая/запрашиваемая информация из различных аудио- и видеотекстов соответствующей тематики; Созданы речевые произведения научного стиля: аннотации, рефераты, тезисы, сообщения, деловые письма;
--	--

### **Основная литература.**

1. Фетискин Н.П. Социально-психологическая диагностика развития личности и малых групп [Электронный ресурс]: учебное пособие/ Фетискин Н.П., Козлов В.В., Мануйлов Г.М.— Электрон. текстовые данные.— Саратов.— 390 с. Вузовское образование, 2014 г. Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/18340>.— ЭБС «IPRbooks», по паролю