

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего
образования
«РОССИЙСКАЯ АКАДЕМИЯ НАРОДНОГО ХОЗЯЙСТВА И
ГОСУДАРСТВЕННОЙ СЛУЖБЫ
ПРИ ПРЕЗИДЕНТЕ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ»

Сибирский институт управления – филиал РАНХиГС
Факультет государственного и муниципального управления
Кафедра менеджмента

**АННОТАЦИЯ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ
ДИСЦИПЛИНЫ**

Психология делового общения

(Б1.В.ДВ.02.01)

краткое наименование дисциплины: не устанавливается

по направлению подготовки 38.03.02 Менеджмент
направленность (профиль): «Менеджмент организации»
квалификация выпускника: Бакалавр
формы обучения: очная, заочная

Год набора 2020

Новосибирск, 2020

Авторы – составители:

доцент кафедры менеджмента	Белая Елена Александровна
доцент кафедры менеджмента	Бондаренко Ирина Викторовна
преподаватель кафедры менеджмента	Иванова Марина Владимировна
доцент кафедры менеджмента	Матюнин Владимир Михайлович
заведующий кафедрой менеджмента	Симагина Ольга Владимировна
доцент кафедры менеджмента	Филиппов Дмитрий Викторович

Цель освоения дисциплины:

Сформировать способность проявлять толерантность в условиях межкультурного разнообразия общества

План курса:

Раздел 1. Введение в предмет курса и основные социально-психологические теории, описывающие процесс коммуникации.

Тема 1.1. Основные психологические теории, описывающие процесс общения.

Общение как форма взаимодействия. Основные функции общения, структура общения. Коммуникативная сторона общения как обмен информацией. Интерактивная сторона общения – как взаимодействие людей, перцептивная - как процесс восприятия людьми друг друга.

Общение как социальное научение. Функции общения: контактная функция, информационная функция, побудительная, координационная, функция понимания, эмотивная функция, функция установления отношений, оказания влияния. Структура: перцептивная, коммуникативная, интерактивная стороны общения. Круг общения: 2 x 9. Основные средства общения. Процедура общения.

Аналитические модели: коммуникативные процессы, межличностное восприятие, воздействие, дистанция, персональная территория. Линейная модель. Интерактивная модель. Транзакционная модель. Определение и понимание общения в различных теориях личности. Теоретические направления. Критерии описания. Свобода - детерминизм, рациональность-иррациональность, холизм-элементализм, конституционализм-инвайронментализм, изменяемость-неизменность, субъективность-объективность, проактивность-реактивность, гомеостаз-гетеростаз, познаваемость -непознаваемость.

Функционализм (У.Джеймс, Дж. Энджелл, Дж.Дьюи, Г.Карр, Р.Вудвортс).

Бихевиоризм: научение реактивное, инструментальное, на основе наблюдения, имитация, идентификация, ролевое обучение. Теория обмена. (Б. Скиннер, И. Сеченов, И. Павлов, В. Бехтерев) Социально-когнитивное направление (А. Бандура, Дж. Роттер) Когнитивизм: восприятие, интерпретация, запоминание, формирование образов и их влияние на последующее поведение. Теория структурного баланса, теория коммуникативных актов, теория конгруэнтности (Ф Хайдер, Т. Ньюком, Ч. Осгуд, П. Танненбаум и др.), казуальная атрибуция (Э. Джонс, К. Дэвисс, Дж. Келли, Р. Нисбет, Л. Росс и др), дискурсивная психология (Р.Харре), теория социального конструктивизма (К. Герген). Ролевая теория общения. (Дж. Мид), драматургический подход (Э.Гофман). Психодинамическая теория (З. Фрейд, Г. Салливан, А. Адлер, К. Юнг, Э. Фромм, К. Хорни) Транзактный анализ в общении (Э. Берн). Гештальт-психология (В.Келлер, К.Левин). Гуманистическая психология (А. Маслоу, К. Роджерс). Феноменологическая психология. Общение с позиции экзистенциального подхода в психологии (В.Франкл).

Тема 1.2.. Межличностное общение в диаде, общение в коллективе, особенности и динамика процессов коммуникации.

Коммуникативная компетентность. Стратегии, тактики и виды общения. Познание в процессе межличностного общения. Окно Джогари (Дж. Лафт, Г. Инграм). Самопознание и самооценка. «Я-концепция» и общение. Типичные трудности в общении. Общение «я-ты» лидерство, подчинение. Основные потребности, реализуемые в диадном общении. Я в группе и группа для меня. Типология возможных ролей в группе. Влияние структуры группы на процесс общения. Групповая динамика и процессы общения.

Становление личности человека как функция общения. Влияние социализации ребенка на процесс общения. Как мы осмысляем мир. Мотивация самоуважения. Сценарии жизни. Движение к людям, движение против людей, движение от людей. Интернальность – экстернальность. Локус контроля. Влияние потребностей на общение. Соотношение

потребностей и установок личности в общении. Роль психологических установок в понимании и предсказании поведения. Влияние похвалы. Симпатии и сходство.

Раздел 2. Основные виды, функции и психологические механизмы делового общения и способы их распознавания.

Тема 2.1. Восприятие и познание людьми друг друга. Влияние ролевого поведения на психологию делового общения

Языки общения: вербальный, невербальный. Средства, используемые в процессе передачи информации. Технические и психофизиологические каналы связи при коммуникации и возможные точки сбоев. Способы повышения качества передачи информации. Психологические характеристики, влияющие на искажение содержательной информации в общении. Особенности общения по телефону.

Эмпатия и рефлексия как способы восприятия и понимания людьми друг друга. Открытость и идейность при общении. «Маски» и их влияние на эффективность общения. Структурирование личности другого человека. Эффект «ореола». Возможные ошибки атрибуции. Эффект «проецирования». Влияние возрастных, профессиональных и личностных характеристик на восприятие людьми друг друга, влияние контекста на социальное суждение, поведение. Категоризация и социальные стереотипы. Влияние аттитюдов и убеждений на коммуникацию и взаимодействие.

Основные орудия влияния в процессе общения. «Горячие точки», личностно значимые ситуации для человека. Использование стереотипов мышления. Правило взаимного обмена. Взаимные уступки. Влияние публики. Благорасположенность. Влияние авторитета. Влияние дефицита ресурса, времени и т.п. Автоматизмы и стереотипы поведения в общении. Уменьшение диссонанса и рациональное поведение. Психология неадекватного оправдания. Общение в неофициальной обстановке: ресторан, кафе.

Авторитарный стиль общения. Власть в общении. Преимущества авторитарного стиля общения. Соотношение лидерства, агрессии и власти при авторитарном стиле поведения. Недостатки авторитарного стиля общения. Демократический стиль общения, его преимущества. Влияние социализации и культурного уровня на демократический стиль общения. Сотрудничество и основные его особенности.

Агрессия: причины возникновения. Теория инстинктивной агрессии. Агрессия как социальный навык. Агрессия как защитный механизм личности. Закономерности агрессивного общения. Открытая и скрытая агрессии. Типы агрессивных реакций. Вербальные и невербальные проявления агрессии. Канализация агрессии. Влияние на агрессивность общения социального окружения и средств массовой информации. Фрустрация и агрессия. Опасность. Угроза. Социальное научение и агрессия. Деструктивное общение (вранье, обман, ложь, нарушения общения и акцентуации).

Тема 2.2 Роль невербального поведения и его влияние на процесс общения. Влияние культурных различий на деловое общение

Невербальное общение. Позы, жесты, мимика. Распознавание поз и жестов. Влияние культурных традиций на невербальное поведение и его интерпретацию. Жесты контакта, жесты защиты, жесты агрессии. Межличностное пространство и влияние его на эффективность общения. Интимное, личностное, социальное и общественное пространство и их роль в процессе общения. Жесты и мимика деловых партнеров разных национальностей.

Требования делового этикета к речи, внешнему виду и поведению участников. Основные правила. Культурные различия в деловом этикете. Учет влияния статусных, профессиональных и возрастных характеристик на деловое поведение. Переписка в деловом этикете.

Раздел 3. Техники эффективной и неэффективной деловой коммуникации.

Тема 3.1. Психологические особенности деловой коммуникации

Манипуляции в общении. Распознавание манипуляций и защита от манипуляций. Средства и механизмы манипулятивного поведения Основные приемы и техники. Поведенческие игры, как манипулятивное поведение. Слабости манипулятора. Мифы как средство манипуляции. Желание быть принятым и манипуляция. Внутренняя уверенность как защита от манипуляции.

Проблемы адекватного приема и передачи информации. Вступление в контакт. Факторы, способствующие и препятствующие возникновению и поддержанию контакта. Обратная связь и ее роль в разрешении конфликтов. Эхо-техника и её использование в социальном взаимодействии. Факт и его интерпретация. Роль коммуникаций в возникновении и разрешении конфликтов. Техники, разрушающие процесс общения. Составление деловых писем.

Тема 3.2. Психологические особенности ведения деловых дискуссий и публичных выступлений

Психологические закономерности ведения деловой беседы. Психологические особенности и ведение переговоров. Деловые совещания. Структура деловой беседы, подготовка к беседе. Правила ведения деловой беседы. Требования к публичному выступлению. Вербальное и невербальное поведение публичного выступления. Логичность. Самовыражение. Компетентность. Контакт с аудиторией. Самоконтроль и саморегуляция в процессе публичного выступления. Выход из контакта.

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 повышение коммуникативной компетентности:

Фонд оценочных средств текущего контроля успеваемости обучающихся и промежуточной аттестации

В ходе реализации дисциплины «Психология делового общения» используются следующие методы текущего *контроля* успеваемости обучающихся:

Тема (раздел)		Методы текущего контроля успеваемости
Раздел 1. Введение в предмет курса и основные социально-психологические теории, описывающие процесс коммуникации.		
Тема 1.1	Основные психологические теории, описывающие процесс общения.	Устные ответы на вопросы Конспект
Тема 1.2	Межличностное общение в диаде, общение в коллективе, особенности и динамика процессов коммуникации.	Коммуникативный тренинг (рефлексия) Конспект
Раздел 2. Основные виды, функции и психологические механизмы делового общения и способы их распознавания		
Тема 2.1	Восприятие и познание людьми друг друга. Влияние ролевого поведения на психологию делового общения.	Коммуникативный тренинг Конспект
Тема 2.2	Роль невербального поведения и его влияние на процесс общения. Влияние культурных различий на деловое общение	Контрольное задание (анализ учебного видео)
Раздел 3	Техники эффективной и неэффективной деловой коммуникации	

Тема 3.1	Психологические особенности деловой коммуникации	Устный опрос
Тема 3.2	Психологические особенности ведения деловых дискуссий и публичных выступлений	Диспут Доклад с презентацией

Зачет проводится в форме устного ответа на вопросы и устного выполнения практических заданий.

4. Основная литература

1. Аверченко, Л. К. Практическая имиджология : учебно-методический комплекс для дистанционного обучения / Л. К. Аверченко; Российская академия государственной службы при Президенте РФ, Сибирская академия государственной службы. - Новосибирск, 2007. - 108 с.
2. Аминов И. И. Психология делового общения : учеб. пособие / И. И. Аминов. - 2-е изд., перераб. и доп. - Москва : ЮНИТИ, 2007. - 287 с. - ISBN 978-5-238-01098-4.
3. Афанасьева, Е. А. Психология общения. Часть 1 : учебное пособие по курсу «Психология делового общения» / Е. А. Афанасьева. — Саратов : Вузовское образование, 2014. — 106 с. — ISBN 2227-8397. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/19277.html> (дата обращения: 07.10.2020). — Режим доступа: электрон.-библ. система «IPRbooks», требуется авторизация
4. Афанасьева, Е. А. Психология общения. Часть 2 : учебное пособие по курсу «Психология делового общения» / Е. А. Афанасьева. — Саратов : Вузовское образование, 2014. — 126 с. — ISBN 2227-8397. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/19278.html> (дата обращения: 07.10.2020). — Режим доступа: электрон.-библ. система «IPRbooks», требуется авторизация
5. Бороздина, Г. В. Психология и этика делового общения : учебник и практикум для вузов / Г. В. Бороздина, Н. А. Кормнова ; под общей редакцией Г. В. Бороздиной. — Москва : Юрайт, 2020. — 463 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-01527-0. — URL: <https://urait.ru/bcode/449705> (дата обращения: 07.10.2020). — Режим доступа: электрон.-библ. система «Юрайт», требуется авторизация.
6. Бороздина, Г. В. Психология и этика делового общения : учеб. / Г. В. Бороздина, Н. А. Кормнова. - Москва : Юрайт, 2012. - 463 с. - (Бакалавр). - ISBN 978-5-9916-1680-5.
7. Виговская, М. Е. Психология делового общения : учебное пособие для бакалавров / М. Е. Виговская, А. В. Лисевич. — 2-е изд. — Москва : Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа, 2020. — 139 с. — ISBN 978-5-394-03573-9. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/87619.html> (дата обращения: 07.10.2020). — Режим доступа: электрон.-библ. система «IPRbooks», требуется авторизация
8. Капустина, В. А. Психология общения : учебное пособие / В. А. Капустина. — Новосибирск : Новосибирский государственный технический университет, 2018. — 44 с. — ISBN 978-5-7782-3520-5. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/91405.html> (дата обращения: 07.10.2020). — Режим доступа: электрон.-библ. система «IPRbooks», требуется авторизация
9. Караяни, А. Г. Психология общения и переговоров в экстремальных условиях : учебное пособие для студентов вузов, обучающихся по специальностям «Юриспруденция», «Правоохранительная деятельность» / А. Г. Караяни, В. Л. Цветков. — Москва : ЮНИТИ-ДАНА, 2017. — 247 с. — ISBN 978-5-238-01608-5. — URL:

<http://www.iprbookshop.ru/81553.html> (дата обращения: 07.10.2020). — Режим доступа: электрон.-библиотечная система «IPRbooks», требуется авторизация

10. Касимова, Э.Г. Психология и педагогика общения : учебное пособие / Э.Г. Касимова ; Уфимский государственный университет экономики и сервиса. – 2-е изд. – Уфа : Уфимский государственный университет экономики и сервиса, 2013. – 112 с. : табл. – ISBN 978-5-88469-591-7. – URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=272485> (дата обращения: 07.10.2020). – Режим доступа: электрон.-библиотечная система «Унив. б-ка ONLINE», требуется авторизация

11. Кислицына, И.Г. Психология делового общения : учебное пособие / И.Г. Кислицына ; Поволжский государственный технологический университет. – Йошкар-Ола : Поволжский государственный технологический университет, 2017. – 112 с. : ил. – ISBN 978-5-8158-1886-6. – URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=477381> (дата обращения: 07.10.2020). – Режим доступа: электрон.-библиотечная система «Унив. б-ка ONLINE», требуется авторизация

12. Ковальчук, А. С. Основы делового общения : учеб. пособие для студентов вузов / А. С. Ковальчук. – 2-е изд. – Москва : Дашков и К, 2009. – 299 с. : ил. – ISBN 978-5-394-00361-5.

13. Козловская, Н. В. Психология общения : учебное пособие (курс лекций) / Н. В. Козловская. — 2-е изд. — Ставрополь : Северо-Кавказский федеральный университет, 2018. — 263 с. — ISBN 2227-8397. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/92591.html> (дата обращения: 07.10.2020). — Режим доступа: электрон.-библиотечная система «IPRbooks», требуется авторизация

14. Коноваленко, М. Ю. Психология делового общения : учебное пособие для вузов / М. Ю. Коноваленко. — Москва : Юрайт, 2020. — 158 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-04999-2. — URL: <https://urait.ru/bcode/452517> (дата обращения: 07.10.2020). — Режим доступа: электрон.-библиотечная система «Юрайт», требуется авторизация.

15. Коноплева, Н. А. Психология делового общения : учеб. пособие / Н. А. Коноплева; Рос. акад. образования, Моск. психол.-соц. ин-т. - Москва : Флинта : МПСИ, 2008. - 406 с. - ISBN 978-5-9765-0118-8. - ISBN 978-5-9770-0253-0.

16. Корягина, Н. А. Психология общения : учебник и практикум для вузов / Н. А. Корягина, Н. В. Антонова, С. В. Овсянникова. — Москва : Юрайт, 2020. — 440 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-03322-9. — URL: <https://urait.ru/bcode/450305> (дата обращения: 07.10.2020). — Режим доступа: электрон.-библиотечная система «Юрайт», требуется авторизация

17. Лавриненко, В. Н. Психология и этика делового общения : учебник и практикум для вузов / В. Н. Лавриненко, Л. И. Чернышова ; под редакцией В. Н. Лавриненко, Л. И. Чернышовой. — 7-е изд., перераб. и доп. — Москва : Юрайт, 2020. — 408 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-01353-5. — URL: <https://urait.ru/bcode/449749> (дата обращения: 07.10.2020). — Режим доступа: электрон.-библиотечная система «Юрайт», требуется авторизация

18. Леонов, Н. И. Психология делового общения : учебное пособие для вузов / Н. И. Леонов. — 4-е изд., перераб. и доп. — Москва : Юрайт, 2020. — 193 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-09235-6. — URL: <https://urait.ru/bcode/455429> (дата обращения: 07.10.2020). — Режим доступа: электрон.-библиотечная система «Юрайт», требуется авторизация.

19. Лопатина, С. С. Культура межличностного и делового общения : учебное пособие для студентов всех форм обучения / С. С. Лопатина; Рос. акад. нар. хоз-ва и гос. службы при Президенте РФ, Сиб. ин-т упр. - Новосибирск : Изд-во СибАГС, 2013. - 151 с. - ISBN 978-5-8036-0566-9.

20. Макаров, Б. В. Психология делового общения : учебное пособие / Б. В. Макаров, А. В. Непогода. — 2-е изд. — Саратов : Вузовское образование, 2019. — 209 с. — ISBN 978-5-4487-0339-3. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/79820.html> (дата обращения: 07.10.2020). — Режим доступа: электрон.-библ. система «IPRbooks», требуется авторизация
21. Митрошенков, О. А. Деловое общение: эффективные переговоры : практическое пособие / О. А. Митрошенков. — 2-е изд. — Москва : Юрайт, 2020. — 315 с. — (Профессиональная практика). — ISBN 978-5-534-10704-3. — URL: <https://urait.ru/bcode/455770> (дата обращения: 07.10.2020). — Режим доступа: электрон.-библ. система «Юрайт», требуется авторизация
22. Петрова, Ю. А. Психология делового общения и культура речи : учебное пособие / Ю. А. Петрова. — 2-е изд. — Саратов : Вузовское образование, 2019. — 183 с. — ISBN 978-5-4487-0340-9. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/79821.html> (дата обращения: 07.10.2020). — Режим доступа: электрон.-библ. система «IPRbooks», требуется авторизация
23. Психология делового общения : учебник и практикум для вузов / В. Н. Лавриненко [и др.]. — Москва : Юрайт, 2020. — 350 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-00604-9. — URL: <https://urait.ru/bcode/451051> (дата обращения: 07.10.2020). — Режим доступа: электрон.-библ. система «Юрайт», требуется авторизация.
24. Психология делового общения : хрестоматия : учеб. пособие / ред.-сост. Д. Я. Райгородский. - Самара : Бахрах, 2006. - 767 с. - ISBN 5-94648-045-6.
25. Психология и этика делового общения : учебник для студентов вузов / В. Ю. Дорошенко, Л. И. Зотова, В. Н. Лавриненко [и др.] ; под редакцией В. Н. Лавриненко. — 5-е изд. — Москва : ЮНИТИ-ДАНА, 2017. — 419 с. — ISBN 978-5-238-01050-2. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/81834.html> (дата обращения: 07.10.2020). — Режим доступа: электрон.-библ. система «IPRbooks», требуется авторизация
26. Пшеничникова, Л. М. Психология общения : учебное пособие / Л. М. Пшеничникова, Г. Г. Ротарь. — Воронеж : Воронежский государственный университет инженерных технологий, 2019. — 112 с. — ISBN 978-5-00032-385-4. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/88432.html> (дата обращения: 07.10.2020). — Режим доступа: электрон.-библ. система «IPRbooks», требуется авторизация
27. Рягузова, Е. В. Теория и практика профессионального общения: психология общения : учебное пособие для студентов бакалавриата, обучающихся по направлению 37.03.01 «Психология» / Е. В. Рягузова. — Саратов : Издательство Саратовского университета, 2019. — 80 с. — ISBN 978-5-292-04607-3. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/99042.html> (дата обращения: 07.10.2020). — Режим доступа: электрон.-библ. система «IPRbooks», требуется авторизация
28. Скибицкая, И. Ю. Деловое общение : учебник и практикум для вузов / И. Ю. Скибицкая, Э. Г. Скибицкий. — Москва : Юрайт, 2020. — 247 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-06495-7. — URL: <https://urait.ru/bcode/455216> (дата обращения: 07.10.2020). — Режим доступа: электрон.-библ. система «Юрайт», требуется авторизация.
29. Собольников, В. В. Этика и психология делового общения : учебное пособие для вузов / В. В. Собольников, Н. А. Костенко. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Юрайт, 2020. — 202 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-06415-5. — URL: <https://urait.ru/bcode/454622> (дата обращения: 07.10.2020). — Режим доступа: электрон.-библ. система «Юрайт», требуется авторизация.
30. Титова, Л. Г. Технологии делового общения : учебное пособие для студентов вузов, обучающихся по специальностям экономики и управления (080100) / Л. Г. Титова. — Москва : ЮНИТИ-ДАНА, 2017. — 239 с. — ISBN 978-5-238-01347-3. — URL:

<http://www.iprbookshop.ru/81696.html> (дата обращения: 07.10.2020). — Режим доступа: электрон.-библ. система «IPRbooks», требуется авторизация

31. Чеховских М. И. Психология делового общения : учеб. пособие / М. И. Чеховских. - Москва : Новое знание, 2006. - 252 с. - ISBN 5-94735-092-0.

32. Эксакусто, Т. В. Основы психологии делового общения : учебное пособие / Т. В. Эксакусто. — Таганрог : Издательство Южного федерального университета, 2015. — 162 с. — ISBN 978-5-9275-1712-1. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/78690.html> (дата обращения: 07.10.2020). — Режим доступа: электрон.-библ. система «IPRbooks», требуется авторизация