

**МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ РЕСПУБЛИКИ БАШКОРТОСТАН
ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ
СРЕДНЕГО ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ
«БЕЛОРЕЦКИЙ ПЕДАГОГИЧЕСКИЙ КОЛЛЕДЖ»**

УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКИЙ КОМПЛЕКС

ПО УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЕ

ОП.13. ПСИХОЛОГИЯ ДЕЛОВОГО ОБЩЕНИЯ

ОП.00. «Общепрофессиональные дисциплины»

***основной профессиональной образовательной программы
по специальности***

230701 Прикладная информатика (по отраслям)

ДЛЯ СТУДЕНТОВ ОЧНОЙ ФОРМЫ ОБУЧЕНИЯ

БЕЛОРЕЦК, 2014 г

Составитель: Кожевникова Н.Г., преподаватель ГБОУ СПО «БПК»

Учебно-методический комплекс по дисциплине «Психология делового общения» составлен в соответствии с требованиями к минимуму результатов освоения дисциплины, изложенными в Федеральном государственном стандарте среднего профессионального образования по специальности 230701 Прикладная информатика (по отраслям), утвержденном приказом Министерства образования и науки РФ от «21» июня 2010 г. № 543.

Учебно-методический комплекс по дисциплине «Психология делового общения» (далее УМКД) входит в ОП.13 «Общепрофессиональные дисциплины» и является частью основной профессиональной образовательной программы ГБОУ СПО «БПК» по специальности 230701 Прикладная информатика (по отраслям), разработанной на основании изучения мнения работодателей.

Учебно-методический комплекс по дисциплине «Психология делового общения» адресован студентам очной формы обучения.

УМКД включает теоретический блок, перечень практических занятий, задания по самостоятельному изучению тем дисциплины, вопросы для самоконтроля, перечень точек рубежного контроля, а также вопросы и задания по промежуточной аттестации (экзамен).

СОДЕРЖАНИЕ

Наименование разделов	стр.
1. Введение	4
2. Образовательный маршрут	6
3. Содержание дисциплины	7
4. Контроль и оценка результатов освоения учебной дисциплины	29
5 Глоссарий	31
6. Информационное обеспечение дисциплины	40

УВАЖАЕМЫЙ СТУДЕНТ!

Учебно-методический комплекс по дисциплине «Психология делового общения» создан Вам в помощь для работы на занятиях, при выполнении домашнего задания и подготовки к текущему и итоговому контролю по дисциплине.

УМК по дисциплине включает теоретический блок, перечень практических занятий, задания для самостоятельного изучения тем дисциплины, вопросы для самоконтроля, перечень точек рубежного контроля, а также вопросы и задания по промежуточной аттестации (экзамен).

Приступая к изучению новой учебной дисциплины, Вы должны внимательно изучить список рекомендованной основной и вспомогательной литературы. Из всего массива рекомендованной литературы следует опираться на литературу, указанную как основную.

По каждой теме в УМК перечислены основные понятия и термины, вопросы, необходимые для изучения (план изучения темы), а также краткая информация по каждому вопросу из подлежащих изучению. Наличие тезисной информации по теме позволит Вам вспомнить ключевые моменты, рассмотренные преподавателем на занятии.

Основные понятия, используемые при изучении содержания дисциплины, приведены в глоссарии.

После изучения теоретического блока приведен перечень практических работ, выполнение которых обязательно. Наличие положительной оценки по практическим работам необходимо для допуска к экзамену, поэтому в случае отсутствия на уроке по уважительной или неуважительной причине Вам потребуется найти время и выполнить пропущенную работу.

В процессе изучения дисциплины предусмотрена самостоятельная внеаудиторная работа, включающая домашнюю работу, тестирование, подготовку докладов с презентациями и др.

Содержание рубежного контроля (точек рубежного контроля) разработано на основе вопросов самоконтроля, приведенных по каждой теме.

По итогам изучения дисциплины проводится экзамен. Экзамен сдается по билетам, вопросы к которому приведены в конце УМКД.

В результате освоения дисциплины Вы должны уметь:

- применять техники и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности;
- использовать приемы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения.

В результате освоения дисциплины Вы должны знать:

- 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.

В результате освоения дисциплины у Вас должны формироваться общие компетенции (ОК):

Название ОК	Результат, который Вы должны получить после изучения содержания дисциплины
ОК 1 - Понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес.	<ul style="list-style-type: none"> – Демонстрация устойчивого интереса к будущей профессии; – Аргументированность и полнота объяснения сущности и социальной значимости будущей профессии; – Активность, инициативность в процессе освоения профессиональной деятельности; – Участие в профессиональных конкурсах, конференциях, профильных и предметных олимпиадах; – Наличие положительных отзывов по итогам практики.
ОК 6 - Работать в коллективе и команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями.	<ul style="list-style-type: none"> - Демонстрация коммуникативной компетентности при взаимодействии с однокурсниками, преподавателями, членами администрации, руководителями практики, социальными партнерами в ходе обучения; - Организация взаимодействия, взаимопомощи и поддержки между всеми участниками образовательного процесса; - Наличие лидерских качеств; - Бесконфликтность в формальном и неформальном общении. - Применение техник и приемов эффективного общения в неформальном общении, учебной и профессиональной деятельности.
ОК 7 - Брать на себя ответственность за работу членов команды (подчиненных), результат выполнения заданий.	<ul style="list-style-type: none"> - Выбор и применение методов и приемов мотивации участников в разных видах деятельности. - Выбор и применение методов и способов решения профессиональных задач, оценки информации в зависимости от объекта профессиональной деятельности; - Проявление ответственности при выполнении профессиональных задач; - Организация деятельности в группе в соответствии с профессиональными целями и задачами; - Обоснованность постановки цели, выбора и

	применения коммуникативных методов и способов решения профессиональных задач; - Полнота и доступность распоряжений, рекомендаций членам команды, потребителю в устной и письменной форме.
ОК 8 - Самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития, заниматься самообразованием, осознанно планировать повышение квалификации.	- Повышение уровня профессиональной зрелости. - Выполнение профессиональных задач, способствующих профессиональному и личностному развитию. - Планирование повышения личностного и квалификационного уровня; - Реализация программы самообразования.

Внимание! Если в ходе изучения дисциплины у Вас возникают трудности, то Вы всегда можете к преподавателю прийти на дополнительные занятия, которые проводятся согласно графику. Время проведения дополнительных занятий Вы сможете узнать у преподавателя, а также ознакомившись с графиком их проведения, размещенном на двери кабинета преподавателя.

В случае, если Вы пропустили занятия, Вы также всегда можете прийти на консультацию к преподавателю в часы дополнительных занятий.

ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫЙ МАРШРУТ ПО ДИСЦИПЛИНЕ

Таблица 1

Формы отчетности, обязательные для сдачи	Количество
Практические занятия	24
Точки рубежного контроля	2
Итоговая аттестация (при наличии)	экзамен

Желаем Вам удачи!

СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

РАЗДЕЛ 1. КАТЕГОРИЯ «ОБЩЕНИЕ» В ПСИХОЛОГИИ

Тема 1.1. Общая характеристика общения.

Основные понятия и термины по теме: общение, деятельность, коммуникативная, перцептивная, интерактивная стороны общения; коммуникативная компетентность, коммуникация.

План изучения темы (перечень вопросов, обязательных к изучению):

1. Категории и основные составляющие общения.
2. Многоплановый, многофункциональный характер общения.
3. Роль общения в жизни человека.
4. Взаимосвязь общения и деятельности.

Краткое изложение теоретических вопросов:

Способность общаться друг с другом — одно из величайших, если не самое главное, приобретение человека в ходе эволюции. Каждому человеку необходимо на протяжении всей жизни постоянно учиться общению, непрерывно обогащая свой коммуникативный опыт, совершенствуя свои умения и навыки, развивая коммуникативную компетентность. Понимание законов общения и владение его техниками, мощным потенциалом родного языка, умение убеждать и позитивно влиять на других людей, управлять конфликтными ситуациями приносит практическую пользу во всех областях жизни, помогает в карьере, приводит к успеху.

Общение — это социально-психологическое явление, которое вмещает в себя все богатство многообразных духовных и материальных форм жизнедеятельности человека и является его насущной потребностью. Слово «общение» происходит от латинского *communis*, означающего «общество, община, общий». Для того чтобы с кем-то обменяться информацией, необходимо прежде вступить в контакт, в общение, а затем попытаться достичь единого понимания в процессе совместной деятельности.

Общение — это процесс установления и развития контактов между людьми, включающий в себя: восприятие и понимание людьми друг друга, обмен информацией, взаимодействие.

В едином процессе общения социальные психологи (Б. Д. Парыгин, Г.М.Андреева) выделяют три стороны или функции: коммуникативную (передача, получение и обмен информацией); интерактивную (взаимодействие); перцептивную (восприятие и понимание или взаимопонимание). Отсюда, общение можно представить в виде своеобразной пирамиды, состоящей из нескольких граней. Каждая грань имеет самостоятельное значение и в разное время и в разных ситуациях может превалировать. Однако полноценным общение становится лишь тогда, когда проявляются все грани одновременно: обмен информацией, взаимодействие с другими людьми, понимание и познание их, а также переживание, возникающее в ходе общения. Именно психический контакт характеризует общение как двустороннюю деятельность, предполагающую не только взаимосвязь и взаимодействие для решения разных задач, но и взаимный обмен эмоциями, сопереживание, сострадание.

Общение пронизывает всю человеческую жизнь и является такой же важной потребностью, как потребность в еде, одежде, воде и т.п. Известно, что в условиях изгнания из общества, т.е. полного одиночества, у человека уже на шестой день начинаются галлюцинации. Он общается с этими несуществующими образами и, если остается в изоляции, погибает. Для человека не существует более чудовищного наказания, чем быть предоставленным в обществе самому себе и оставаться абсолютно незамеченным.

Важно также определить предметную область общения. В психологической литературе практически отсутствует четкое разделение понятий, включаемых в общение, что приводит к

определенной путанице. Предметная область общения зависит от следующих значений термина «общение»:

- объединение, создание общности, целостности;
- передача сообщений, обмен вербальной и невербальной информацией; -встречное движение, взаимопроникновение, способствующее взаимопониманию.

Такие характеристики важны как для определения предмета группового и массового общения, его содержания, так и для межличностного общения. Кроме того, понятие «общение» не только указывает на межличностный характер взаимодействия, но и относится к деятельности особого рода, в результате которой возникает психологический контакт между участниками общения. Таким образом, возникающая в результате контакта и вступления во взаимодействие между людьми своеобразная психологическая окраска отношений является важнейшей характеристикой межличностного общения.

Общение — сложный многогранный процесс, изучаемый разными науками. Социология рассматривает общение как человеческие контакты, приводящие к социальным результатам и последствиям.

Коммуникативная компетентность, т.е. совокупность знаний, умений и навыков эффективного общения, — это то, чему необходимо специально обучать, используя при этом интенсивные технологии в условиях интерактивного взаимодействия. Исследования ученых по проблемам коммуникации свидетельствуют, что научение таким умениям должно начинаться уже в школе, лицее и уж тем более быть обязательным предметом в вузе, так как умение общаться является важнейшей, а иногда и профилирующей составляющей для большинства профессий в системе человеческих отношений.

Практические занятия:

- Анализ особенностей своего общения в начале разговора, при его поддержании и окончании;
- Выявление уровня своей общительности (тест В.Ф.Ряховского).

Задания для самостоятельного выполнения:

1. Составление программы саморазвития на определенный период времени.
2. Составление терминологического словаря
3. Подготовить доклад по теме «Роль общения в жизни человека»
4. Подбор тестов по психологии общения

Форма контроля самостоятельной работы:

- устный опрос;
- защита программы самообразования.
- Анализ результатов тестирования
- Оценка письменной работы
- Доклад по теме «Роль общения в жизни человека».

Вопросы для самоконтроля по теме:

1. Дайте определение понятию «общение».
2. Назовите функции, которые проявляются в общении.
3. В чем особенности делового общения?
4. Какова взаимосвязь общения и деятельности?
5. Охарактеризуйте основные виды общения.
6. Назовите типы общения и дайте им характеристику.

Тема 1.2. Многоплановый характер общения

Основные понятия и термины по теме: вербальные и невербальные средства общения; императивное, манипулятивное, диалогическое общение, массовое и межличностное общение; информационная, убеждающая, экспрессивная, суггестивная, ритуальная модели общения;

деловой, научный, публицистический, бытовой, коммуникативный, синергетический стили общения.

План изучения темы:

1. Цели и функции общения.
2. Структура общения (интерактивная, перцептивная, коммуникативная).
3. Средства общения.
4. Виды и уровни общения.
5. Модели и стили общения
6. Трансактный анализ Э.Берна.

Краткое изложение теоретических вопросов:

Цель общения – отвечает на вопрос «Ради чего существо вступает в акт общения?». Здесь имеет место тот же принцип, что уже упоминался в пункте о содержании общения. У животных цели общения не выходят обычно за рамки актуальных для них биологических потребностей. У человека же эти цели могут быть весьма и весьма разнообразными и являть собой средства удовлетворения социальных, культурных, творческих, познавательных, эстетических и многих других потребностей.

Структура общения. К структуре общения можно подойти по-разному, в данном случае будет охарактеризована структура путем выделения в общении трех взаимосвязанных сторон: коммуникативной, интерактивной и перцептивной. Таким образом, схематически структуру общения мы представим так:

Коммуникативная сторона общения (или коммуникация в узком смысле слова) состоит в обмене информацией между общающимися индивидами. Интерактивная сторона заключается в организации взаимодействия между общающимися индивидами (обмен действиями). Перцептивная сторона общения означает процесс восприятия и познания друг друга партнерами по общению и установления на этой основе взаимопонимания. Употребление этих терминов условно, иногда в более менее аналогичном смысле употребляют и другие: в общении выделяют три функции – информационно-коммуникативная, регуляционно-коммуникативная, аффективно-коммуникативная.

Средства общения – способы кодирования, передачи, переработки и расшифровки информации, которая передается в процессе общения от одного существа к другому. Кодирование информации – это способ ее передачи. Информация между людьми может передаваться с помощью органов чувств, речи и других знаковых систем, письменности, технических средств записи и хранения информации.

Средства коммуникации.

Для передачи любая информация должна быть соответствующим образом закодирована, т.е. она возможна лишь посредством использования знаковых систем. Самое простое деление коммуникации – на вербальную и невербальную, использующие разные знаковые системы. Вербальная - использует в качестве таковой человеческую речь. Речь является самым универсальным средством коммуникации, поскольку при передаче информации посредством речи менее всего теряется смысл сообщения. Можно обозначить психологические компоненты вербальной коммуникации – «говорение» и «слушание»[5] «Говорящий» сначала имеет определенный замысел относительно сообщения, потом он воплощает его в систему знаков. Для «слушающего» смысл принимаемого сообщения раскрывается одновременно с декодированием.

Модель коммуникативного процесса Лассуэлла[6] включает пять элементов:

- КТО? (передает сообщение) – Коммуникатор
ЧТО? (передается) – Сообщение (текст)
КАК? (осуществляется передача) – Канал
КОМУ? (направлено сообщение) – Аудитория
С КАКИМ ЭФФЕКТОМ? – Эффективность.

Невербальная коммуникация. Выделяют четыре группы невербальных средств общения:

1) Экстра- и паралингвистические (различные околоречевые добавки, придающие общению определенную смысловую окраску – тип речи, интонирование, паузы, смех, покашливание и т.д.)

2) Оптико-кинетические (это то, что человек «прочитывает» на расстоянии – жесты, мимика, пантомимика)

Жест – это движение рук или кистей рук, они классифицируются на основе функций, которые выполняют: коммуникативные (заменяющие речь), описательные (их смысл понятен только при словах), жесты, выражающие отношение к людям, состояние человека.

Мимика – это движение мышц лица.

Пантомимика – совокупность жестов, мимики и положения тела в пространстве.

3) Проксимика (организация пространства и времени коммуникативного процесса)

4) Визуальный контакт. Визуалика, или контакт глаз. Установлено, что обычно общающиеся смотрят в глаза друг другу не более 10 секунд.

Психологические функции общения

Функция обеспечения психологического комфорта личности

б) Удовлетворение потребности в общении

с) Функция самоутверждения

Уровни общения. Общение может происходить на различных уровнях:

Манипулятивный уровень, заключается в том что один из собеседников через определенную социальную роль пытается вызвать сочувствие, жалость партнера.

Примитивный уровень, когда один из партнеров подавляет другого (один постоянный коммуникатор, а другой постоянный реципиент).

Высший уровень – это тот социальный уровень, когда независимо от социальной роли, статуса партнеры относятся друг к другу как к равной личности.

Виды общения.

В зависимости от содержания, целей и средств общение можно поделить на **несколько видов.**

1. По содержанию оно может быть:

1.1 Материальное (обмен предметами и продуктами деятельности)

1.2 Когнитивное (обмен знаниями)

1.3 Кондиционное (обмен психическими или физиологическими состояниями)

1.4 Мотивационное (обмен побуждениями, целями, интересами, мотивами, потребностями)

1.5 Деятельностное (обмен действиями, операциями, умениями, навыками)

Все люди различаются по стилю общения — устойчивым характеристикам в общении различных ситуациях. Стили общения существенно определяют поведение человека при его взаимодействии с другими людьми. Конкретный выбор того или иного стиля общения определяется целым рядом факторов, среди которых важными являются следующие: цель общения, ситуация, в которой оно осуществляется, статус и личностные особенности собеседника, его мировоззрение и положение в обществе, характеристика самой формы взаимодействия. Характер содержания взаимодействия, как уже было отмечено, зависит, прежде всего, от речевых средств общения, которые образуют в коммуникации существенную логико-смысловую линию. Ведущей характеристикой современного стиля общения является краткость и простота построения фразы, речевой конструкции, использование бытовой или профессиональной разговорной лексики, своеобразных речевых клише, шаблонов и штампов.

В профессиональном речевом общении используются, как правило, следующие стили коммуникативного взаимодействия: официально-деловой, научный, публицистический, бытовой (разговорный).

Модели общения. Помимо владения функциями общения каждому человеку для эффективного взаимодействия необходимо оперировать всем многообразием существующих моделей общения. В коммуникации выделяют информационную, убеждающую, экспрессивную, внушающую (суггестивную) и ритуальную модели общения.

Трансактный анализ Э.Берна.

Э. Берн создал популярную концепцию, корни которой уходят в психоанализ. Однако концепция Берна вобрала в себя идеи и понятия как психодинамического, так и бихевиориального подхода, сделав акцент на определении и выявлении когнитивных схем поведения, которые программируют взаимодействие личности с собой и другими.

Современный транзактный анализ включает в себя теорию личности, теорию коммуникаций, анализ сложных систем и организаций, теорию детского развития. В практическом применении он представляет собой систему коррекции как отдельных людей, так и супружеских пар, семей и различных групп.

Структура личности, по Берну, характеризуется наличием трех состояний "Я", или "эго-состояний": "Родитель", "Ребенок", "Взрослый".

"Родитель" - "эго-состояние" с интериоризованными рациональными нормами долженствований, требований и запретов. "Родитель" - это информация, полученная в детстве от родителей и других авторитетных лиц: правила поведения, социальные нормы, запреты, нормы того, как можно или должно вести себя в той или иной ситуации. Есть два основных родительских влияния на человека: прямое, которое проводится под девизом: "Делай как я!" и косвенное, которое реализуется под девизом: "Делай не как я делаю, а как я велю делать!". "Родитель" может быть контролирующим (запреты, санкции) и заботящимся (советы, поддержка, опека). Для "Родителя" характерны директивные высказывания типа: "Можно"; "Должно"; "Ни за что"; "Итак, запомни"; "Какой вздор"; "Бедняжка"...

В тех условиях, когда "родительское" состояние полностью заблокировано и не функционирует, человек лишается этики, моральных устоев и принципов.

"Ребенок" - эмотивное начало в человеке, которое проявляется в двух видах:

1. "Естественный ребенок" - предполагает все импульсы, присущие ребенку: доверчивость, непосредственность, увлеченность, изобретательность; придает человеку обаяние и теплоту. Но при этом он капризен, обидчив, легкомыслен, эгоцентричен, упрям и агрессивен.

3. "Адаптированный ребенок" - предполагает поведение, соответствующее ожиданиям и требованиям родителей. Для "адаптированного ребенка" характерна повышенная конформность, неуверенность, робость, стыдливость. Разновидностью "адаптированного ребенка" является "бунтующий" против родителей "Ребенок".

Для "Ребенка" характерны высказывания типа: "Я хочу"; "Я боюсь"; "Я ненавижу"; "Какое мне дело".

Взрослое "Я-состояние" - способность человека объективно оценивать действительность по информации, полученной в результате собственного опыта и на основе этого принимать независимые, адекватные ситуации, решения. Взрослое состояние способно развиваться в течение всей жизни человека. Словарь "Взрослого" построен без предубеждения к реальности и состоит из понятий, при помощи которых можно объективно измерить, оценить и выразить объективную и субъективную реальность. Человек с преобладающим состоянием "Взрослого" является рациональным, объективным, способным осуществлять наиболее адаптивное поведение.

Если "Взрослое" состояние заблокировано и не функционирует, то такой человек живет в прошлом, он не способен осознать изменяющийся мир и его поведение колеблется между поведением "Ребенка" и "Родителя".

Если "Родитель" - это преподанная концепция жизни, "Ребенок" - концепция жизни через чувства, то "Взрослый" - это концепция жизни через мышление, основанная на сборе и обработке информации. "Взрослый" у Берна играет роль арбитра между "Родителем" и "Ребенком". Он анализирует информацию, записанную в "Родителе" и "Ребенке", и выбирает, какое поведение наиболее соответствует данным обстоятельствам, от каких стереотипов необходимо отказаться, а какие желательно включить. Поэтому коррекция должна быть направлена на выработку постоянного взрослого поведения, ее цель: "Будь всегда взрослым!".

Практические занятия:

1. Транзактный анализ Э.Берна. Анализ позиции в общении: ребенок, взрослый, родитель. Выявление своей ведущей позиции.

2. Моделирование общения на различных уровнях.

Задания для самостоятельного выполнения

1. Описание коммуникативных эпизодов и соотнесение их с функциями общения.
2. Составление терминологического словаря.
3. Подготовка письменных сообщений по темам «Эффекты межличностного восприятия и взаимопонимания», «Стратегии и тактики взаимодействия».
4. Подготовка сообщений и презентаций о средствах вербального и невербального общения с анализом.
5. Тесты «оценка коммуникативных склонностей», «любят ли вас люди?».
6. Составление письменного сообщения по теме «Стили общения».

Форма контроля самостоятельной работы:

- устный опрос;
- защита презентаций о средствах вербального и невербального общения с анализом
- Анализ результатов тестирования
- Проверка письменных работ.

Вопросы для самоконтроля по теме:

1. Каковы модели общения и их предназначение?
2. Выявите достоинства и недостатки разных моделей общения применительно к таким формам как переговоры, презентации, публичная лекция, конференция, деловое сообщение.
3. По какому принципу классифицируются традиционные стили общения?
4. В чем особенности делового стиля общения?
5. Назовите типы коммуникативных стилей личности и дайте их характеристики?
6. Выделите достоинства и недостатки применительно к каждому из стилей.
7. На каком из перечисленных уровней общения предпочитаете общаться вы?
8. В чем специфика позиций: родитель, взрослый, ребенок?

РАЗДЕЛ 2. СТОРОНЫ ОБЩЕНИЯ

Тема 2.1. Интерактивный аспект общения

Основные понятия и термины по теме: интеракция, межличностные отношения, манипулирование, формальное, неформальное общение, стратегии взаимодействия, тактики, координация, согласование, партнерство, совместимость, срабатываемость, Я-концепция, самооценка, конкуренция, команда.

План изучения темы

1. Виды социального взаимодействия
2. Роль и ролевые ожидания в общении.

Краткое изложение теоретических вопросов:

Социальное взаимодействие — это процесс обмена социальными действиями между двумя акторами (участниками взаимодействия) и более.

Следует различать социальное действие и социальное взаимодействие.

Социальное действие - это любое проявление социальной активности, ориентированное на других людей. Социальное взаимодействие — это процесс обмена социальными действиями между двумя социальными субъектами и более, процесс непосредственного или опосредованного воздействия этих субъектов друг на друга. При этом социальное действие может быть инициировано самим социальным субъектом (индивидом, группой) и тогда оно рассматривается как «вызов», а может быть реакцией на социальные действия других как «ответ на вызов».

Социальное взаимодействие является основной жизненной потребностью человека, поскольку человек, лишь взаимодействуя с другими людьми, может удовлетворить подавляющее большинство своих потребностей и интересов, реализовать свои ценностные и поведенческие интенции. Важнейшим компонентом социального взаимодействия является предсказуемость взаимных ожиданий или, иначе говоря, взаимопонимание между акторами. Если акторы «говорят на разных языках» и преследуют взаимоисключающие цели и интересы, то результаты такого взаимодействия вряд ли будут положительными.

Взаимодействие - это процесс воздействия людей и групп друг на друга, в котором каждое действие обусловлено как предыдущим действием, так и ожидаемым результатом со стороны другого. Любое взаимодействие предполагает по меньшей мере двух участников — интерактантов. Следовательно, взаимодействие представляет собой разновидность действия, отличительной чертой которого является направленность на другого человека.

Любое социальное взаимодействие обладает четырьмя признаками:

- оно **предметно**, т. е. всегда имеет цель или причину, которые являются внешними по отношению к взаимодействующим группам или людям;
- оно **внешне выражено**, а потому доступно для наблюдения; этот признак обусловлен тем, что взаимодействие всегда предполагает **обмен символами**, знаками, которые **расшифровываются противоположной стороной**;
- оно **ситуативно**, т. е. обычно **привязано** к какой-то конкретной **ситуации**, к условиям протекания (например, встреча друзей или сдача экзамена);
- оно выражает **субъективные намерения участников**.

Можно выделить три основные формы взаимодействия:

- кооперация — сотрудничество индивидов для решения общей задачи;
- конкуренция — индивидуальная или групповая борьба за обладание дефицитными ценностями (благами);
- конфликт — скрытое или открытое столкновение конкурирующих сторон.

П. Сорокин рассматривал взаимодействие как обмен, и на этом основании выделял три типа социального взаимодействия:

- обмен идеями (любыми представлениями, сведениями, убеждениями, мнениями и т. д.);
- обмен волевыми импульсами, при которых люди согласуют свои действия для достижения общих целей;
- обмен чувствами, когда люди объединяются или разделяются на основании своего эмоционального отношения к чему-либо (любви, ненависти, презрения, осуждения и т. д.).

Роли и ролевые ожидания человека

Социальный контроль в процессах взаимодействия осуществляется в соответствии с репертуаром ролей, «исполняемых» общающимися людьми. В психологии под ролью понимается – нормативно одобряемый образец поведения, ожидаемый окружающими от каждого, кто занимает данную социальную позицию (по должности, возрастным или половым характеристикам, положению в семье и т.д.).

Субъект выступает в роли учителя или ученика, врача или больного, взрослого или ребенка, начальника или подчиненного, матери или бабушки, мужчины или женщины, гостя или хозяина и т.д. и каждая роль должна отвечать совершенно определенным требованиям и определенным ожиданиям окружающих.

Один и тот же человек, как правило, выполняет различные роли, входя в различные ситуации общения.

Например: являясь по своей служебной роли директором, он, заболев, выполняет все предписания врача, оказываясь в роли больного; вместе с тем в домашней обстановке он сохраняет роль послушного сына своей престарелой матери.

Множественность ролевых позиций нередко порождает их столкновение – ролевые конфликты.

Взаимодействие людей, исполняющих различные роли, регулируется ролевыми ожиданиями. Хочет или не хочет человек, но окружающие ожидают от него поведения,

соответствующего определенному образцу. То, как роль исполняется, подвержено социальному контролю, обязательно получает общественную оценку, и сколько-нибудь значительное отклонение от образца осуждается.

Например: родители должны быть добрыми, ласковыми, снисходительными к детским провинностям – это отвечает ролевым ожиданиям и социально одобряется, признается достойным всяческого поощрения. Но избыток, «перебор» родительской ласки, подмечается окружающими и подвергается решительному осуждению.

Итак, необходимым условием успешности процесса общения является *соответствие взаимодействующих людей ожиданиям друг друга*.

Способность и умение человека безошибочно точно приписывать другим ожидания того, что они готовы от него услышать или в нем увидеть, называется тактом.

Из этого, разумеется, не следует, что такой тактичный человек всегда и во всех случаях должен следовать этим ожиданиям. Если возникает ситуация, в которой принципы и убеждения субъекта вступают в резкое противоречие с тем, что от него, как понимает, ожидают окружающие, он, проявляя принципиальность, может и не заботиться о том, насколько тактично его поведение. Легендарная фраза Галилея «А все-таки она вертится!» не может, разумеется, рассматриваться как нарушение такта по отношению к инквизиторам, ожидавшим то него полного и безоговорочного отречения, а является лишь свидетельством высочайшей принципиальности, научной честности и гражданского мужества.

Однако в повседневных жизненных ситуациях ошибочное приписывание ожиданий или их игнорирование является бестактностью – это деструкция ожиданий в процессе общения, нарушающая взаимодействие общающихся и иногда создающая конфликтные ситуации. Бестактное поведение может иметь сравнительно безобидный характер.

Практические занятия

Анализ ролевого поведения личности в общении

Задания для самостоятельного выполнения

1. Составление таблицы. Выявление умений анализировать, планировать, реализовывать свое взаимодействие с партнерами.
2. Изучение темы по книге Е.Е. Смирновой «Психология общения»
3. Определение стратегии своего поведения во взаимодействии по тесту Томаса.

Форма контроля самостоятельной работы:

1. Проверка таблицы интерактивных умений и навыков
2. Устный опрос
3. Оценка участия в ролевых играх по обучению общению

Вопросы для самоконтроля по теме:

1. Выделите особенности интерактивной стороны общения. Что побуждает людей взаимодействовать друг с другом?
2. Какие уровни взаимодействия существуют и можно ли говорить о недостатках того или иного уровня?
3. Перечислите виды ограничений, накладываемых на деловые контакты?
4. Перечислите существующие стратегии взаимодействия, выделите характеристики для их отличия?
5. Каковы признаки совместимости и срабатываемости деловых партнеров?
6. Как проявляется конкуренция?
7. Каковы правила корпоративного поведения и работы в команде?
8. Что такое роль и какие роли используются в групповой работе?
9. Что такое социальная роль? Назовите ее особенности.
10. Какие характеристики позволяют одному человеку влиять на другого?
11. Каковы психологические механизмы убеждения, внушения, манипулирования?

Тема 2.2. Перцептивный аспект общения

Основные понятия и термины по теме: социальная перцепция, межличностная перцепция, стереотипы восприятия, идентификация, эмпатия, рефлексия, казуальная атрибуция, самоменеджмент, имидж.

План изучения темы:

1. Механизмы межличностного восприятия в общении. Проецирование; Децентрация; Идентификация; Эмпатия; Рефлексия; Стереотипизация.
2. Взаимное влияние людей в процессе общения
3. Способы психологического воздействия
4. Имидж и самопрезентация
5. Ведение беседы. Этапы

Краткое изложение теоретических вопросов:

Перцептивная сторона общения. В процессе общения должно присутствовать взаимопонимание между участниками этого процесса. Само взаимопонимание может быть здесь истолковано по-разному: или как понимание целей, мотивов, установок партнера по взаимодействию, или как не только понимание, но и принятие, разделение этих целей, мотивов, установок. Последнее позволяет не просто «согласовывать действия», но и устанавливать особого рода отношения близости, привязанности, выражающиеся в чувствах дружбы, симпатии, любви или же, напротив, в конфронтации, соперничестве, неприязни. В любом случае главное значение имеет процесс восприятия одним человеком другого, называемый перцептивной стороной общения.

Перцепция социальная — восприятие, понимание и оценка людьми социальных объектов (других людей, самих себя, групп, социальных общностей и т.п.). Термин социальная перцепция ввел американский психолог Дж. Брунер.

Было установлено, что восприятие социальных объектов обладает рядом специфических черт, качественно отличающих его от восприятия неодушевленных предметов. **Во-первых**, социальный объект (индивид, группа и т. д.) не пассивен и не безразличен по отношению к воспринимающему субъекту, как это имеет место при восприятии неодушевленных предметов. Воздействуя на субъекта восприятия, воспринимаемый человек стремится трансформировать представление о себе в благоприятную для своих целей сторону. **Во-вторых**, внимание субъекта социальной перцепции сосредоточено прежде всего не на моментах порождения образа как результата отражения воспринимаемой реальности, а на смысловых и оценочных интерпретациях объекта восприятия, в том числе причинных (казуальная атрибуция)

Механизмы перцептивной стороны общения:

Идентификация - предположение о внутреннем мире партнера, на основе попытки поставить себя на его место.

Эмпатия - сочувствие, сопереживание партнера- это эмоциональный отклик на проблемы другого человека, понимание внутреннего мира партнера.

Рефлексия - предполагает осознание индивида, того как он воспринимается и понимается партнером.

Стереотип - упрощенное или искаженное представление, которое складывается у человека, под влиянием существующих в обществе мнений.

Антропологические стереотипы - стереотипы внешности.

Социальные стереотипы - профессиональные и статусно-ролевые предположения о психологических качествах личности.

Эмоционально эстетические стереотипы - суждения о психологических качествах, дается на основе физиологической привлекательности.

Проекция - это механизм который проявляется в сознательном или не осознаном наделинии другого человека качествами присущих самому субъекту.

Казуальная атрибуция - предписывание причин. Механизм объяснения причин поведения другого человека руководствуясь своими наблюдениями.

Социальные психологи выделили **факторы, мешающие правильно воспринимать и оценивать людей:**

1. Наличие заранее заданных установок, оценок, убеждений, которые имеются у наблюдателя задолго до того, как реально начался процесс восприятия и оценивания другого человека.
2. Наличие уже сформированных стереотипов, в соответствии с которыми наблюдаемые люди заранее относятся к определенной категории и формируется установка, направляющая внимание на поиск связанных с ней черт.
3. Стремление сделать преждевременные заключения о личности оцениваемого человека до того, как о нем получена исчерпывающая и достоверная информация. Некоторые люди, например, имеют «готовое» суждение о человеке сразу же после того, как в первый раз повстречали или увидели его.

4. Безотчетное структурирование личности другого человека проявляется в том, что логически объединяются в целостный образ строго определенные личностные качества, и тогда всякое понятие, которое не вписывается в этот образ, отбрасывается.

5. Эффект «ореола» проявляется в том, что первоначальное отношение к какой-то одной частной стороне

личности переносится на весь образ человека, а затем общее впечатление о человеке — на оценку его отдельных качеств.

6. Эффект «проецирования» проявляется в том, что другому человеку приписываются по аналогии с собой свои собственные качества и эмоциональные состояния.

7. «Эффект первичности» проявляется в том, что первая услышанная или увиденная информация о человеке

или событию является очень существенной, способной влиять на все последующее отношение к этому человеку. И если даже потом вы получите информацию, которая будет опровергать первичную, все равно помнить и учитывать вы больше будете первичную информацию.

8. Отсутствие желания и привычки прислушиваться к мнению других людей, стремление полагаться на собственное впечатление о человеке, отстаивать это впечатление.

9. Отсутствие изменений в восприятии и оценках человека, происходящих со временем по естественным причинам. Однажды высказанные суждения и мнения о человеке не меняются, несмотря на то, что накапливается новая информация о нем.

10. «Эффект последней информации» проявляется в том, что, если вы получили негативную последнюю информацию о человеке, эта информация может перечеркнуть все прежние мнения об этом человеке.

Стремление найти объяснение поведения человека (**каузальная атрибуция**) включается в систему закономерностей, оказывающих влияние на понимание людьми друг друга: события, которые часто повторяются и сопровождают наблюдаемое явление, предшествуя ему, обычно рассматриваются как его возможные причины; если тот поступок, который мы хотим объяснить, необычен и ему предшествовало какое-нибудь уникальное событие, то мы склонны именно это событие считать основной причиной совершенного поступка; неверное объяснение поступков людей имеет место тогда, когда есть много различных, равновероятностных возможностей для их интерпретации и человек, предлагающий свое объяснение, волен выбрать устраивающий его вариант; фундаментальная ошибка атрибуции проявляется в тенденции наблюдателей недооценивать ситуационные и переоценивать диспозиционные влияния на поведение других, в тенденции считать, что поведение соответствует диспозициям; культура также влияет на ошибку атрибуции.

Термины.

Ассертивность - умение договариваться и приходить к согласию с окружающими, причем не только с пользой для самих себя, но и, как правило, с выгодой для противника.

Вербальный имидж - устная и письменная речь и голос человека.

Габитарный имидж - внешний имидж человека.

Гендерный аспект - различия между мужчинами и женщинами, создающиеся в рамках социума. Термин «гендер» подчеркивает различия создающиеся культурой, тогда как слово «пол» подразумевает, что все различия являются прямым следствием биологического пола.

Готовность к самопрезентации - аспект профессиональной квалификации и образованности специалиста; интегративное качество личности, необходимое для реализации самопрезентации, содержащей следующие характеристики: информативность, осознанность, активность, мастерство.

Имидж - сложившийся в массовом сознании и имеющий характер стереотипа сильно эмоционально окрашенный образ кого-либо или чего-либо, способный оказать влияние на поведение людей. Между имиджем и реальным объектом существует так называемый «разрыв в достоверности», поскольку имидж сгущает краски образа и тем самым выполняет функцию внушения.

Имиджмейкинг - профессиональная деятельность по созданию имиджа, обладающего заданными свойствами, а также преобразованию существующего имиджа с целью достижения поставленных целей.

Имидж-стандарт - образец, эталон, модель имиджа, принимаемые за исходные для сопоставления с ними других подобных объектов.

Кинетический имидж - кинетический язык, который проявляет себя через жестикуляцию, положение тела в пространстве, мимику.

Коммуникация - социально обусловленный процесс передачи, восприятия и переработки информации, циркулирующей между двумя и более субъектами при помощи различных вербальных и невербальных коммуникативных средств.

Метод аттракции - умение представиться, вызвать к себе симпатию, привлечь к себе внимание.

Презентация - торжественное, публичное представление, предъявление чего-либо, официальное ознакомление.

Само - часть ряда сложных слов, приобретших в философии XX столетия заметное значение, выявивших и подчеркнувших специфику ее развития. Слова этого типа фиксируют силы, качества, формы, обеспечивающие особое бытие объектов, людей, природных и социальных систем. Их существование рассматривается на их собственной основе, их внутренняя связность трактуется на «равных правах» с их внешними связями.

Самоидентификация - сложный процесс уподобления себя (как правило, неосознанно) значимому другому как образцу («сделать жизнь с ...»). Идентификация выполняет важные функции в связи с выработкой «Я-концепции» и самореализацией специалиста в творческом процессе. Идентификация играет решающую роль в формировании психологического отношения специалиста по связям с общественностью к аудитории.

Самоимиджирование - процесс по созданию собственного имиджа, обладающего заданными свойствами, а также преобразованию уже существующего имиджа с целью достижения поставленных целей.

Самомаркетинг - систематическое повышение рыночной стоимости самого себя, что помогает ускорить продвижение по служебной лестнице, успешно найти работу и т.д.

Самопрезентация - процесс представления себя в отношении социально и культурно принятых способов действия и поведения.

Ведение деловой беседы

Деловая беседа - это устный контакт между людьми, связанными отношениями дела. В современной, более узкой трактовке под деловой беседой понимают речевое общение между собеседниками, которые имеют необходимые полномочия от своих организаций и фирм для установления деловых отношений, разрешения деловых проблем или выработки конструктивного подхода к их решению. Подлинное значение такого рода делового общения в нашем обществе в полной мере начинает осознаваться только сейчас, в связи с переходом отечественной экономики на рыночные отношения. В стране с каждым годом появляется все больше и больше предприимчивых и способных деловых людей. В то же время опыта предпринимательской

деятельности и прежде всего умения вести успешный деловой разговор у них явно недостаточно, что существенно снижает их деловую активность. Поэтому имеет смысл рассмотреть деловую беседу более подробно, чтобы наметить пути ее более рационального проведения. Деловые беседы обладают многими достоинствами, которых лишены собрания, обмен письменной информацией, телефонные разговоры. Они, во-первых, проводятся в тесном контакте, позволяющем сосредоточить внимание на одном собеседнике или очень ограниченной группе людей. Во-вторых, предполагают непосредственное общение. В-третьих, создают условия для установления личных взаимоотношений, которые могут стать впоследствии основой неформальных контактов, т.е. позволяют собеседникам лучше узнать друг друга, что облегчает их общение в дальнейшем. Деловая беседа является наиболее благоприятной и зачастую единственной возможностью убедить собеседника в обоснованности вашей позиции, с тем чтобы он с ней согласился и поддержал ее. Таким образом, одна из главных задач беседы - убедить собеседника принять конкретное предложение. Деловая беседа выполняет ряд очень важных функций. К их числу следует отнести:

1. взаимное общение работников из одной деловой среды;
2. совместный поиск, выдвижение и оперативную разработку рабочих идей и замыслов;
3. контроль и координирование уже начатых деловых мероприятий;
4. поддержание деловых контактов;
5. стимулирование деловой активности.

Но важен не только чисто прагматический эффект деловой беседы. Во время беседы вы можете получить оперативную деловую информацию. Она способствует расширению интеллектуальных возможностей и активизации коллективного разума ее участников при принятии важных управленческих решений. Основными этапами деловой беседы являются: подготовительные мероприятия, начало беседы, информирование присутствующих, аргументирование выдвигаемых положений и завершение беседы. Не существует единых безошибочных правил подготовки к деловой беседе. Однако будет полезно указать на следующий вариант схемы такой подготовки: планирование; сбор материала и его обработка; анализ собранного материала и его редактирование. Место беседы выбирается с учетом его влияния на ожидаемый результат.

Практические занятия:

1. Правила слушания
2. Правила убеждения
3. Деловая игра на освоение техник и приемов активного слушания.
4. Моделирование ситуации ведения беседы с различными партнерами.
5. Освоение приемов привлечения внимания в устном выступлении.

Задания для самостоятельного выполнения:

- 1.Выявление своей ведущей системы восприятия и выполнение теста «Один раз увидеть или услышать».
- 2.Составление правил эмпатического слушания
- 3.Составление конспекта выступления с целью побуждения слушателей к действию.
- 4.Составление сводной таблицы своих положительных и негативных характеристик.
- 5.Составление таблицы «Составляющие имиджа»
- 6.Самодиагностика «Мой имидж» стр. 72-77
- 7.Составление памятки «приемы эффективного слушания».
- 8.Составление плана беседы на заданную тему.
- 9.Подготовить речь, с целью влияния на слушателей
- 10.Конспектирование темы «Слушание в межличностном общении», «Приемы эффективного слушания» учебник Панфилова1 стр. 159-161, 170-171
- 11.Изучение ситуаций ведения беседы в повседневной жизни. Письменная характеристика
- 12.Подготовить устное выступление с применением приемов привлечения внимания.

Форма контроля самостоятельной работы:

- Анализ результатов теста
- Терминологический диктант
- Защита докладов по предложенным темам
- Контрольная работа по теме «Перцептивный аспект общения»
- Проверка письменной работы
- Защита памятки «Приемы эффективного слушания»
- Проверка планов беседы
- Анализ выступлений
- Оценка участия в игре на освоение техник и приемов активного слушания, в тренинге, устных выступлений.

Вопросы для самоконтроля по теме:

1. сформулируйте, в чем состоят особенности перцептивной функции общения.
2. какова роль первого впечатления в общении и что необходимо делать для формирования позитивного первого впечатления.
3. какие существуют механизмы взаимопонимания в общении,
4. охарактеризуйте основные ошибки межличностного восприятия.
5. что такое «эффект ореола» и «казуальная атрибуция»?
6. что такое стереотипы общения? Какие стереотипы вы знаете?
7. насколько велика роль стереотипизации в деловом общении?
8. какие существуют эффекты межличностного восприятия и взаимопонимания?
9. в чем проявляются трудности и дефекты общения и как их преодолеть?
10. каков механизм формирования профессионального имиджа?
11. что такое самопрезентация и самомаркетинг и каковы техники их осуществления?

РАЗДЕЛ 3. ЭТИЧЕСКИЕ НОРМЫ ОБЩЕНИЯ

Тема 3.1. Этика и культура общения

Основные понятия и термины по теме: культура общения, этика, этикет, репутация, реноме, манеры, корпоративный имидж, корпоративная этика, деловой этикет.

План изучения темы

1. Этика, репутация и ценности в организации
2. Этические нормы и корпоративная этика
3. Культура поведения личности

Краткое изложение теоретических вопросов:

Этика общения и культура общения. В общении между людьми всегда были и есть негласные правила, которых старается придерживаться почти каждый человек. Для начала давайте разберемся, что такое этика общения и культура общения. Это совокупность определенных рекомендаций и советов, как вести себя человеку во время **общения** с другими людьми. Если вы желаете наладить контакт с окружающими, эта статья для вас.

Этика межличностного общения – наука довольно непростая. Если вы сомневаетесь, как правильно поступить в определенной ситуации, попробуйте представить себя на месте коллеги. По отношению к своим сослуживцам, вы должны быть всегда очень вежливыми и тактичными. Коллектив, в котором атмосфера дружеская и доброжелательная, добьется многого, и ваша общая работа будет продуктивной и качественной.

Деловая этика представляет собой совокупность принципов поведения людей, занятых в сферах управленческой предпринимательской деятельности. Такая этика позволяет рассматривать

и оценивать деловые отношения предпринимателей, а также их личное поведение с точки зрения соответствия общепринятым в деловом мире принципам поведения.

Этические принципы и нормы поведения деловых людей – это общепринятые в деловом мире принципы поведения. К ним относятся: свобода, терпимость, тактичность и деликатность, справедливость, деловая обязательность и др.

Служебный этикет.

В различных профессиональных группах есть свои дополнительные требования к поведению, свои идеалы. **Служебный этикет** – это профессиональные требования к подготовленности человека, к соблюдению им канонов своей профессии.

Культура служебного общения включает ряд общих моментов - правил служебного этикета. Так, неумение вести служебный разговор, неумение вести себя на работе, кроме потери времени многих людей, приносит массу неприятных моментов, в частности, риск быть неправильно понятым, создание психологической напряженности и даже нервных срывов у сослуживцев, что никогда не способствует делу. Чтобы избежать подобных эксцессов, достаточно бывает соблюдать на службе хотя и формальные, но совершенно обязательные требования: вежливый тон обращения, лаконизм изложения, предварительную подготовку к докладу и четкие выводы.

Мораль – это свод правил, предписаний, заповедей, включающих табу, запреты на определённые действия, слова и поступки людей.

Этика – это тоже свод правил и норм поведения в той или иной области человеческого общения.

Корпоративная этика может заключаться в фирменных традициях, символах, легендах, передаваемых устно каждому новичку данного трудового коллектива.

Экономическая (деловая, рыночная) этика - это совокупность норм поведения предпринимателя, требования, предъявляемые культурным обществом к его стилю работы, характеру общения между участниками бизнеса, их социальному облику. Экономическая этика - это адаптированные к практическим нуждам бизнесмена сведения об этических понятиях, о моральных требованиях к стилю работы и облику делового человека.

Деловая этика - это этика ведения переговоров с партнерами, этика составления документации, использование этических методов конкуренции и другие аспекты. Деловая этика - совокупность этических норм и принципов, которыми руководствуются работники фирмы в своей деятельности. Деловой этикет - порядок поведения работников компании, включающий систему регламентированных правил поведения в различных деловых ситуациях, в том числе при деловой переписке, деловом общении, приеме на работу, обращении к руководству и т. д.

Корпоративная культура (в англоязычном варианте - "корпоративная идентичность") - свод норм, правил, принципов и ценностей, основанных на истории компании, ее миссии и предназначении; месте, занимаемом компанией в социально-экономическом устройстве страны. Это совокупность всех параметров, которыми определяется поведение работников компании в их взаимоотношениях между собой, с клиентами компании, другими компаниями на рынке, органами власти и субъектами гражданского общества.

Корпоративный дух - общее корпоративное "Я", объединяющее в себе индивидуальные особенности работников компании через механизмы самоидентификации, сплочения, осознания работниками общности целей компании, сведения к минимуму различий между личными и общими целями. Корпоративный дух отражает неуклонное желание работников достичь единой цели, стремление к общему успеху.

Корпоративная культура используется во всех сферах деятельности фирмы и во всех видах взаимоотношений работников фирмы, как между собой, так и с её клиентами, её партнерами, органами власти, субъектами рынка и гражданского общества.

Корпоративная культура должна стать неотъемлемым атрибутом поведения всех работников компании - от ее высшего руководства до работников линейного уровня.

Культура поведения — поступки и формы общения людей, основанные на нравственности, эстетическом вкусе и соблюдении определенных норм и правил. Истинная культура поведения есть органическое единство внутренней и внешней культуры человека, умение найти правильную линию поведения даже в нестандартной, а порой и в экстремальной ситуации. Культура поведения

в деловом общении немислима без соблюдения правил вербального (словесного, речевого) этикета, связанного с формами и манерами речи, словарным запасом, т. е. со всем стилем речи, принятым в общении данного круга деловых людей.

Лабораторные работы/ Практические занятия

- «не предусмотрено»

Задания для самостоятельного выполнения

1. Составить таблицу «позитивные и негативные ценности»
2. Составить таблицу «Компоненты общей культуры специалиста по прикладной информатике».
3. Составить правила хорошего тона

Форма контроля самостоятельной работы:

Проверка таблицы

Ситуационное упражнение «деловой этикет»

Терминологический диктант

Вопросы для самоконтроля по теме:

1. Что представляет собой этика и этикет?
2. Какую функцию при взаимодействии людей выполняет этикет?
3. Какие существуют общепринятые правила этикета?
4. Чем отличается деловой этикет от неформального, межличностного?
5. Сформулируйте основные принципы делового этикета.
6. Какова роль этикета в вашей будущей профессии?
7. Что представляет собой деловая репутация?
8. Какие правила общения считаются «хорошим тоном»?
9. Как связаны между собой деловой этикет и корпоративная культура?

Тема 3.2. Основы конфликтологии

Основные понятия и термины по теме: конфликт, структурные элементы конфликта, типы конфликта, компромисс, аффект, конструктивный конфликт, деструктивный конфликт.

План изучения темы

1. Конфликт. Источники и причины конфликтов
2. Виды, способы разрешения конфликтов
3. Методы погашения конфликтов

Краткое изложение теоретических вопросов:

Конфликт - это наиболее острый способ разрешения противоречий в интересах, целях, взглядах, возникающий в процессе социального взаимодействия, заключающийся в противодействии участников этого взаимодействия, и обычно сопровождающийся негативными эмоциями, выходящий за рамки правил и норм. Конфликты являются предметом изучения науки конфликтологии.

Дают так же и другое определение конфликта

В бытовой интерпертации конфликт - это ситуация, в которой каждая из сторон стремится занять позицию, несовместимую и противоположную по отношению к интересам другой стороны.

Конфликт — особое взаимодействие индивидов, групп, объединений, которое возникает при их несовместимых взглядах, позициях и интересах. Конфликт обладает как деструктивными, так и конструктивными функциями.

Конфликтующими сторонами могут быть общественные группы, группы животных, отдельные личности и особи животных, технические системы.

Также конфликт может пониматься как противодействие свойств двух явлений, претендующих на определяемое ими состояние действительности.

С обыденной точки зрения конфликт несет негативный смысл, ассоциируется с агрессией, глубокими эмоциями, спорами, угрозами, враждебностью и т. п. Бытует мнение, что конфликт — явление всегда нежелательное и его необходимо по возможности избегать и уж, если он возник, немедленно разрешать.

Современная психология рассматривает конфликт не только в негативном, но и в позитивном ключе: как способ развития организации, группы и отдельной личности, выделяя в противоречивости конфликтных ситуаций позитивные моменты, связанные с развитием и субъективным осмыслением жизненных ситуаций.

Структура конфликта :

- объект (предмет спора);
- субъекты (отдельные индивиды, группы, организации);
- условия протекания конфликта;
- масштаб конфликта (межличностный, локальный, региональный, глобальный);
- стратегии и тактики поведения сторон;
- исходы конфликтной ситуации (последствия, результаты, их осознание).

Стадии конфликта :

- предметная ситуация — возникновение объективных причин конфликта
- конфликтное взаимодействие — инцидент или развивающийся конфликт
- разрешение конфликта (полное или частичное).

Функции конфликта :

- диалектическая служит для выявления причин конфликтного взаимодействия;
- конструктивная вызываемое конфликтом напряжение может быть направлено на достижение цели;
- деструктивная появляется личностная, эмоциональная окраска взаимоотношений, которая мешает решению проблем. Управление конфликтом можно рассматривать в двух аспектах: внутреннем и внешнем.

Первый из них заключается в управлении собственным поведением в конфликтном взаимодействии. Внешний аспект управления конфликтами предполагает, что субъектом управления может выступать руководитель (менеджер, лидер и т. п.)

Управление конфликтом — это целенаправленное обусловленное объективными законами воздействие на его д

Виды конфликтов

В современной литературе существует множество классификаций конфликтов по различным основаниям. Так А.Г. Здравомыслов дает классификацию уровней конфликтующих сторон:

- 1) Межиндивидуальные конфликты
- 2) Межгрупповые конфликты и их типы:

- группы интересов
- группы этнонационального характера
- группы, объединенные общностью положения;
- конфликты между ассоциациями
- внутри и межинституциональные конфликты
- конфликты между государственными образованиями
- конфликты между культурами или типами культур

Виды конфликтов по отношению к отдельному субъекту:

- внутренние конфликты (личностные конфликты);
- внешние конфликты (межличностные, между личностью и группой, межгрупповые).

Межгрупповые конфликт — это, как правило, конфликты интересов групп в производственной сфере.

Межгрупповые конфликты порождаются чаще всего борьбой за ограниченные ресурсы или сферы влияния в рамках организации, которая состоит из множества формальных и неформальных групп,

имеющих совершенно различные интересы. Такое противостояние имеет разные основы. Например, профессионально-производственная (конструкторы-производственники-финансисты), социальная (рабочие-служащие — руководство) или эмоционально-поведенческие ("лентяи" — "работяги").

Но самыми многочисленными являются межличностные конфликты. В организациях они проявляется по-разному чаще всего в виде борьбы руководства за всегда ограниченные ресурсы. 75-80% межличностных конфликтов порождается столкновением материальных интересов отдельных субъектов, хотя внешне это проявляется как несовпадение характеров, личных взглядов или моральных ценностей. Это коммуникационные конфликты.

Управление конфликтами в организации

Чтобы эффективно управлять конфликтами менеджеру необходимо:

- определить вид конфликта
- определить причины конфликта
- определить особенности конфликта
- применить необходимый для данного типа конфликта способ разрешения.

Для разрешения и сохранения позитивных взаимоотношений лучше последовать таким советам:

- Остыньте
- Проанализируйте ситуацию
- Объясните другому человеку, в чем состоит проблема
- Оставьте человеку "выход"

Групповые конфликты менее распространены в практике, но они всегда более масштабны и тяжелы по своим последствиям. Менеджеру важно знать, что причины, возникающие между личностью и группой, конфликтов связаны:

- с нарушением ролевых ожиданий
- с неадекватностью внутренней установки статусу личности
- с нарушением групповых норм

Чтобы эффективно управлять конфликтом "личность-группа", нужно произвести анализ по этим параметрам, а также выявить форму его проявления (критика, санкции группы и т.п.)

Конфликты типа "группа-группа", характеризуется своим многообразием и своими причинами их появления, а также отличительными формами их проявления и протекания (забастовки, митинги, встречи, переговоры и т.п.). Подробнее методики управления конфликтами подобного типа представлены в трудах американских социологов и психологов (Д. Гельдмана, Х. Арнольда, Ст. Роббинса, М. Дилтона).

На разных этапах управления межгрупповыми конфликтами (прогнозирование, предупреждение, регулирование, разрешение) имеется свое содержание управленческих действий, они будут различаться. Такое различие мы можем наблюдать, например, при разрешении конфликта:

Конфликт типа "личность-группа" разрешается двумя способами: конфликтующая личность признает свои ошибки и исправляет их; конфликтующая личность, интересы которой не могут быть приведены в состояние конгруэнтности с интересами группы, уходит от нее. Конфликт типа "группа-группа" разрешается или организацией переговорного процесса, или заключением договора в согласовании интересов и позиций конфликтующих сторон.

Практические занятия

Освоение способов, стратегии и стилей разрешения конфликтов в смоделированных ситуациях.

Задания для самостоятельного выполнения

1. Подбор ситуаций и психологический анализ конфликтов в различных ситуациях
2. Подбор и подготовка презентаций технологий ведения переговоров и специальных методов, позволяющих нормализовать отношения конфликтующих сторон

3. Тесты «Самооценка конфликтности», «Оценка глубины конфликта», Тест агрессивности Баса-Дарки/

Форма контроля самостоятельной работы:

Устный опрос

Оценка активности студентов при разборе ситуаций
защита презентаций

Вопросы для самоконтроля по теме:

1. Каково содержание понятия «конфликт»?
2. Охарактеризуйте основные виды и типы конфликтов.
3. В чем различия конструктивных и деструктивных конфликтов?
4. Какие стратегии взаимодействия используются при разрешении конфликтов?
5. Какие стратегии поведения целесообразно использовать в конфликтных ситуациях?
6. В каких ситуациях может сказаться эффективным избегание, как стиль реагирования в конфликтных ситуациях (или приспособление).
7. Какие правила поведения в конфликтной ситуации следует использовать при разрешении конфликтов?
8. Назовите ситуации эффективного применения стратегии «компромисс»?

РАЗДЕЛ 4. ДЕЛОВОЕ ОБЩЕНИЕ

Тема 4.1. Технологии делового общения

Основные понятия и термины по теме: деловое общение, деловая беседа, диалог, монолог, публичное выступление, аргументация, деловая корреспонденция, публичная презентация.

План изучения темы

1. Деловая беседа. Структура деловой беседы.
2. Деловая беседа. Методы аргументирования.
3. Деловая беседа. Применение аргументов
4. Деловые переговоры. Тактики ведения переговоров
5. Деловая корреспонденция

Краткое изложение теоретических вопросов:

Функции и структура деловой беседы:

Основными функциями деловой беседы являются:

- поиск новых направлений и начало перспективных мероприятий;
- обмен информацией;
- контроль начатых мероприятий;
- взаимное общение в заданной среде;
- поиск и оперативная разработка идей;
- поддержание контактов на требуемом уровне.

Структура беседы включает следующие составляющие:

- подготовка к беседе;
- установление места и времени встречи;
- начало беседы, вступление в контакт;
- постановка проблемы передачи информации;
- аргументирование; — опровержение доводов собеседника;
- анализ альтернатив;
- поиск оптимального или альтернативного варианта;
- принятие решения;
- фиксация договоренностей;

- выход из контакта;
- анализ результата беседы, своей тактики общения.

Подготовка к деловой беседе включает составление ее плана на основе:

- установления основных задач;
- поиска подходящих путей для решения этих задач;
- анализа внешних и внутренних возможностей осуществления плана;
- прогноза возможного исхода беседы;
- сбора необходимой информации о будущем собеседнике;
- выбора наиболее подходящей стратегии и тактики общения (давления, манипуляции, просьбы, помощи, сотрудничества)

Основные приемы начала беседы 1. Прием снятия напряжения заключается в нескольких приятных фразах личного характера, легкой шутке. 2. Прием «зацепки» — это может быть необычный вопрос, сравнение, личные впечатления, анекдотичный случай, краткое изложение проблемы. 3. Прием «стимулирования воображения» — постановка ряда вопросов, которые должны быть рассмотрены в беседе.

Опровержение доводов собеседника предполагает, в частности, что если на ваши доводы последовали возражения, то: — выслушивайте сразу несколько возражений: собеседник раздражается, если его перебивать, да еще на самом главном; — не спешите с ответом, пока не поймете сути возражений; — выясните, действительно ли возражения вызвали разные точки зрения или, может быть, вы не точно сформулировали суть вопроса; — задавайте вопросы так, чтобы собеседник оказался перед необходимостью выбора между двумя вариантами ответа.

Выход из контакта — также важный элемент делового общения. Итоги беседы должны быть резюмированы. Полезно установить конкретные сроки, способ информирования друг друга о результатах намеченных действий. Поблагодарите собеседника.

Аргументирование — наиболее трудная фаза деловой беседы. Оно требует профессиональных знаний и общей эрудиции, концентрации внимания, выдержки, решительности и корректности. При этом мы во многом зависим от собеседника. Ведь именно ему в конце концов решать, принимает он наши аргументы или нет.

В структуру аргументации входят тезис, аргументы и демонстрация.

Тезис — это формулировка вашей позиции (вашего мнения, вашего предложения другой стороне и т. д.)

Аргументы — это доводы, положения, доказательства, которые вы приводите, чтобы обосновать свою точку зрения. Аргументы отвечают на вопрос, почему мы должны верить во что-то или делать что-то.

Демонстрация — это связь тезиса и аргумента (т. е. процесс доказывания, убеждения).

С помощью аргументов можно полностью или частично изменить позицию и мнение своего собеседника. **Для достижения успеха в деловой беседе необходимо придерживаться некоторых важнейших правил:**

- следует оперировать простыми, ясными, точными и убедительными терминами;
- говорите правду; если вы не уверены, что информация правдива, не используйте ее, пока не проверите;
- темп и способы аргументирования следует выбирать с учетом особенностей характера и привычек собеседника;
- аргументация должна быть корректной по отношению к собеседнику. Воздерживайтесь от личных нападок на тех, кто не согласен с вами;
- следует избегать неделовых выражений и формулировок, затрудняющих восприятие сказанного, однако речь должна быть образной, а доводы — наглядными; если вы приводите негативную информацию, обязательно называйте источник, из которого вы берете свои сведения и аргументы.

Критерии оценки аргументов:

1. Хорошие аргументы должны основываться на фактах. Поэтому из списка своих доводов сразу можно исключить те, которые вы не можете подкрепить фактическими данными.
2. Ваши аргументы должны иметь самое прямое отношение к делу. Если это не так, отбросьте их.

3. Ваши аргументы должны быть актуальны для оппонентов, поэтому необходимо заранее выяснить, насколько они могут быть интересны и своевременны для них.

В современной научной и учебной литературе освещается ряд риторических методов аргументирования. Рассмотрим наиболее значимые для ситуаций делового межличностного общения.

Переговоры - это далеко не простой процесс. Как это ни банально звучит, современному менеджеру нужно обязательно владеть техникой ведения переговоров и тщательно к ним готовиться.

Умение договориться необходимо в любой жизненной ситуации, не только в работе. И если у вас от природы этого дара нет, то его можно приобрести, так сказать, по сходной цене, зная некоторые закономерности. Успешные переговоры могут принести огромную выгоду и в материальном, и в моральном плане, изменить будущее как одного человека, так и всей компании в целом.

Деловые переговоры - это не только сфера расширения бизнеса, но и важнейшая часть PR-деятельности организации, формирующая и эффективно поддерживающая ее имидж.

Успешное и профессиональное ведение переговоров расширяет положительное информационное поле о фирме, способствует привлечению к ней внимания потенциальных клиентов и партнеров.

Этапы ведения переговоров

Первый этап - уточнение интересов, позиций, целей и т.д. участников переговоров.

Второй этап - обсуждение позиций - главное на этом этапе - аргументация предлагаемых решений.

Третий этап - согласование позиций.

Четвертый (заключительный) этап - стороны приступают к редактированию текста.

Деловая переписка занимает значительное место в документальном массиве учреждений. Являясь связующим звеном с внешними организациями, она один из необходимых элементов ведения любой предпринимательской деятельности. Переписка занимает около 80% входящей и исходящей документации.

Виды деловой переписки и их названия (письмо, телеграмма, телекс, факс, телефонограмма) определяются способами передачи деловой информации, которые подразделяются на два основных вида: почтовая связь и электронная связь.

Переписку отличает широкое видовое разнообразие: от имеющих нормативный характер писем и телеграмм государственных органов до обращений граждан и типовых заявок. Содержанием переписки могут быть запросы, уведомления, соглашения, претензии, соглашения, напоминания, требования, разъяснения, подтверждения, просьбы, рекомендации, гарантии и т. д.

При ведении переписки должны соблюдаться следующие требования:

- письма оформляются на специальных бланках – бланках для писем и подписываются руководителем организации или его заместителями в рамках предоставленной им компетенции;
- письма должны составляться грамотно, аккуратно, без грубых помарок, исправлений;
- независимо от содержания письмо должно излагаться спокойным, выдержанным, официально-деловым языком, обладать достаточной аргументацией, точностью, полнотой и ясностью характеристик, краткостью и последовательностью изложения;
- содержать объективные сведения об излагаемых событиях и фактах, в необходимых случаях иметь разъясняющие и дополняющие материалы.

Деловая переписка представлена письмами различного назначения. В силу своего разнообразия этот вид документов наиболее свободен и наименее стандартизирован в пределах следующих единых требований, то есть, в письмах должна присутствовать – ясность, простота изложения, полнота информации, уважительный тон изложений (требования делового этикета), грамотность.

Официально-деловая переписка по тематическому признаку делится на деловую (деловое письмо) и коммерческую (коммерческое письмо). Переписка, с помощью которой оформляют экономические, правовые, коммерческие и другие формы деятельности, называют деловой корреспонденцией. Письма, составляемые при заключении и выполнении коммерческих сделок, по вопросам сбыта и снабжения, имеющие правовую силу, относятся к коммерческой корреспонденции (например, письмо-запрос, письмо-напоминание (оферта), письмо-претензия и

ответы на них). По функциональному признаку письма можно разделить на требующие и не требующие ответа.

По признаку адресата письма делят на обычные и циркулярные (направляются из одной организации в несколько адресов, как правило, подчиненных инстанций).

По особенностям композиции письма делятся на одноаспектные (посвящены решению одного вопроса) и многоаспектные, рассматривающие несколько вопросов.

По ряду причин текст делового письма целесообразно составлять по плану. При отсутствии опыта и избытке отрицательных эмоций (например, в конфликтных ситуациях) это поможет корректно изложить вопрос.

Один из методов составления плана сообщения сводится к работе в следующей последовательности:

1. сбор базы данных из фактического материала – документов, иллюстраций, статистических и других показателей по теме сообщения;
2. формулирование выводов на основе базы данных;
3. использование выводов в качестве плана для составления текста.

Практические занятия

1. Публичные презентации
2. Культура общения по телефону

Задания для самостоятельного выполнения

1. Тесты «понимаете ли вы друг друга?» «ваш стиль и способности общения»
2. Подготовка доклада «Спекулятивные методы аргументирования: за и против»
3. Выписать из учебника Столяренко стр.215-216 уровни аргументации. Стр 244-252 «законы аргументации»
4. Составить правила ведения переговоров
5. Подготовка презентации с использованием ИКТ (предмет презентации по выбору)
6. Составить правила общения по телефону
7. Составление делового письма на основе рекомендаций, учебник Панфиловой стр.258-261

Форма контроля самостоятельной работы:

Устный опрос

Защита докладов

Проверка письменной работы

Защита правил ведения переговоров

Защита презентаций

Вопросы для самоконтроля по теме:

1. Каковы основные функции и виды деловой беседы
2. Раскройте основные этапы проведения деловой беседы
3. Какие требования следует соблюдать во время обсуждения деловой информации для поддержания контакта с собеседником?
4. В чем специфика стадии аргументации? Как вести себя во время возражений?
5. Назовите основные психологические факторы, обеспечивающие успешность публичного выступления.
6. Что значит подготовить презентацию?
7. В чем отличие самопрезентации и публичной презентации?
8. Каковы требования к публичной речи?
9. Назовите этапы подготовки и произнесения речи.
10. Какие средства речевой выразительности можно использовать в публичной речи?
11. Что подразумевается под позитивным тоном делового письма?
12. Какие средства обеспечивают целостность, ясность, связность, краткость делового письма?

КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

Текущий контроль

Перечень точек рубежного контроля	Охват тем <i>(указать номера тем, подлежащих контролю)</i>	Форма контроля
1. По разделу «Многоплановый характер общения»	1.1., 1.2.	Контрольная работа
2. По разделу «Деловое общение»	3.1, 3.2, 4.1	Контрольная работа

Итоговый контроль по дисциплине

Примерный перечень вопросов к экзамену

1. Определение общения и его функции. Основы психологии общения.
2. Правила эффективного общения.
3. Приемы установления психологического контакта с собеседником.
4. Правила ролевого поведения.
5. Невербальная коммуникация.
6. Позиции и стили в общении.
7. Стили общения: понятие стиля и его характеристики.
8. Виды общения.
9. Психологические особенности и специфика профессионального общения.
10. Перцептивная сторона общения.
11. Механизмы взаимопонимания в процессе общения.
12. Ошибки первого впечатления.
13. Психологическая установка в общении.
14. Коммуникативная сторона общения.
15. Общение и знаковая система.
16. Оптико-кинетическая система знаков.
17. Паралингвистическая система знаков.
18. Пространственная организация общения.
19. Значение зрительного контакта в общении.
20. Интерактивная сторона общения.
21. Условия эффективного взаимодействия.
22. Стратегия, тактика и техника общения.
23. Коммуникативные ориентации и тип общения.
24. Технические компоненты общения. Правила эффективного общения.
25. Барьеры в общении.
26. Роль самопрезентации в деловом общении. Приемы расположения к себе. Положительный имидж. Репутация.
27. Сущность феномена установки. Положительные и отрицательные установки в общении. Причины, которые обуславливают характер установок.
28. Манипуляция как способ воздействия в общении.
29. Виды манипуляций. Общие характеристики манипулятивного стиля общения.
30. Методы психологического воздействия.
31. Методы убеждения, внушения, их возможности и корректное использование.
32. Использование возможностей невербальных средств общения.
33. Техника корректного отказа.
34. Приемы пассивного слушания.
35. Конфликт. Виды и особенности.
36. Типы поведения в конфликте.
37. Конструктивные и деструктивные конфликты. Причины конфликтов.
38. Способы разрешения конфликтов и методы управления ими.
39. Алгоритм анализа конфликта.
40. Сенсорные каналы, их диагностика и использование в общении.

41. Механизмы межличностного восприятия.
42. Характеристика социальных стереотипов.
43. Слушание публичного выступления.
44. Беседа как способ межличностной коммуникации.
45. Стили поведения в конфликте.
46. Теория Э.Берна. Транзактный анализ.
47. Правила корпоративного поведения в команде.
48. Приемы привлечения внимания в устном выступлении.
49. Этика, репутация и ценности в организации.
50. Культура поведения личности
51. Тактики ведения деловых переговоров
52. Деловая корреспонденция
53. Культура общения по телефону
54. Спекулятивные методы аргументирования

ГЛОССАРИЙ

А

Агрессивное поведение — нападки на оппонента без учета ситуации и чувств, потребностей или прав объекта нападок.

«**Агрессор**» — человек, который добивается повышения собственного статуса, критикуя почти все или порицая других, когда дела идут не лучшим образом, и принижая личные качества и статус других.

Адаптация к аудитории — активный процесс вербального и визуального приспособления материала для представления конкретной аудитории.

Активная стратегия — получение информации о человеке со слов других людей.

Актуальность — субъективная ценность, которую люди приписывают информации, если она отвечает их потребностям и интересам.

Акцентуация характера - преувеличенное развитие отдельных свойств характера в ущерб другим, в результате чего ухудшается взаимодействие с окружающими людьми.

«**Аналитик**» — человек, от которого ожидают исследования аргументации членов группы в ходе дискуссии.

Антонимы — слова, имеющие противоположный смысл.

Апеллирование к авторитетам — использование в качестве доказательства «экспертного»

мнения человека, который не является авторитетом в данном вопросе.

Аргумент ad hominem («переход на личности») — аргумент, нацеленный на человека, выдвинувшего тезис, а не на содержание самого тезиса.

Артикуляция — придание звукам речи формы, превращающей их в распознаваемые вербальные символы, сочетание которых образует слово.

Ассертивность — умение постоять за себя в межличностных отношениях, защищая свои права и уважая права других.

Ассоциация — способность какой-либо мысли вызывать воспоминание о другой мысли, связанной с первой.

Атрибуции — причины, которыми мы объясняем поведение других людей.

Аффилиативные препятствия — препятствия, возникающие, когда некоторые или все члены группы больше озабочены поддержанием гармоничных отношений с другими, чем принятием качественного решения.

Б

Беседа — направляемое участниками, неформальное, неподготовленное взаимодействие, являющееся последовательным взаимообменом мыслями и чувствами между двумя и более людьми.

Близкая информация — информация, которая затрагивает личное пространство человека.

В

Вежливость — обращение с людьми, учитывающее их потребности быть оцененными и защищенными.

Вербальное общение - использует в качестве знаковой системы человеческую речь, естественный звуковой язык, то есть систему фонетических знаков, включающую два принципа: лексический и синтаксический. Речь является самым универсальным средством коммуникации, поскольку при передаче информации при помощи речи менее всего теряется смысл сообщения.

Взаимопонимание — понимание того, что оратор и аудитория располагают одними и теми же сведениями, а также испытывают похожие чувства и имеют общий опыт.

Визуализация — мысленное представление того, как вы что-то успешно делаете.

Внешние шумы — предметы, звуки и другие воздействия окружающей обстановки, отвлекающие внимание людей от того, что говорится или делается.

Внутренние шумы — мысли и чувства, мешающие коммуникационному процессу.

Вокальные помехи — лишние звуки или слова, которые нарушают плавность речи.

Воспринимающий информацию или точку зрения — человек, который выясняет мысли и мнения других людей по стоящим перед группой проблемам.

Восприятие — процесс выборочного отражения информации и приписывания ей значения.

Выполнение задачи — стадия развития группы, когда умения, знания и способности всех ее членов соединяются для того, чтобы преодолевать препятствия и успешно достигать целей.

Выработка норм — стадия развития группы, на которой группа закрепляет свои правила поведения, в особенности те, что касаются разрешения конфликтов.

Г

«Гармонизатор» — человек, от которого ожидают вмешательства в групповую дискуссию, когда конфликт угрожает нанести вред ее сплоченности или отношениям между отдельными членами группы.

Гетерогенная группа — группа, состоящая из людей разного пола и возраста, имеющих разный уровень подготовки, а также разные установки и интересы.

Говорить уместно — выбирать язык и символы, приспособленные к нуждам, интересам, знаниям и отношениям слушателей.

Голосовые характеристики — высота, громкость, темп и звуковые качества речи.

Гомогенная группа — группа, в которой все члены имеют между собой очень много общего.

Д

Датировка информации — уточнение времени, когда информация была истинной.
Действия, угрожающие репутации, — поведение, не учитывающее потребностей, связанных с положительной или отрицательной репутацией.

Декодирование — процесс обратной трансформации сообщений в идеи и чувства.

Деловое обсуждение проблем — дискуссия участников и решение конкретных проблем или планирование возможных действий.

Денотация — прямое точное значение, которое языковое сообщество формально приписывает слову.

Дискриминация — несправедливое обращение с людьми или причинение им вреда на основании их принадлежности к той или иной группе.

«**Диспетчер**» — человек, который отслеживает действия группы и помогает ей придерживаться повестки дня.

Доверие — 1) показатель того, насколько аудитория воспринимает оратора как человека знающего, обаятельного и честно-го; 2) способность человека идти на риск, связанный с тем, что его благополучие начинает зависеть от другого человека.

Доводы — заявления, объясняющие, почему предложение оправдано.

Друзья — люди, с которыми мы добровольно установили тесный личный контакт.

Ж

Жаргон — техническая терминология или характерные идиомы, употребляемые в специальной деятельности или узкими группами.

Жесты — движения рук, кистей и пальцев.

Живая информация — информация, которая затрагивает наши чувства.

Жизненно важная информация — информация, связанная с вопросами, от которых зависит судьба человека.

З

Закрытие — стадия развития группы, на которой члены группы определяют смысл того, что они сделали, и решают, как им лучше закончить (или сохранить) личные взаимоотношения, сформировавшиеся в группе.

Записи к речи — конспект речи, а также используемые цитаты и статистический материал.

Знакомые — люди, которых мы знаем по имени, с кем можем поговорить, когда представится возможность, но с ними у нас чаще всего устанавливаются поверхностные отношения.

Значение — осознание нами мыслей и чувств.

Зрительный контакт — направление своего взгляда на разные группы людей во всех частях аудитории на протяжении всего выступления.

И

Импровизированная речь — тщательно подготовленная и отрепетированная речь, конкретная форма которой определяется в момент выступления.

Индексация — интеллектуальная и вербальная практика признания того, что отдельные случаи могут отличаться от общих тенденций, хотя они позволяют нам делать обобщения.

Интерактивная сторона общения заключается в организации взаимодействия между индивидами, т.е. в обмене не только знаниями и идеями, но и действиями.

Интерактивная стратегия — получение информации о другом человеке в процессе разговора с ним.

Интернет-чаты — обмен интерактивными сообщениями в режиме «онлайн» двух или более людей.

Интерпретировать — приписывать значения отобранной и систематизированной информации.

Информирующий или высказывающий свою точку зрения — человек, предлагающий группе новый материал для обсуждения.

Исторический контекст — связи, сформировавшиеся между участниками в предыдущих коммуникационных эпизодах и влияющие на понимание в текущей ситуации.

К

Канал — маршрут сообщения и средства его передачи.

Кинесика — наука, изучающая движения и жесты, используемые в коммуникации.

Коммуникативная сторона общения состоит в обмене информацией между людьми.

Когнитивное реструктурирование — выявление алогичных убеждений и формулирование более адекватных.

Когнитивные препятствия — препятствия, возникающие, когда группа ощущает давление как результат трудности задачи, нехватки информации или ограниченного времени.

Коммуникативные способности - индивидуально-психологические особенности личности, обеспечивающие эффективное взаимодействие и адекватное взаимопонимание между людьми в процессе общения или выполнения совместной деятельности. К. с. позволяют успешно вступать в контакт с др. людьми, осуществлять коммуникативную, организаторскую и др. виды деятельности; они определяют качественные и количественные характеристики обмена информацией, восприятия и понимания др. человека, выработки стратегии взаимодействия. К. с. связаны с возможностями нейтрализации или минимизации факторов, затрудняющих коммуникацию - «барьеров О.»

М

Манипуляция - один из способов управления людьми путем создания иллюзий или условий для контролирования поведения. Это воздействие направлено на психические структуры человека, осуществляется скрытно и ставит своей задачей изменение мнений, побуждений и целей людей в нужном некоторой группе людей направлении.

Межличностный конфликт — результат ситуации, когда потребности или представления одного человека не соответствуют потребностям или представлениям другого.

Метафора — сопоставление, которое выражает фигуральную идентичность объектов.

Мнение — словесное выражение убеждений или установок.

Мозговой штурм — 1) не критичный, не содержащий оценки процесс выработки альтернативы; 2) техника генерирования как можно большего количества идей путем свободных ассоциаций, состоящая в том, что люди проявляют свою изобретательность, на время отказываются от оценочных суждений и комбинируют или адаптируют идеи других.

«**Монополист**» — человек, который непрерывно говорит, стараясь создать впечатление, что он хорошо осведомлен и ценен для группы.

Монотонность — звучание голоса, при котором высота, громкость и темп остаются постоянными, так что слова, идеи или фразы не отличаются заметным образом друг от друга.

Мотивация — силы, действующие на организм извне и изнутри, которые инициируют и направляют поведение.

Н

Навыки — целенаправленные действия или последовательность действий, которые мы можем выполнить и повторить в соответствующей ситуации.

Наглядное пособие — средство развития выступления, позволяющее аудитории воспринимать информацию не только на слух, но и зрительно.

Невербальная коммуникация — движения и особенности голоса человека при передаче им вербального сообщения.

Неконгруэнтность — разрыв между неправильным восприятием себя и реальностью.

Непринужденные беседы — обсуждение тем, которые возникают спонтанно.

Нервозность — страх или тревога, связанные с публичным выступлением.

Неформальные лидеры — члены группы, чей авторитет опирается на их влияние в группе.

Нормы — ожидания относительно того, как члены группы будут себя вести, находясь в составе группы.

О

Обобщение — вывод на основе отдельных фактов.

Обратная связь — вербальная и физическая реакция на людей и их сообщения.

Общая цель — цель речи (развлечь, проинформировать, убедить)

Общение - сложный, многоплановый процесс установления и развития контактов между людьми, порождаемый потребностями совместной деятельности и включающий в себя обмен информацией, выработку единой стратегии взаимодействия, восприятие и понимание другого человека.

Описание — рассказ о том, что представляет собой данный объект.

Описательный тип разговора — беспристрастная формулировка того, что человек видит и слышит.

Определение — объяснение значений слов.

Основные положения — развернутые предложения, представляющие идеи, содержащиеся в тезисе.

Ответственность — умение отвечать за свои действия.

Открытая информация — дополнительная информация, которую собеседник может использовать для продолжения разговора.

Открытый тип разговора — откровенный обмен мыслями и чувствами без использования манипуляций.

Оценка аудитории — изучение конкретной аудитории для подготовки речи.

II

Парафраз — изложение сути сообщения.

Парафраз содержания — ответ, ориентированный на логическое значение устного сообщения.

Парафраз чувств — ответ, ориентированный на эмоции, связанные с содержанием сообщения.

Параязык — невербальное «звучание» сообщений; манера передачи информации.

Пассивная стратегия — получение информации о человеке на основе наблюдения.

Пассивное поведение — нежелание высказывать свое мнение, показывать свои чувства или принимать на себя ответственность за свои действия.

«Переводчик» — человек, от которого ожидают знакомства с различиями в социальной, культурной и тендерной ориентации членов группы и умения использовать эти знания, чтобы помочь членам группы понять друг друга.

Переходы — слова, фразы или предложения, показывающие связи между другими словами, фразами или предложениями.

Персонализация чувств и мнений — использование высказываний от первого лица для идентификации себя как источника конкретных мыслей или чувств.

Персонификация — приспособление информации к специфическим представлениям аудитории. Перцептивная сторона общения включает в себя процесс формирования образа другого человека, что достигается прочтением за физическими характеристиками человека его психологических свойств и особенностей его поведения.

План адаптации речи — письменная стратегия достижения взаимопонимания с аудиторией, привлечения и поддержания ее интереса, обеспечения понимания и избежания возможных негативных реакций публики на вас как на оратора и на предмет или цель вашей речи.

Повествование — рассказ или история (часто юмористическая), построенная вокруг некой центральной мысли.

Поддерживающая роль — специфический паттерн поведения, который помогает группе развиваться и поддерживать хорошие отношения между ее членами, групповую сплоченность и эффективный уровень разрешения конфликтов.

Поза — положение или осанка тела.

Полная демонстрация — выполнение всего описываемого вами процесса перед аудиторией.

Понимание — точная расшифровка сообщения путем присвоения ему правильного значения.

Последовательные цели — цели, совместимые друг с другом.

Поспешное обобщение — представление обобщения, которое либо вообще не подкреплено фактами, либо подкреплено только одним слабым примером.

Построение команды — деятельность, направленная на то, чтобы повысить эффективность совместной работы группы.

Похвала — описание конкретного положительного поведения или достижений другого человека.

Правдивость и честность — нормы, которые побуждают нас воздерживаться от лжи, мошенничества, воровства и жульничества.

Правила — неписанные законы, которые определяют, какое поведение обязательно, предпочтительно или запрещено в определенном контексте.

Правило вежливости — требование быть вежливым с любым участником беседы.

Правило нравственности — требование говорить соответственно этическим нормам.

Правило уместности — требование сообщать информацию, которая связана с обсуждаемой темой.

Правило хороших манер — требование быть точными и организованными, когда мы излагаем наши мысли

Принуждение — способ разрешения конфликта с помощью силы, словесных нападок или манипуляций; при этом человек требует, чтобы его потребности были удовлетворены, а идеи одобрены.

Принцип сотрудничества — состоит в том, что беседы будут протекать удачно, когда вклад участников разговора будет соответствовать его цели.

Принятие точки зрения — представление себя на месте другого.

Принятие решения — процесс выбора одной из нескольких альтернатив.

Приспособление — способ разрешения конфликта, когда люди пытаются удовлетворить потребности другого и при этом жертвуют своими потребностями.

Проверка восприятия — утверждение, отражающее ваше собственное понимание смысла невербальных сигналов, переданных другими людьми.

Продолжительность деятельности — количество времени, которое нам кажется приемлемым для некоторых событий или типов деятельности.

Произношение — форма и акцентирование различных слогов слова.

«Протоколист» — человек, который ведет точную запись того, что решила группа и на чем основано это решение.

Проявление чувств — выражение чувств посредством мимики, жестов и эмоциональных вербальных реакций.

Психологический контекст — настроения и чувства, которые каждый из собеседников привносит в общение.

Психологическое влияние - это воздействие на психическое состояние, чувства, мысли и поступки других людей с помощью исключительно психологических средств: вербальных, паралингвистических или невербальных.

Психологическая защита - система механизмов, направленных на минимизацию отрицательных переживаний, связанных с конфликтами, которые ставят под угрозу целостность личности.

Психологический климат – доминирующий комплекс эмоциональных состояний, относительно устойчивый эмоциональный настрой, пронизывающий всю систему деятельности, общения и отношений в коллективе.

Психология рабочей группы - совокупность социально-психологических процессов и явлений, возникающих в процессе формирования функционирования рабочей группы на основе становления внутренних связей, форм и способов удовлетворения потребностей ее членов (социально-психологический климат, способы общения, общественное мнение, настроение, обычаи и традиции, природа внутригрупповых конфликтов).

Пунктуальность — степень, в какой человек придерживается назначенных сроков.

Р

Рабочая группа — объединение из трех или более людей, которые должны взаимодействовать между собой и влиять друг на друга, чтобы выполнить общую задачу.

Рабочая среда — физические условия, в которых работает группа.

Разговор на равных — разговор без каких-либо слов или невербальных сигналов, подчеркивающих превосходство.

Разговорный стиль — манера выступления, которую слушатели воспринимают как разговор.

Разговор-предположение — изложение информации в форме гипотезы с допущением

возможности неточного изложения.

Разговор-рапорт — разговор, в котором человек делится переживаниями и устанавливает личные отношения.

Разговор-сообщение — разговор, в котором человек делится информацией, демонстрирует знания, ведет переговоры и сохраняет независимость.

Разделы переходов — развернутые предложения, связывающие основные разделы речи.

Разъяснительная речь — речь, помогающая понять определенную идею, для более глубокого раскрытия которой требуется обращение к внешним источникам.

Рассуждение по аналогии — рассуждение, при котором выводы являются результатом сравнения с ситуацией с похожим сочетанием обстоятельств.

Рассуждение путем обобщения на основе примера — утверждение о том, что нечто, верное в некоторых случаях, будет верным всегда.

Рассуждение путем указания на признак — рассуждение, в котором заключение основано на присутствии доступных наблюдению данных, которые обычно или всегда сопровождают другие, не наблюдаемые непосредственно переменные.

Рассуждение путем установления причинно-следственных отношений — метод рассуждения, в котором заключение представляется как результат влияния какого-то обстоятельства или набора обстоятельств.

Реакции интерпретации — высказывания, которые предлагают разумное альтернативное толкование события или обстоятельств с целью помочь собеседнику понять ситуацию с другой точки зрения.

Реакции поддержки — утешающие высказывания, цель которых — выразить одобрение, поддержать, воодушевить, успокоить, утешить.

Репетиция — тренировка произнесения своей речи вслух.

Референтная группа — это социальная группа, которая служит для индивида своеобразным стандартом, системой отсчета для себя и других, а также источником формирования социальных норм и ценностных ориентаций.

Риторический вопрос — вопрос, который не требует ответа вслух, а подразумевает мысленный ответ.

Роли, обеспечивающие решение поставленной задачи, — специфические паттерны поведения, которые напрямую помогают группе в достижении поставленных целей.

Роль — 1) специфический паттерн поведения, который демонстрирует член группы, основываясь на ожиданиях других ее членов; 2) паттерн приобретенных форм поведения людей, используемый для достижения ожидаемых целей в определенной ситуации.

С

Самооценка — общая оценка человеком своей компетентности и ценности.

Самораскрытие — обмен биографическими данными, личными представлениями и чувствами, неизвестными другому человеку.

Своевременность информации — предоставление информации, которая может быть использована немедленно.

Сдерживание чувств — поведение, при котором человек отрицает наличие у него чувств, удерживает их в себе и не проявляет никаких вербальных или невербальных признаков их существования.

Семантические шумы — значение, непреднамеренно переданное посредством некоторых символов и препятствующее точности декодирования.

Сетевая конференция — место виртуальной встречи людей с общими интересами.

Символы — слова, звуки и действия, выражающие конкретное содержание значения.

Симметричные взаимоотношения — взаимоотношения, в ходе которых люди «не договариваются» по вопросу о том, кто будет контролировать ситуацию.

Симпатическое реагирование — чувство заботы, соучастия, со-страдания, направленное на другого человека из-за сложившейся у него ситуации.

Синонимы — слова, имеющие одно и то же или близкое значение.

Ситуация межличностного общения — неформальный разговор двух или более людей.

Ситуация общения через электронные средства — форма коммуникации, при которой участники не находятся в физическом контакте и используют электронные технологии.

Ситуация публичного выступления — выступление оратора перед аудиторией в общественном месте.

Сконструированные сообщения — сообщения, кодируемые не-посредственно в данный момент, чтобы отреагировать на незнакомую ситуацию.

Сленг — неофициальный, нестандартный словарь.

Слушание — процесс направленного восприятия слуховых и зрительных стимулов и приписывания им значения.

Снимающий напряжение — человек, который определяет момент, когда члены группы находятся в состоянии стресса или утомлены, и помогает снять напряжение или стимулировать работу группы.

Содержательные основные положения — информационные положения речи.

Сообщение — сочетание значения, символов, кодирования-декодирования и формы или способа организации.

Сосредоточение — перцептивный процесс выбора и концентрации на конкретных стимулах из всего множества стимулов, достигающих наших органов чувств.

Сотрудничество — разрешение проблем, при котором учитываются потребности и интересы каждой из сторон и находится взаимно удовлетворяющее решение.

Социальный контекст — назначение события, а также уже существующие взаимоотношения между участниками.

Специфические слова — слова, которые проясняют смысл, сужая понимание и переводя его из общей категории в частную или в группу внутри этой категории.

Сплоченность — степень взаимодействия членов группы при достижении общей цели.

Спонтанное выражение — неосознанное кодирование сообщений.

Спонтанность — настолько чуткое отношение к собственным идеям, что речь кажется такой же естественной, как оживленный разговор, несмотря на то что она была тщательно подготовлена.

Справедливость — поддержание равновесия интересов без соотнесения их с чувствами и без выказывания предпочтения той или иной стороне в конфликте.

Сравнение — прямое сопоставление разнородных объектов.

Стабилизация — способ поддержания взаимоотношений на определенном уровне в течение некоторого времени.

Стереотипы — упрощенные и стандартизированные концепции характеристик или ожидаемого поведения членов определенной группы.

Стимул — цель, которая дает мотивацию.

«Сторонник» — человек, который ободряет других членов группы.

Сценарные сообщения — разговорные выражения, полученные нами из прошлого опыта и соответствующие данной ситуации.

Т

Тезис — высказывание, содержащее конкретные составляющие речи в поддержку намеченной цели.

Темперамент - это индивидуально-психологические особенности человека, определяющие динамику протекания его психических процессов и поведения.

Текстовая схема — обобщение, краткое содержание или основные идеи.

Телесные действия — выражение лица, жесты, поза и движение.

Тематический порядок — организация основных положений речи по категориям или разделению их по содержанию.

Теория межличностных потребностей — теория, согласно которой возникновение, развитие и поддержание отношений зависит от того, насколько хорошо каждый человек удовлетворяет межличностные потребности другого.

Техника общения - это те способы, к которым прибегает человек, чтобы подготовиться к

общению и его поведение в ходе общения.

Точные слова — слова, которые наиболее правильно выражают смысл, помогая избегать разночтений.

Толерантность (или терпимость)- стремление и способность к установлению и поддержанию общности с людьми, которые отличаются в некотором отношении от преобладающего типа или не придерживаются общепринятых мнений.

Трансакция - единица акта общения, в течение которой собеседники, находящийся в одном из трех состояний Я, обмениваются парой реплик.

У

Убеждающая речь — процесс, в ходе которого оратор передает сообщение, предназначенное для укрепления определенного убеждения аудитории, его изменения или побуждения аудитории к действию.

Уважение — 1) внимательное и серьезное отношение к тому, что говорят другие, и к чувствам, стоящим за этим; 2) проявление внимания или предупредительности к человеку и соблюдение его прав.

Уравновешенность — уверенность в своих манерах.

Усвоение речи — понимание идей, а также способность формулировать их по-разному во время каждой репетиции.

Установки — предрасположенность испытывать положительные или отрицательные чувства к людям, обстановке или вещам, которая обычно выражается как мнение.

Уход — способ справиться с конфликтом, когда люди физически или психологически устраниваются от конфликта

Участники — люди, участвующие в процессе коммуникации в роли отправителей и получателей сообщений.

Ф

Физический контекст — местоположение, условия окружающей среды (температура, освещение, уровень шума), физическое расстояние между участниками и время суток.

Формальный лидер — назначенный лидер, который наделен законной властью для воздействия на других членов группы.

Формирование — начальная стадия развития группы, в течение которой люди приходят к ощущению того, что группа ценит и принимает их так, что они могут идентифицировать себя с группой.

Х

Характер - совокупность существенных, устойчивых психических свойств человека как члена общества, которые проявляются в его отношении к действительности и накладывают отпечаток на его поведение и поступки.

Ц

Целостность — единство убеждений и действий.

Цель группы — желаемое положение дел, мотивирующее группу работать ради его достижения.

Ш

Шум — любой внешний, внутренний или семантический стимул, вторгающийся в процесс обмена информацией.

«**Шутник**» — человек, который пытается привлечь внимание к себе, дурачась, передразнивая других членов группы или вообще превращая в шутку все происходящее.

Э

Эгоцентрическая роль — специфический паттерн поведения, который концентрирует внимание на персональных потребностях и задачах в ущерб групповым.

Эгоцентрические препятствия — препятствия, возникающие, когда члены группы испытывают высокую потребность в контроле или движимы личными нуждами.

Экспрессивность речи — голосовые контрасты в высоте звука, громкости, темпе и стиле, которые влияют на то, какой смысл извлекают слушатели из произносимых оратором фраз.

Электронная почта — коммуникация между двумя или несколькими пользователями сети с

помощью электронных посланий.

Эмоции — возбуждаемые действиями или словами субъективные переживания, которые сопровождаются физиологическим возбуждением и доступными для наблюдения проявлениями.

Эмпатическое реагирование — переживание эмоциональной реакции, сходной с действительными или ожидаемыми проявлениями эмоций другого человека.

Эмпатия — переживание чувств, мыслей или установок другого человека.

Эмфаза — придание силы или интенсивности своим словам или идеям.

Эмфаза посредством переходов — использование слов, которые показывают связи между идеями.

Эмфаза посредством повторения — многократное выражение важных идей.

Эмфаза посредством пропорции — посвящение большего количества времени идеям, которые, на ваш взгляд, должны быть восприняты как более важные.

Этика — совокупность моральных принципов, поддерживаемых обществом, группой или индивидом.

Этика общения - это совокупность конкретных практических приемов, норм (прежде всего моральных), правил общения.

Этимология — происхождение или история конкретного слова.

Эффект ореола — приписывание человеку набора связанных между собой качеств, когда вы на самом деле наблюдаете только одно качество из этого набора.

Я

Язык — совокупность слов и систем их использования, общих для людей одного и того же языкового сообщества.

Язык жестов — наборы движений, предназначенные для передачи сообщений.

Я-концепция — чувство собственной идентичности.

Ясность основных положений — формулировка основных положений, вызывающая одинаковые образы в сознании всех слушателей.

ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ/МДК

Основные источники (для студентов)

1. **Аминов И.И.** Психология делового общения. Учебник. – М.: Издательство Юнити-Дана, 2012. – 287 с.
2. Ефимова Н.С. Психология общения. Практикум по психологии: учеб.пособие. – М.: ИД «ФОРУМ»: ИНФРА-М. 2010. – 192 с. – (Профессиональное образование).
3. Панфилова А.П. Психология общения: учебник для студ.учреждений сред.проф.образования/ А.П.Панфилова. – М.: Издательский центр «Академия», 2013. – 368 с.
4. Столяренко, Л.Д. Психология общения: Учебник / Л.Д. Столяренко, С.И. Самыгин. - Рн/Д: Феникс, 2013. - 317 с.

Дополнительные источники (для студентов)

1. Андреева Г.М. Социальная психология. Учебник для высших учебных заведений / Г. М. Андреева. — 5-е изд., испр. и доп. — М.: Аспект Пресс, 2012. — 363 с.
2. Анцупов А.Я., Шипилов А.И. Конфликтология: теория, история, библиография. М., 2010.
3. Гущина Т.Н. Игровые технологии по формированию социальных навыков у подростков: Практическое пособие. – 2-е изд., испр. И доп. – М.: АРКТИ, 2011. – 120 с.
4. Измайлова М.А. Деловое общение.- М.: Дашков и К, 2011.
5. Ильин, Е.П. Психология общения и межличностных отношений / Е.П. Ильин. - СПб.: Питер, 2013. - 576 с.
6. Кан-Калик В.А. Грамматика общения. М.: Роспедагенство, 1995. – 108 с.
7. Караяни, А.Г. Психология общения и переговоров в экстремальных условиях: Учебное пособие для студентов вузов / А.Г. Караяни, В.Л. Цветков. - М.: ЮНИТИ-ДАНА, Закон и право, 2011. - 247 с.
8. Кожевникова Н.Г. Учебно-методический комплекс по учебной дисциплине ОП.13. Психология делового общения. Белорецк. Белорецкий педагогический колледж, 2014 – 35 с.
9. Леонтьев А.А. Психология общения. – 3-е изд. – М., Смысл, 1999. – 355 с.
10. Психология и этика делового общения: учебник для студентов вузов /Под ред. В. Н. Лавриненко. - 5-е изд., - М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2008.
11. Станкин М.И. Психология общения: курс лекций. М.; Воронеж, 2005.
12. Шеламова, Г.М. Деловая культура и психология общения: Учебник для начального проф. образования / Г.М. Шеламова. - М.: ИЦ Академия, 2013. - 192 с.

Интернет-ресурсы

1. Федеральная ЭБС "Единое окно доступа к образовательным ресурсам": <http://window.edu.ru>
2. Электронные каталоги АИБС MAPK-SQL: http://www.vzfei.ru/rus/library/elect_lib.htm
3. www.rags.ru - Библиотека Российской Академии Государственной Службы при президенте РФ.
4. www.gumfak.ru – Электронная гуманитарная библиотека.
5. www.nbmgu.ru/search – Научная библиотека Московского Государственного Университета им. М. В. Ломоносова.
6. www.psyedu.ru - Электронный журнал «Психологическая наука и образование»
7. www.inion.ru – Российская Академия Наук. Институт научной информации по общественным наукам.
8. <http://www.psy.msu.ru/about/lab/semantec.html> Лаборатория психосемантики и общения факультета психологии МГУ.
9. http://www.pirao.ru/strukt/lab_gr/g-obsch.html Группа «Психология общения, развития и реабилитации личности" ПИ РА

10. <http://www.avpu.ru/proect/sbornik2004/161.htm> А. Иванова, Н.Н. Немцова, статья "Общение в педагогическом процессе"

Кожевникова Наталия Григорьевна

ПСИХОЛОГИЯ ДЕЛОВОГО ОБЩЕНИЯ

ГБОУ СПО «БЕЛОРЕЦКИЙ ПЕДАГОГИЧЕСКИЙ КОЛЛЕДЖ»

**УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКИЙ КОМПЛЕКС
ПО ДИСЦИПЛИНЕ**

ОП.13. ПСИХОЛОГИЯ ДЕЛОВОГО ОБЩЕНИЯ

ОП.00. «Общепрофессиональные дисциплины»

*основной профессиональной образовательной программы
по специальности*

230701 Прикладная информатика (по отраслям)

для студентов очной формы обучения

