

УО «Белорусский государственный университет культуры и искусств»
Факультет дополнительного образования

УТВЕРЖДАЮ
Первый проректор БГУКИ
_____ Ю.П.Бондарь
“ ____ ” _____ 2012 г.

УЧЕБНАЯ ПРОГРАММА ПО ДИСЦИПЛИНЕ

Психология общения

специальности переподготовки

1-23 02 72 Рекламная информация и коммуникация

квалификация: специалист по рекламной информации и коммуникации

в соответствии с типовым учебным планом переподготовки,

утвержденным 03.11.2010 г., рег. № 25-17/203

Минск 2012

Разработчик программы: О.А. Митрахович, кандидат психологических наук,
доцент кафедры психологии ЧУО «БИП-Институт правоведения».

Рекомендована к утверждению:

Советом факультета дополнительного образования УО «Белорусский
государственный университет культуры и искусств»
Протокол заседания от _____ № _____

Научно-методическим советом УО «Белорусский государственный
университет культуры и искусств»
Протокол заседания от _____ № _____

Введение.

Целью курса «Психология общения» является изучение базовых коммуникативных умений для повышения эффективности делового общения (взаимодействия) в процессе профессиональной деятельности.

Задачи курса:

- изучить структуру понятия общения;
- познакомиться с понятием коммуникативной компетентности;
- освоить основные коммуникативные техники;
- изучить основные коммуникативные барьеры и освоить пути их преодоления;
- овладеть видами психологического влияния в деловом общении;
- изучить основные форматы делового общения;
- освоить специфику психологии коммуникативного контакта в профессиональной деятельности.

В результате освоения курса обучаемый должен **знать**:

- основные понятия и техники коммуникативной компетентности, используемые в профессиональной деятельности;
- виды коммуникативных барьеров;
- пути преодоления коммуникативных барьеров в профессиональной деятельности;
- виды психологического влияния в деловом общении;
- психологическую структуру видов коммуникативного контакта в профессиональной деятельности;

уметь:

- применять полученные знания в практической деятельности;
- преодолевать коммуникативные барьеры в профессиональной практике;
- противостоять психологическому влиянию;
- интерпретировать невербальную знаковую систему в процессе общения;
- использовать основные техники эффективной коммуникации;
- выстраивать основные форматы делового общения;
- обеспечивать эффективный коммуникативный контакт в различных аспектах профессиональной деятельности;

иметь навыки:

- установления эффективного коммуникативного контакта в процессе профессионального общения;
- построения эффективной коммуникации;
- противостояния влиянию в процессе общения
- формирования профессионально значимых навыков и умений.

Программа рассчитана на объем 30 учебных часа, из них 18 аудиторных. Примерное распределение учебных часов по видам занятий: лекций – 6 часов, практических занятий – 16 часов, тренинги – 2 часа, самостоятельная работа – 6 часов.

Форма итогового контроля – зачет

Тематический план

№	Темы	Количество часов				
		Всего	Лекции	Практические занятия	Тренинг	Самостоятельная работа
1.	Роль общения в современном деловом взаимодействии.	1				1
2.	Понятие коммуникативной компетентности.	5	2	2		1
3.	Психология невербальной знаковой системы	3		2		1
4.	Основные коммуникативные техники.	5	2	2		1
5.	Коммуникативные барьеры и пути их преодоления.	3		2		1
6.	Понятие психологического влияния в деловом общении.	5		4		1
7.	Форматы делового общения.	8	2	4	2	
	Итого:	30	6	16	2	6

СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

Тема 1. Роль общения в современном деловом взаимодействии.

Понятие общения в современной науке. Межличностное общение как система активности взаимодействующих сторон. Коммуникация и информативная функция общения. Требования к речи. Особенности речи в социально-ориентированном общении. Схема процесса коммуникации. Правила эффективной коммуникации. Интеракция и регулятивная функция общения. Перцепция и аффективно-когнитивная функция общения.

Ослабление роли непосредственного общения в современном обществе. Развитие системы телекоммуникаций. Особенности интернет-

коммуникации и возможности ее использования в профессиональной деятельности.

Тема 2. Понятие коммуникативной компетентности.

Коммуникативная компетентность как совокупность навыков и умений, необходимых для эффективного общения. Понятие восприятия и передачи коммуникативных сигналов. Основные коммуникативные умения.

Установление контакта и достижение взаимопонимания. Сбор информации и осознание желаемого результата. Выдвижение гипотез и выработка альтернативных решений. Обобщение результатов взаимодействия и выход из контакта.

Тема 3. Психология невербальной знаковой системы.

Кинесические особенности невербального общения (жесты, позы, мимика). Проксемические особенности невербального общения. Визуальный контакт. Психологические и паралингвистические особенности невербального общения. Межнациональные различия невербального общения.

Тема 3. Основные коммуникативные техники.

Понятие активного слушания. Рефлексивное и нерефлексивное слушание. Регуляция эмоционального напряжения. Понятие малого разговора. Критерии эффективного малого разговора. Пути преодоления ошибок малого разговора. Техника постановки вопросов. Основные группы вопросов. Правила ответов на вопросы. Типичные ошибки при постановке вопросов и пути их разрешения. Техника вербализации: повторение, перефразирование, интерпретация. Ошибки применения техники вербализации и способы их преодоления. Техника противостояния агрессивному контакту в профессиональной практике.

Тема 4. Коммуникативные барьеры и пути их преодоления.

Понятие коммуникативного барьера. Классификация коммуникативных барьеров. Понятие социогенных и психогенных трудностей в общении. Психологическое содержание феномена застенчивости и других личностных особенностей как препятствий для установления эффективного коммуникативного контакта. Проблема восприятия информации в различных возрастных группах.

Причины возникновения коммуникативных барьеров и техника их преодоления в профессиональной практике.

Тема 5. Понятие психологического влияния в деловом общении.

Деловое общение как контекст психологического влияния. Классификация видов психологического влияния и методов противостояния им. Понятие конструктивного влияния. Деятельность и потребности человека как средства психологического влияния. Методы влияния посредством регуляции включенности оппонента в процесс общения. Применение вербальной и невербальной знаковых систем как средств влияния. Влияние СМИ и рекламы на применение коммуникативных навыков в процессе ведения делового общения.

Тема 6. Форматы делового общения.

Формы делового общения. Деловые переговоры. Принципы проведения деловых переговоров. Основные этапы и смысловые единицы переговорного процесса. Правила конструктивной критики, критических оценок в ситуации переговоров.

Понятие публичного выступления в профессиональной деятельности психолога. Основные требования к составлению публичной речи. Психологические особенности целевой аудитории при публичном выступлении.

Психология деловой беседы, этапы ее проведения. Основные принципы проведения делового совещания. Техника завершения форм делового общения.

Практические занятия.

Тема: Понятие коммуникативной компетентности (2 часа).

1. Понятие восприятия и передачи коммуникативных сигналов.
2. Установление контакта и достижение взаимопонимания. Сбор информации и осознание желаемого результата.

Тема: Психология невербальной знаковой системы. (2 часа)

1. Правила интерпретации невербальной знаковой системы.
2. Интерпретация основных жестов.
3. Интерпретация основных поз.

Тема: Основные коммуникативные техники. (2 часа)

1. Понятие активного слушания.
2. Регуляция эмоционального напряжения.
3. Понятие малого разговора.
4. Техника постановки вопросов.
5. Техника вербализации: повторение, перефразирование, интерпретация.

Тема: Коммуникативные барьеры и пути их преодоления. (2 часа)

1. Классификация коммуникативных барьеров.

2. Проблема восприятия информации в различных возрастных группах.
3. Техника преодоления коммуникативных барьеров в профессиональной практике.

Тема: Понятие психологического влияния в деловом общении (4 часа).

1. Классификация видов психологического влияния и методов противостояния им.
2. Деятельность и потребности человека как средства психологического влияния.
3. Методы влияния посредством регуляции включенности оппонента в процесс общения.
4. Применение вербальной и невербальной знаковых систем как средств влияния.
5. Влияние СМИ и рекламы на применение коммуникативных навыков в процессе ведения делового общения.

Тема: Форматы делового общения. (6 часов)

1. Деловые переговоры.
2. Понятие публичного выступления в профессиональной деятельности психолога
3. Психология деловой беседы, этапы ее проведения.
4. Основные принципы проведения делового совещания.

Самостоятельная работа

1. Установление контакта и достижение взаимопонимания.
2. Сбор информации и осознание желаемого результата.
3. Обобщение результатов взаимодействия и выход из контакта.
4. Пути преодоления ошибок малого разговора.
5. Типичные ошибки при постановке вопросов и пути их разрешения.
6. Ошибки применения техники вербализации и способы их преодоления.
7. Техника вопросов, побуждающих партнера к общению.
8. Техника повторных вопросов.
9. Техника риторических вопросов.
10. Техника вопросов, способствующих установлению обратной связи в коммуникации.
11. Психологическое содержание феномена застенчивости как препятствия для установления эффективного коммуникативного контакта.
12. Причины возникновения коммуникативных барьеров.
13. Техника преодоления коммуникативных барьеров в практике.
14. Коммуникативный аспект влияния.
15. Интерактивный аспект влияния.
16. Перцептивный аспект влияния.
17. Основные стадии переговоров.
18. Типы поведения на переговорах.
19. Правила взаимодействия с партнером на переговорах.

20. Тренинг активного слушания.

Вопросы к зачету по курсу «Психология общения»

1. Понятие общения в современной науке.
2. Общение как взаимодействие.
3. Общение как восприятие людьми друг друга.
4. Общение как обмен информацией.
5. Особенности речи в социально-ориентированном общении.
6. Схема процесса коммуникации.
7. Правила эффективной коммуникации.
8. Правила установления контакта и достижение взаимопонимания.
9. Понятие активного слушания.
10. Деструктивные техники негативного слушания.
11. Регуляция эмоционального напряжения.
12. Понятие малого разговора.
13. Техника постановки вопросов.
14. Психологический смысл ошибок при постановке вопросов.
15. Техника вербализации: повторение, перефразирование, интерпретация.
16. Техника противостояния агрессивному контакту в общении.
17. Понятие коммуникативного барьера.
18. Классификация видов психологического влияния.
19. Классификация методов противостояния психологическому влиянию.
20. Деятельность и потребности человека как средства психологического влияния.
21. Применение вербальной и невербальной знаковых систем как средств влияния.
22. Структура деловых переговоров.
23. Основные этапы и смысловые единицы переговорного процесса.
24. Типы поведения на переговорах.
25. Правила конструктивной критики, критических оценок в ситуации переговоров.
26. Понятие публичного выступления.
27. Психология деловой беседы, этапы ее проведения.
28. Техника постановки открытых вопросов.
29. Техника нерефлексивного слушания.
30. Правила интерпретации невербальной знаковой системы.
31. Интерпретация основных жестов.
32. Интерпретация основных поз.

Литература

Основная:

1. Андреева Г.М. Социальная психология. - М., 2002.
2. Бодалев А. А. Личность и общение. - М., 1983.
3. Бодалев А.А. Психология общения. - М.; Воронеж, 1996.
4. Горянина В.А. Психология общения.- М., 2002.
5. Горанчук В.В. Психология делового общения и управленческих воздействий. – СПб., 2003.
6. Душкина М.Р. Психология влияния. - СПб.: Питер, 2004.
7. Еникеев М.И. Юридическая психология: Учебник для вузов. – СПб., 2004.
8. Еникеев М.И. Общая и юридическая психология. Краткий курс. - СПб.: Питер, 2005.
9. Зимбардо Ф., Ляйппе М. Социальное влияние. - СПб.: Питер, 2000.
10. Копытин А.И. Тренинг коммуникации: Арт-терапия.- М., 2006.
11. Куницына В.Н., Казаринова Н.В., Погольша В.М. Межличностное общение. Учебник для вузов. СПб.: Питер, 2002.
12. Куницына В. Н. Нарушения, барьеры, трудности межличностного неформального общения // Актуальные проблемы психологической теории и практики. - СПб., 1995.
13. Лабунская В.А., Менджерицкая Ю.А., Бреус Е.Д. Психология затрудненного общения. Москва, Академия, 2001.
14. Майерс Д. Социальная психология. – СПб.: Питер, 2000.
15. Сидоренко Е.В. Тренинг коммуникативной компетентности в деловом взаимодействии. – СПб.: Речь, 2008.
16. Столярченко А.М. Психологические приемы в юридической деятельности. – М., 2000
17. Шихирев П.Н. Современная социальная психология.- М.: ИП РАН; Екатеринбург: Деловая книга, 2000.
18. Чалдини Р. Психология влияния. – СПб.: Питер, 2002.

Дополнительная:

1. Абрамова Г.С. Практическая психология. Издание третье, стереотипное. - Екатеринбург: «Деловая книга», 1998.
2. Алиева М.А., Гришанович Т.В., Лобанова Л.В., Травникова Н.Г., Трошихина Е.Г. Я сам строю свою жизнь./ Под ред. Е.Г. Трошихиной. - СПб.: Речь, 2001.
3. Берн Э. Игры, в которые играют люди. Люди, которые играют в игры. - Мн.: Современный литератор, 2003.
4. Васильев В.Л. Юридическая психология. – СПб., 2000.
5. Горбушина О.П. Психологический тренинг. Секреты проведения. - СПб.: Питер, 2008.
6. Дерманова И.Б., Сидоренко Е.В. Психологический практикум. Межличностные отношения. СПб.: Речь, 2001.
7. Кроль Л. М., Михайлова Е. Л. Человек-оркестр: микроструктура

общения. - М.: Класс, 1993.

8. Леванова Е.А. Игра в тренинге. Возможности игрового взаимодействия. СПб., 2006.

9. Макшанов С.И., Хрящева Н.Ю., Сидоренко Е.В. Психогимнастика в тренинге. Каталог. СПб.: Речь, 2001.

10. Пиз А. Язык жестов. - Воронеж, 1992.

11. Почепцов Г.Г. Коммуникативные технологии XX века. – Киев, 2000.

12. Практикум по социально-психологическому тренингу. 3-е изд., испр. и доп./ Под ред. Д.Б. Парыгина. СПб., 2000.

13. Психология. Словарь / Под общ. ред. А. В. Петровского, М. Г. Ярошевского. - М.: Политиздат. 1990.

14. Сидоренко Е. В. Мотивационный тренинг. - СПб.: Речь, 2000.

15. Симоненко С. И. Поведение человека в процессе отборочного интервью как фактор, вызывающий доверие // Вопр. психол. - 1999. - № 6. - М. 77-88.

16. Хьелл Л., Зиглер Д. Теории личности (основные положения, исследования и применение). - СПб.: Питер, 1997.

РЕПОЗИТОРИЙ БГУКИ