



Деловые коммуникации

Киселева Юлия Анатольевна

dekanatfem@mail.ru тел. 314-66-96 моб. тел. +7(911)992-02-53

Цель дисциплины

Сформировать компетенции в области деловых коммуникаций, в частности системные представления о психологических закономерностях общения для повышения эффективности профессиональной деятельности

Вид контроля: экзамен

- ▣ **Учебный модуль 1.** *Единство общения и профессиональной деятельности (темы 1-2)*
- ▣ **Учебный модуль 2.** *Механизмы восприятия и понимания партнеров по общению (темы 3-8)*
- ▣ **Учебный модуль 3.** *Средства реализации коммуникативных задач и управление процессом общения (темы 9-13)*



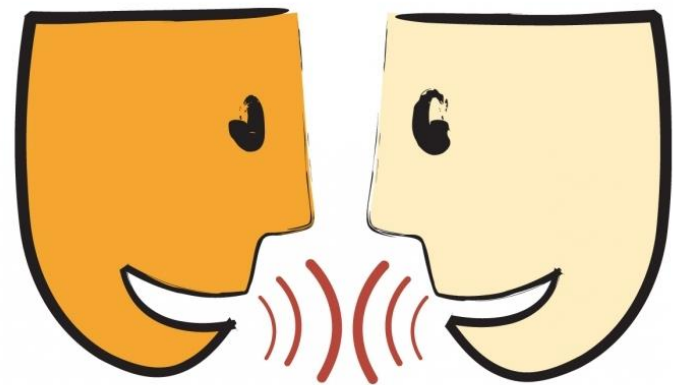
Тема 1. Общение как реализация общественных и межличностных отношений

- Значение общения для развития индивида и общества.
- Историческое развитие форм общения в человеческом обществе.
- Взаимосвязь социальной ситуации в обществе, в группе и стиля общения.
- Общение для развития индивида и общества. Виды, функции общения.
- Общественные отношения: виды, формы.
- Межличностные отношения: понятия, особенности.
- Личность в межличностных отношениях.



Тема 2. Взаимосвязь социальной ситуации в обществе, в группе и стиля общения

- Стили общения. Стили организаций.
- Социально-психологический портрет руководителя.
- Особенности поведения в коллективе в зависимости от типа личности, характера, темперамента, мотивации.
- Этапы общения: установление контакта; ориентация в ситуации; обсуждение вопроса, проблемы; принятие решения; выход из контакта.
- Общение в группе.



Тема 3. Коммуникативная компетентность и социальный интеллект личности

- Поведенческая компетенция, профессионально-этическая компетентность.
 - Модели структуры интеллекта Г. Айзенка и Дж. Гилфорда.
 - Коммуникативный компонент общения. Барьеры в общении.
 - Виды вербальной и невербальной коммуникации.
 - Социальная перцепция. Взаимное восприятие и познание партнеров по общению. Идентификация, эмпатия, рефлексия как механизмы восприятия и понимания партнеров по общению.
 - Эффекты межличностного восприятия: «ореола», «первичности», «новизны».
-



Тема 4. Структура общения.

Коммуникативный компонент общения

- Коммуникации: виды, формы, принципы, типы взаимодействия.
- Массовая коммуникация (пресса, издательства, телевидение, радиовещание, информационные агентства, службы связи с общественностью и прессой, рекламные агентства и др.)
- Межличностная коммуникация.
- Обратная связь в коммуникациях. *Контрсуггестия (избегание, авторитет и непонимание).*



Тема 5. Деловые коммуникации: виды, особенности, этика делового общения

- Этические нормы общения; национально-психологические типы; универсальные этические и психологические нормы и принципы.
 - Сущность, структура и принципы этикета.
 - Функции этикета: регламентирующая (поведение в ситуации); символическая (отношение к ситуации или коллеге); коммуникативная (формы общения).
 - Служебный этикет и культура поведения при исполнении служебных обязанностей.
 - Этикет и культура речи (тональность, интонация, выразительность, лексика, жесты и мимика).
 - Этика профессиональных отношений в коллективе.
-



Тема 6. Искусство общения и искусство самообладания

- Искусство общения и искусство самообладания.
- Техники самообладания.
- Понятие эгоцентризма. Альтруизм, эгоизм и эгоцентризм. Эгоцентрические и социоцентрические эталоны оценивания.
- Социально-типичные ситуации, провоцирующие эгоцентризм. Несовместимость эгоцентризма с профессиональной позицией.



Тема 7. Психологические технологии и этический фундамент профессиональной деятельности

- Основные психологические технологии применяемые в эффективных коммуникациях.
- Формирование стрессоустойчивости человека. Психологический стресс и его фазы. Физические и психологические факторы стресса.
- Психологические средства борьбы со стрессом.
- Общность интересов, взаимопомощь, взаимовыручка как основные элементы профессиональной солидарности.
- Природные, социальные и духовные основы нравственности. Нравственное самовоспитание.



Тема 8. Социальная перцепция

- Феномен восприятия. Внешние и внутренние факторы восприятия. Свойства перцепции.
- Личностные особенности восприятия. Я – концепция. Принципы резонанса, защиты, настороженности.
- Результат восприятия. Влияние на процесс восприятия социальных или личностных факторов: мотивация, установки, ожидания, влияние группы.
- Эффекты стереотипизации: Галоэффект (эффект ореола, эффект нимба). Эффекты последовательности, первичности, новизны, роли, присутствия, авансирования, снисходительности.
- Атрибуция. Казуальная атрибуция



Тема 9. Интерактивный компонент общения.

Типы взаимодействия

- Транзактный анализ Э.Берна - направление, предлагающее регулирование действий участников взаимодействия через регулирование их позиций (ребенок, взрослый, родитель), с учетом характера ситуаций и стиля взаимодействия.
- Стили действия при общении: ритуальный; манипулятивный; гуманистический.
- Кооперация и конкуренция в общении
- Манипуляции в общении.



Тема 10. Управление конфликтами в организации

- Типичные причины и формы конфликта, их классификация: информация, структура, ценности, отношения и поведение.
- Классификация конфликтов.
- Структура конфликта: цели, причины, условия, обстоятельства, объект, инцидент, оппоненты в конфликте.
- Динамика конфликта: возникновение, осознание объективной конфликтной ситуации, переход к конфликтному поведению, разрешение конфликта.
- Конфликты макро- и микросреды, препятствующие служебной деятельности сотрудников.
- Совместная деятельность – функциональная основа межличностных конфликтов в служебном коллективе.



Тема 11. Психологический контекст общения



- Создание благоприятного психологического климата.
 - Поведение собеседников различных психологических типов.
 - Межнациональные различия невербального общения. Невербальные средства: мимика, жесты, поза. Ситуативные средства: пространственно-временные и смысловые параметры общения. Проксемика.
 - Особенности психологического манипулирования людьми. Психологические уловки-манипуляции и их нейтрализация.
-



Тема 12. Результативность, эффективность общения и деятельности

- Эффективные коммуникации. Оценка эффективности общения специалиста.
- Организационная культура. Коммуникативная культура. Корпоративная культура.
- Социально-психологический тренинг повышения эффективности общения в команде и в работе с клиентами



Тема 13. Активные методы группового общения



- Понятие больших и малых групп. Динамика группового поведения.
- Психологические закономерности ведения переговоров.
- Деловые дискуссии. Совещания.
- Публичное выступление.
- Сюжетно-ролевые , имитационные и деловые игры. Особенности проведения и основные сферы применения.



Литература

- Голуб О.Ю. Теория коммуникации [Электронный ресурс]: учебное пособие/ Голуб О.Ю., Тихонова С.В.— Электрон. текстовые данные.— М.: Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа, 2011.— 338 с.
<http://www.iprbookshop.ru/644>
- Курганская М.Я. Деловые коммуникации [Электронный ресурс]: курс лекций/ Курганская М. Я.— Электрон. текстовые данные.— М.: Московский гуманитарный университет, 2013.— 121 с. <http://www.iprbookshop.ru/22455>



Литература *(продолжение)*

- Брайан Гарнер Эффективные письменные деловые коммуникации [Электронный ресурс]/ Брайан Гарнер— Электрон. текстовые данные.— М.: Манн, Иванов и Фербер, 2014.— 195 с.
<http://www.iprbookshop.ru/39478>
- Непряхин Н.Ю. Гни свою линию. Приемы эффективной коммуникации [Электронный ресурс]/ Непряхин Н.Ю.— Электрон. текстовые данные.— М.: Альпина Паблишер, 2015.— 137 с.
<http://www.iprbookshop.ru/36475>

