

Учреждение образования
«БЕЛОРУССКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ЭКОНОМИЧЕСКИЙ
УНИВЕРСИТЕТ»

УТВЕРЖДАЮ

Ректор учреждения образования
«Белорусский государственный
экономический университет»

_____ В.Ю. Шутилин

« ____ » _____ 2020г.

Регистрационный №УД- _____ /уч.

**КОММУНИКАТИВНЫЕ ТЕХНОЛОГИИ В ПСИХОЛОГИИ И В
УПРАВЛЕНИИ**

**Учебная программа учреждения высшего образования по учебной
дисциплине для специальности 1-23 01 04 «Психология»**

СОСТАВИТЕЛИ:

И.И. Рифицкая, доцент кафедры педагогики и психологии Учреждения образования «Белорусский государственный экономический университет», кандидат психологических наук, доцент.

РЕЦЕНЗЕНТЫ:

О.В. Агейко, заведующий кафедрой социально-гуманитарных дисциплин Учреждения образования «Академия управления при Президенте Республики Беларусь», кандидат психологических наук, доцент.

Ж.М. Голанова, доцент кафедры промышленного маркетинга и коммуникаций учреждения образования «Белорусский государственный экономический университет», кандидат психологических наук, доцент.

РЕКОМЕНДОВАНА К УТВЕРЖДЕНИЮ:

Кафедрой педагогики и психологии учреждения образования «Белорусский государственный экономический университет»
(протокол № ____ от _____ 2020 г.)

Научно-методическим советом учреждения образования «Белорусский государственный экономический университет»
(протокол № ____ от _____ 2020 г.)

ПОЯСНИТЕЛЬНАЯ ЗАПИСКА

Учебная программа «Коммуникативные технологии в психологии и управлении» разработана для студентов учреждений высшего образования по специальностям 1-23 01 04 «Психология» в соответствии с образовательным стандартом и учебным планом для данных специальностей.

Учебная дисциплина «Коммуникативные технологии в психологии и управлении» выполняет важную интегрирующую роль в системе практической подготовки психологов, так как дополняет такие теоретические и прикладные учебные дисциплины, как «Социальная психология», «Психология управления», «Психология предпринимательской деятельности».

Цель учебной дисциплины – сориентировать обучающихся в теории коммуникации и практике применения коммуникативных технологий, сформировать понимание ими роли коммуникативных технологий в социальных процессах.

Задачи учебной дисциплины:

1. Определить ключевые понятия теории коммуникации, ознакомить обучающихся с основными этапами развития коммуникативных технологий.

2. Рассмотреть специфику коммуникативного взаимодействия социальных субъектов на микро-, мезо- и макроуровнях социальной системы.

3. Ознакомить студентов с технологиями, применяемыми в психологии и в управлении.

4. Развивать навыки эффективного общения обучающихся, в частности, навыки активного слушания, поддерживающего участия, мотивации, полемики, преодоления барьеров в общении, разрешения конфликтов, ведения переговоров.

5. Содействовать овладению обучающимися навыками управления информационным взаимодействием в различных сферах деятельности.

В результате изучения учебной дисциплины «Коммуникативные технологии в психологии и в управлении» студенты должны

знать:

- основные понятия и концепции теории коммуникации, роль коммуникативных технологий в психологии и управлении, место коммуникативных технологий в ряду социальных технологий;

- структуру процесса коммуникации;

- особенности и барьеры социальной коммуникации;

- возможности и ограничения применения современных коммуникативных технологий;

- принципы профессиональной этики и основы правового регулирования деятельности, предусматривающей использование коммуникативных технологий.

уметь:

- применять современные коммуникативные технологии для эффективного достижения целей в психологии и в управлении;
- подбирать и разрабатывать оптимальные средства коммуникативного взаимодействия сообразно поставленным целям с учетом их побочных результатов и предвидимых последствий;
- эффективно строить деловые отношения с различными категориями людей;
- определять барьеры общения и межличностного взаимодействия, а также условия их успешного преодоления;
- применять способы познания и интерпретации внешности и поведения людей в процессе общения;
- анализировать социальные процессы на предмет использования в них коммуникативных технологий;
- ориентироваться в культурно-исторических предпосылках и правовых основах использования современных коммуникативных технологий.

владеть:

- навыками самостоятельной организации и проведения деловых и межличностных форм общения;
- техниками убеждающей коммуникации и фасилитации работы группы: проведения групповой дискуссии, переговоров, разрешения конфликтов, активного слушания, поддерживающего участия, конструктивной критики и др.;
- навыками эффективного участия в информационном взаимодействии в различных сферах деятельности, в частности в психологическом консультировании и управлении;
- приемами анализа и решения проблем коммуникации;
- методами принятия решений по управлению потоками информации.

Учебная дисциплина базируется на изучении учебных дисциплин «Общая психология», «Социально-психологический тренинг», «История психологии».

В соответствии с учебным планом специальности 1-23 01 04 «Психология» учебная программа рассчитана на 124 часа, из них 58 часов аудиторных занятий – лекции – 24 часа, семинарские занятия – 34 часа.

Форма текущей аттестации – экзамен.

СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОГО МАТЕРИАЛА

Тема 1. Коммуникативные технологии как предмет научного знания

Проблема общения в современном мире. Место и роль технологий в деловых отношениях. Значение и особенности коммуникативных технологий. Предмет, объект и основные категории учебной дисциплины. Цели и задачи учебной дисциплины.

Сущность и особенности процесса общения. Функции общения. Перцептивная, коммуникативная, интерактивная стороны общения. Психологические особенности применения коммуникативных технологий. Проблемы и перспективы применения современной коммуникативных технологий.

Тема 2. Коммуникационный процесс и его структура

Понятие «коммуникация» в психологии. Коммуникация в узком и широком смысле слова. Особенности коммуникативного процесса между людьми, влияние позиции партнеров на эффективность коммуникативного процесса. Психологические механизмы передачи и приема информации в коммуникативном процессе.

Основные элементы коммуникационного процесса: источник сообщения, кодирование, декодирование, сообщение, канал (централизованный, децентрализованный; смешанный), получатель, обратная связь.

Модели коммуникации: Модель Аристотеля, модель Лассуэлла, модель Шеннона—Уивера; модель М. де Флера; Циркулярная модель коммуникации; Двухканальная модель речевой коммуникации (В.П. Морозов); модель «ИСКП».

Тема 3. Психология восприятия в процессе общения

Понятие социальной перцепции и ее психологическое содержание. Объекты и субъекты социальной перцепции. Свойства восприятия. Общение как восприятие и понимание людьми друг друга. Динамика межличностного восприятия. Психологические факторы и механизмы формирования образа человека и взаимоотношений. Стереотипизация. Идентификация. Рефлексия. Эмпатия. Аттракция. Каузальная атрибуция как механизм интерпретации поступков и чувств человека.

Перцептивные эталоны. Феномен «ореола» и стереотипизации. Феномен первого впечатления и факторы его формирования.

Социально-перцептивные ошибки, причины их возникновения и способы преодоления.

Тема 4. Влияние установки и языкового фильтра на восприятие информации

Установка как сформировавшаяся неосознанная готовность воспринимать окружающее под определенным углом зрения. Направленность установки на личность собеседника, суть беседы и обстоятельства разговора, предметы или явления. Структура и функции социальной установки. Формирование социальных установок. Виды социальных установок.

Эмоциональное сопровождение процесса восприятия информации. Отношение к информации и качество ее восприятия.

Тема 5. Вербальная и невербальная коммуникация

Речевое общение как способ коммуникации. Соотношение «язык – речь». Построение речи в коммуникации. Функции речи. Вербальная (знаковая) система коммуникации. Формы речевой коммуникации: монолог, диалог. Спор как разновидность речевой коммуникации. Речевые особенности аудиала, кинестета, визуала и дигитала.

Невербальные средства общения (неречевая знаковая система). Кинесика, проксемика, паралингвистика, экстралингвистика, визуальное общение.

Пара- и экстралингвистические особенности невербальной коммуникации.

Организация пространства и времени коммуникативного процесса.

Особенности влияния тактильной и ольфакторной систем на ход общения.

Тема 6. Общение – как взаимодействие

Межличностное взаимодействие. Признаки межличностного взаимодействия. Типы взаимодействия.

Обратная связь: типы и функции.

Теории межличностного взаимодействия: теория обмена (Дж. Хоманс); психоаналитический подход (З. Фрейд); теория управления впечатлениями (Э. Гофман); концепция символического интеракционизма (Дж. Мид, Г. Блумер); трансактный анализ (Э. Берн).

Трансактный анализ Э. Берна. Характеристика Эго-состояний: Я-родитель, Я-взрослый, Я-ребенок.

Особенности трансакций: дополняющая или комплиментарная; пересекающаяся или перекрестная; скрытая.

Тема 7. Коммуникативные технологии в управлении

Деловые коммуникации и их особенности. Виды и формы деловых коммуникаций.

Формы деловых коммуникаций: деловая беседа, совещание, пресс-конференции, Переговоры, как вид прагматической коммуникации.

Приемы привлечения внимания собеседника. Механизмы воздействия в общении.

Коммуникативные технологии в публичном выступлении. Технология общения по телефону, видеосвязь. Приемы рационализации телефонного общения. Деловая риторика. Методы делового диалога. Спор, дискуссия, полемика как элементы деловой коммуникации.

Неформальная деловая коммуникации. Критика в деловой коммуникации.

Тема 8. Приемы влияния на психику собеседника

Общая характеристика методов и приемов социально-психологического воздействия. Эффективность приемов и техник влияния на человека в ходе общения и взаимодействия.

Убеждение и внушение как методы организованного воздействия. Рациональные и эмоциональные характеристики убеждающего воздействия. Условия эффективности убеждения.

Внушение как целенаправленное неаргументированное воздействие. Условия эффективности внушения. Феномены суггестии. Прикладное значение исследований социальной суггестии.

Подражание. Кумиры. Идеалы. Мода.

Социально-психологические факторы формирования общественного настроения. Особенности действия механизмов общественного настроения. Заражение как способ группового воздействия.

Феномен толпы. Паника. Психологические модели поведения личности и группы в условиях паники.

Тема 9. Манипуляции в общении и их характеристики

Понятие манипуляции в общении. Виды манипуляций в общении. Характеристика уловок-манипуляций в общении. Основные составляющие манипуляторного воздействия. Организационно-процедурные манипуляции. Психологические манипуляции. Логические манипуляции.

Правила нейтрализации манипуляций в общении.

Приемы, стимулирующие создание доверительных отношений в процессе общения. Искусство комплиментов в деловой коммуникации.

Тема 10. Технологии снятия психологических барьеров в общении

Барьеры общения как факторы, затрудняющие процесс коммуникации. Типология психологических барьеров. Формы барьеров по Н.И. Шевандрину. Барьеры понимания: фонетический, стилистический, семантический и логический. Барьеры социально-культурного различия и барьеры отношения.

Поведенческие барьеры общения по Ю. П. Платонову. Эмоциональные, субъективные и барьеры процесса общения.

Положительные и отрицательные факторы, проявляющиеся при снятии психологических барьеров в общении. Особенности снятия психологических барьеров общения в практической деятельности психологов.

Тема 11. Ситуативно-поведенческие технологии в коммуникациях

Самопрезентации в социальных контактах: понятие самопрезентации, цели самопрезентации. Функции самопрезентации. Стратегии и техники самопрезентации: самоподача превосходства; самоподача привлекательности; самоподача отношения; самоподача состояния и причин поведения; техники возвышения в самопрезентации; техники создания узнаваемого образа в самопрезентации; техники формирования позитивного отношения. Способы самоподачи Я в общении. Ошибки самопрезентации.

Имидж и бренд в системе коммуникаций. Механизмы формирования индивидуального имиджа. Дресс-код в социальных коммуникациях.

**УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКАЯ КАРТА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ «КОММУНИКАТИВНЫЕ ТЕХНОЛОГИИ В ПСИХОЛОГИИ И В УПРАВЛЕНИИ»
 ДЛЯ СПЕЦИАЛЬНОСТИ 1-23 01 04 «ПСИХОЛОГИЯ»
 ДЛЯ ДНЕВНОЙ ФОРМЫ ПОЛУЧЕНИЯ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ**

Номер раздела, темы	Название раздела, темы	Количество аудиторных часов						Иное	Формы контроля знаний
		Лекции	Практические занятия	Семинарские занятия	Лабораторные занятия	Управляемая самостоятельная работа			
1	2	3	4	5	6	лк	пз (сз)	8	9
1	Коммуникативные технологии как предмет научного знания	2		2				[1, 2, 7]	Опрос, рефераты, дискуссия
2	Коммуникационный процесс и его структура	2		2				[2, 4, 10]	Опрос, рефераты, дискуссия
3	Психология восприятия в	2		4				[1, 2, 4, 10]	Опрос, рефераты,

	процессе общения								дискуссия
4	Влияние установки и языкового фильтра на восприятие информации	2		2				[1, 2, 4, 10, 11]	Опрос, рефераты, дискуссия <i>Контрольная работа</i>
5	Вербальная и невербальная коммуникация	2		4				[2, 4, 5, 7]	Опрос, игровое моделирование
6	Общение - как взаимодействие	2		2				[2, 7, 10]	Опрос, дискуссия кейс-метод <i>Проверочный тест</i>
7	Коммуникативные технологии в управлении	4		6				[1, 2, 8, 11]	Опрос, рефераты, дискуссия
8	Приемы влияния на психику собеседника	2		6				[2, 3, 4]	Опрос, игровое моделирование <i>Контрольная работа</i>
9	Манипуляции в общении и их характеристики	2		2				[2, 3, 6, 9]	Опрос, рефераты, игровое кейс-метод
10	Технологии снятия	2		2				[2, 3, 4, 9]	Опрос,

	психологических барьеров в общении								рефераты, игровое моделирование
11	Ситуативно-поведенческие технологии в коммуникациях	2		4				[3, 4, 5, 7]	Опрос, рефераты, дискуссия <i>Проверочный тест</i>
	Всего часов	24		34					экзамен

ИНФОРМАЦИОННО-МЕТОДИЧЕСКАЯ ЧАСТЬ

Методические рекомендации по организации самостоятельной работы студентов по учебной дисциплине «Коммуникативные технологии в психологии и в управлении»

Самостоятельная работа студента по изучению учебной дисциплины является важным условием освоения учебного материала и формирования профессиональных знаний и навыков. В процессе самостоятельной работы студент развивает свои аналитические способности, навыки самоорганизации, вырабатывает привычку систематического чтения. При этом своевременная самостоятельная работа студента позволяет минимизировать затраты, в том числе и временные, по изучению учебного материала и добиваться прочного его усвоения.

Основные направления самостоятельной работы студентов:

1. ознакомление с программой учебной дисциплины
2. ознакомление со списком рекомендуемой литературы
3. изучение необходимой литературы по изучаемой теме и подбор дополнительной литературы
4. изучение специальной литературы по рассматриваемой на лекции и семинарском занятии проблематике
5. консультации у преподавателя
6. подготовка к семинарским занятиям по предложенному плану
7. подготовка к выполнению диагностических форм контроля
8. подготовка к экзамену.

ЛИТЕРАТУРА

Основная:

1. Аминов, И.И. Психология делового общения: Учебник / И.И. Аминов. – М.: Юнити, 2018. – 270с.
2. Болотова, А.К. Психология коммуникаций / А.К. Болотова, Ю.М. Жуков. – М.: Издательский дом Высшей школы экономики, 2015. – 860 с.
3. Лозовский, Б. Н. Манипулятивные технологии управления средствами массовой информации [Электронный ресурс] / Б. Н. Лозовский. — Екатеринбург: Изд-во Урал. ун-та, 2008. – 212 с. – ISBN 978-5-7996-0395-3 - Режим доступа: <http://znanium.com/catalog/product/370929>
4. Садовская, В. С. Основы коммуникативной культуры. Психология общения. Учебник и практикум / В.С. Садовская, В.А. Ремизов. - М.: Юрайт, 2016. - 210 с.

Дополнительная:

5. Горелов, И. Н. Невербальные компоненты коммуникации / И. Н. Горелов. – М., 2017. – 206 с.
6. Грачев, Г. В. Манипулирование личностью: организация, способы и технологии информационно-психологического воздействия / Г. В. Грачев, И. К. Мельник. – М., 2019. – 198 с.
7. Болотова, А.К. Социальные коммуникации. Психология общения: Учебник и практикум для академического бакалавриата / А.К. Болотова, Ю.М. Жуков, Л.А. Петровская. — Люберцы: Юрайт, 2016. — 327 с.
8. Бордовская, Н.В. Психология делового общения. практикум (для бакалавров) / Н.В. Бордовская и др. – М.: КноРус, 2018. – 384 с.
9. Зелинский, С.А. Манипуляции массами и психоанализ/ С.А. Зелинский, – М.: Скифия, 2008. – 219 с.
10. Корягина, Н.А. Психология общения: Учебник и практикум для СПО / Н.А. Корягина, Н.В. Антонова, С.В. Овсянникова. – Люберцы: Юрайт, 2016. – 437с.
11. Шеламова, Г.М. Деловая культура и психология общения: Учебник / Г.М. Шеламова. – М.: Academia, 2018 – 256 с.

ПРОТОКОЛ
согласования учебной программы по изучаемой дисциплине
с другими дисциплинами специальности

Название дисциплины, с которой требуется согласование	Название кафедры	Предложения об изменениях в содержании программы учреждения высшего образования по учебной дисциплине	Решение, принятое кафедрой, разработавшей учебную программу (с указанием даты и номера протокола)
<i>1</i>	<i>2</i>	<i>3</i>	<i>4</i>
Политический риск и психология власти	Кафедра философии		

ДОПОЛНЕНИЯ И ИЗМЕНЕНИЯ К УЧЕБНОЙ ПРОГРАММЕ УВО
на ____ / ____ учебный год

№ п/п	Дополнения и изменения	Основание

Учебная программа пересмотрена и одобрена на заседании кафедры
_____ (протокол № ____ от _____ 20__ г.)
(название кафедры)

Заведующий кафедрой

(ученая степень, ученое звание)
(И.О.Фамилия)

(подпись)

УТВЕРЖДАЮ
Декан факультета

(ученая степень, ученое звание)
(И.О.Фамилия)

(подпись)