

Учреждение образования «Белорусский государственный
экономический университет»

УТВЕРЖДАЮ

Ректор учреждения образования
«Белорусский государственный
экономический университет»


_____ В.Н. Шимов
« ____ » _____ 2015г.
Регистрационный № УД 1957-15 / уч.

**КОММУНИКАТИВНЫЕ ТЕХНОЛОГИИ
В ПСИХОЛОГИИ И В УПРАВЛЕНИИ**

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

СОСТАВИТЕЛЬ

Фомин Ю.А., доцент кафедры педагогики и психологии учреждения образования «Белорусский государственный экономический университет», доцент.

РЕЦЕНЗЕНТЫ:

Смирнова Н.В., заведующий кафедрой психологии и конфликтологии ФГБОУ ВПО «Российский государственный социальный университет», филиал в г. Минске, кандидат психологических наук, доцент

Романова С.П., заведующий кафедрой экономической социологии учреждения образования «Белорусский государственный экономический университет», кандидат социологических наук, доцент

РЕКОМЕНДОВАНА К УТВЕРЖДЕНИЮ:

Кафедрой педагогики и психологии учреждения образования «Белорусский государственный экономический университет»
(Протокол № 4 от «25» марта 2015 г.)

Научно-методическим советом учреждения образования «Белорусский государственный экономический университет»
(Протокол № 5 от «24» 06 2015 г.)

ПОЯСНИТЕЛЬНАЯ ЗАПИСКА

Люди, которые нас окружают, являются самым большим ресурсом. Они дали нам жизнь, они нас кормят, одевают, снабжают деньгами, помогают ориентироваться в жизни и выбирать направление движения по ней. Они побуждают нас проявлять эмоции и чувства. Они обустривают нашу жизнь, создают для нас комфортные условия, обучают и влияют, оплачивают наш труд и инвестируют наши деньги, лечат и ухаживают до выздоровления. Теперь назревает вопрос, о налаживании отношений и качестве коммуникаций с людьми? Конечно, доброжелательные, партнерские и дружеские. Хотелось бы прожить жизнь активно и плодотворно, счастливо и весело, с оптимизмом и уверенностью в завтрашнем дне, в кругу друзей и просто добрых людей.

Для реализации этого необходимо просто установить и наладить позитивные взаимоотношения.

Цель преподавания учебной дисциплины «Коммуникативные технологии в психологии и в управлении» - усвоение студентами технологий в коммуникативной сфере, знакомство с особенностями делового общения, развития у них коммуникативных и социально – перцептивных умений, привитие навыков бесконфликтного и результативного общения, управления и взаимодействия.

Задачи изучения учебной дисциплины «Коммуникативные технологии в психологии и в управлении»:

- ознакомление студентов с технологиями, применяемыми в психологии;
- формирование у студентов навыков самостоятельного оперирования системой научных понятий в данной области;
- овладение приемами эффективного установления контакта;
- освоение техник эффективной передачи информации;
- формирование у студентов навыков бесконфликтного общения и взаимодействия;

- привитие студентам внутренней мотивации к глубокому изучению данной дисциплины и чувства личной ответственности за уровень своей профессиональной подготовленности к взаимодействию с людьми;

- формирование у студентов нравственных качеств как обязательного условия успешного выполнения своих профессиональных обязанностей.

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

ЗНАТЬ:

- сущность и содержание процесса общения, его особенности в профессиональной сфере;

- социально-психологические и этические проблемы делового общения;

- психологические закономерности общения и взаимодействия с людьми;

- пути и способы предупреждения конфликтных ситуаций и их конструктивного разрешения;

- сущность и способы управленческого взаимодействия;

- методы и способы социально-психологического воздействия;

- основные направления прикладных исследований в данной области.

УМЕТЬ:

- эффективно строить деловые отношения с различными категориями людей;

- определять барьеры общения и межличностного взаимодействия, а также условия их успешного преодоления;

- владеть навыками эффективного общения в типичных ситуациях практической деятельности;

- применять способы познания и интерпретации внешности и поведения людей в процессе общения;

- использовать техники общения при разрешении конфликтов в профессиональной деятельности и личной жизни;
- адаптироваться в системе межличностных отношений в сфере профессиональной деятельности.

ИМЕТЬ НАВЫКИ:

- в рациональном и творческом применении разнообразных технологий эффективного общения;
- самостоятельной организации и проведения деловых и межличностных форм общения;
- в развитии своего творческого потенциала и самосовершенствовании.

Перечень учебных дисциплин, усвоение которых необходимо для изучения данной учебной дисциплины:

1. Философия;
2. Социология;
3. Основы психологии и психологии.

Всего часов 124, из них всего аудиторных 58, в том числе лекции 24 часа, семинарские занятия 34 часа. Рекомендуемая форма контроля – 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 курса. Структура и логика изучения дисциплины. Цели и задачи курса. Сущность и особенности процесса общения. Функции общения. Психологические особенности применения коммуникативных технологий. Проблемы и перспективы применения современной коммуникативных технологий.

Коммуникация в узком и широком смысле слова. Общение как информационный процесс. Особенности коммуникативного процесса между людьми, влияние позиции партнеров на эффективность коммуникативного процесса. Психологические механизмы передачи и приема информации в коммуникативном процессе.

ТЕМА 2. 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. Самопрезентация как элемент формирования позитивного впечатления.

Применение способов познания людей по внешним признакам и интерпретация их намерений в процессе общения.

Причины искажения информации. Уровни коммуникации.

ТЕМА 3. Потребности как информационный фильтр в коммуникации

Потребность как осознаваемое и переживаемое человеком состояние нужды в чем-либо. Потребности как одна из категорий причинности поведения. Инстинкт как готовность к активности по В. Макдугаллу. Три компонента инстинкта: склонность к выборочному восприятию определенных стимулов, эмоциональное возбуждение и активация склонности добиваться достижения цели.

Влияние инстинктивных склонностей на качество восприятия и усвоения информации.

Теория потребностей Абрахама Маслоу. Потребность как базовый «импульс» к развитию и самосовершенствованию. Зависимость между степенью удовлетворенности потребностей человека и качеством коммуникации.

Диагностика потребностей в процессе общения с собеседником.

ТЕМА 4. Мотивация личности в коммуникации

Мотив как сложное психологическое образование. Мотивация как побуждение к деятельности определенным мотивом, процесс выбора оснований для определенной направленности действий.

Направленность мотивации — достижение поставленной цели или избегание неудачи.

Системный подход к изучению мотивов (Генри Мюррей).

Факторы, влияющие на мотивацию трудового поведения (М. Вудкок и Д. Фрэнсис).

2 подхода к мотивации профессиональной деятельности. Теории содержательной стороны мотивации. Потребности человека, как основа мотивов и деятельности. Теории А.Маслоу, Д. МакКлелланда, Фр. Герцберга. Теории процессов мотивации. Теория ожиданий В. Врума, теория Портера – Лоулера, теория мотивации Дугласа Макгрегора. Мотивы взаимодействия в коммуникации. Особенности определения мотивов поведения собеседника.

ТЕМА 5. Цели и ценностные ориентации в общении

Целеполагание в коммуникации. Системный подход к постановке целей в профессиональной деятельности. Техника определения экологичности целей. Техника критериев оформленности целей (Л. Камерон-Бэндлер). Техника планирования достижения результата. Техника оценки желаний и ожиданий. Техника «Определение приоритетов целей». Техника установления целей (по Ш. Гавэйн). Техника планирования жизни по М. Шлепецкому. Техника «формула поведенческого изменения».

Ценности как выбор жизненно важного. Особенности прояснения своей системы ценностей и собеседника. Систематизированное прояснение ценностей как процесс самопознания. Система ценностей по М. Вудкоку и Д. Френсису.

Соотношение между личными и корпоративными взглядами. Методика «Ценностные ориентации» М. Рокича. Влияние и воздействие в ходе коммуникации на личность через ее систему ценностей.

ТЕМА 6. 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.

Построение речи в коммуникации. Вербальная (знаковая) система коммуникации. Речевые особенности аудиала, кинестета, визуала и дигитала. Невербальные средства общения (неречевая знаковая система). Кинесика, проксемика, паралингвистика, экстралингвистика, визуальное общение. Особенности влияния тактильной и обонятельной систем на ход общения. Особенности деятельности коммуникатора при передаче информации.

Построение коммуникации с собеседниками, исходя из их речевых особенностей.

ТЕМА 7. Закономерности понимания и усвоения информации в психологии

Амбивалентность языка. Закономерности понимания информации. Особенности усвоения информации. Особенности работы мозга и качество усвоения информации, исходя из доминирования одного из полушарий. Прикладная психолингвистика.

«Жесткое и мягкое кодирование» в коммуникации. Влияние ритма на усвоение информации. Система построения информации для качественного ее усвоения.

Система диагностики характерологических особенностей личности.

ТЕМА 8. Коммуникативные технологии и формирование поведенческой гибкости

Моделирование как феномен. Особенности создания алгоритма поведения человеком. Стереотипность поведенческих реакций. Модели восприятия, мышления, поведения. Модель действий и деятельности. Поведенческая гибкость. Моделирование поведенческой гибкости как индивидуальный процесс. Принципы моделирования поведения. Модель Т.О.Т.Е. Алгоритм поведения успешных людей: постановка целей, чувствительность, гибкость.

Особенности тренировки поведенческой гибкости. Применение модели Уолта Диснея в практической деятельности. Моделирование и выработка гибкости — достижение конгруэнтности. Синтоническая модель общения. Конгруэнтность и неконгруэнтность. Трансактный анализ Э. Берна. Роль как модель поведения. Роли родителя, ребенка и взрослого. Моделирование взаимодействия. Теория обмена. Теория символического

интеракционизма в управлении. Применение психоаналитической теории при оценке взаимодействия людей. Теория управления впечатлениями.

ТЕМА 9. 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.

Сотрудничество как форма взаимодействия. Психологические предпосылки, факторы и механизмы организации сотрудничества. Кооперация и конкуренция как формы взаимодействия.

ТЕМА 10. Технологии нахождения совпадающих интересов и прояснения принципов общения

Установление контакта с собеседником на основе прояснения его интересов. Применение технологии логических уровней. Внешнее окружение как базовый уровень общения. Общение и взаимодействие с окружением на уровне поведения. Моделирование общения на уровне способностей. Нахождение совпадающих интересов на уровне системы убеждений. Общение на уровне идентичности (identity) как высшее проявление человека.

Тактические приемы, применяемые в общении: «Наращение», «Детализация», «Проблемы», «Переключение». Положительные и отрицательные факторы, проявляющиеся при нахождении совпадающих интересов.

Механизмы прояснения принципов общения. Подготовка и применение принципов «Готовности», «Ответного сообщения о себе», «Постепенного раскрытия своих качеств» и «Избегания». Тактические приемы, применяемые в практике: «Формулирование принятого», «Подведение итогов», «Сходные мнения», «Оправданные ожидания».

Признаки и показатели прояснения принципов общения. Положительные и отрицательные факторы, проявляющиеся при прояснении принципов общения.

ТЕМА 11. Система выявления качеств, опасных для общения и адаптация к собеседнику

Механизмы прояснения качеств, опасных для общения. Применение принципов «Инициативы», «Откровенности» и «Эквивалентности».

Тактические приемы, применяемые в практике общения: «Высказывание сомнений» «Сопоставление противоречий», «Диагностические вопросы», «Вызов спора». Особенности применения приемов «Расслабление», «Первичные действия», «Указание на качество, требующее регуляции». Эффективность приемов «Подчеркивание и утверждение образовавшейся совместимости» и «Обращение за советом» Признаки и показатели успешности системы выявления качеств, опасных для общения.

Положительные и отрицательные факторы, проявляющиеся при прояснении качеств, опасных для общения.

ТЕМА 12. 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. Универсальные процессы, влияющие на построение человеком моделей окружающей среды. Обобщение (генерализация), исключение (стирание, забывание), искажения (фантазирование). Мета модель как система прояснения модели мира человека. Система уточнения смысла сказанного собеседником. Использование приема присоединение и ведение в практике общения и взаимодействия. Особенности применения приемов якорения, переходов и трюизмов в практике политолога. Использование приемов переформирования, выбор без выбора и метафоры при разрешении конфликтных ситуаций. Приемы допущения, аналогового обозначения и свертки в практической деятельности.

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.

УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКАЯ КАРТА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

Номер раздела, темы	Название раздела, темы	Количество аудиторных часов					Количество часов УСР	Форма контроля знаний
		Лекции	Практические занятия	Семинарские занятия	Лабораторные занятия	Иное		
1	2	3	4	5	6	7	8	9
	ТЕМА 1. Коммуникативные технологии как предмет научного знания	2		-		[О.1-5, Д. 2,3]		
	ТЕМА 2. Взаимовосприятие в процессе общения	2		6		[О.1-5, Д. 12]		Опрос, рефераты, доклады, дискуссия
	ТЕМА 3. Потребности как информационный фильтр в коммуникации	2		2		[О.1-5, Д. 10]		Контрольн ая работа
	ТЕМА 4. Мотивация личности в коммуникации	2		2		[О.1-5, Д. 5,6]		
	ТЕМА 5. Цели и ценностные ориентации в общении	2		2		[О.1-5, Д. 9]		Опрос, рефераты, доклады, дискуссия
	ТЕМА 6. Влияние установки и языкового фильтра на восприятие информации	2		4		[О.1-5, Д. 2,7]		
	ТЕМА 7. Закономерности понимания и усвоения информации в психологии	2		2		[О.1-5, Д. 2,3]		Опрос, рефераты, доклады, дискуссия
	ТЕМА 8. Коммуникативные технологии и формирование поведенческой гибкости	2		4		[О.1-5, Д. 11]		Контрольн ая работа
	ТЕМА 9. Технологии снятия психологических барьеров в общении	2		2		[О.1-5, Д. 10]		
	ТЕМА 10. Технологии нахождения совпадающих интересов и прояснения принципов общения	2		2		[О.1-5, Д. 1,2]		
	ТЕМА 11. Система выявления качеств, опасных для общения и адаптация к собеседнику	2		2		[О.1-5, Д. 2,3]		Опрос, рефераты, доклады, дискуссия

	ТЕМА 12. Приемы влияния на психику собеседника	2		6		[О.1-5, Д.8]		Контрольная работа
	ВСЕГО	24		34				экзамен

ИНФОРМАЦИОННО-МЕТОДИЧЕСКАЯ ЧАСТЬ

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

В овладении знаниями учебной дисциплины важным этапом является самостоятельная работа студентов. Рекомендуются бюджет времени для самостоятельной работы в среднем 2-2,5 часа на 2-х часовое аудиторное занятие.

Основными направлениями самостоятельной работы студента являются:

- первоначально подробное ознакомление с программой учебной дисциплины;
- ознакомление со списком рекомендуемой литературы по дисциплине в целом и ее разделам, наличие ее в библиотеке и других доступных источниках, изучение необходимой литературы по теме, подбор дополнительной литературы;
- изучение и расширение лекционного материала преподавателя за счет специальной литературы, консультаций;
- подготовка к семинарским занятиям по специально разработанным планам с изучением основной и дополнительной литературы;
- подготовка к выполнению диагностических форм контроля (тесты, коллоквиумы, контрольные работы, рефераты и т.п.);
- подготовка к экзамену.

ЛИТЕРАТУРА

Основная:

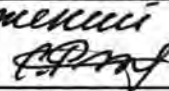
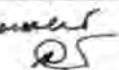
1. Агеев, В.С. Межгрупповое взаимодействие. Социально-психологические проблемы / В.С. Агеев. – М., 1990.
2. Кириченко, А.В. Современные психологические технологии влияния на личность в профессиональных целях / А.В. Кириченко. - Минск: Тесей, 2003.
3. Социальная психология / А.М. Столяренко и [др.]; под ред. А.М. Столяренко. – М., 2001.

4. Фомин, Ю.А. Прикладное НЛП: техника эффективного общения / Ю.А. Фомин. - Минск: Современная школа, 2009.
5. Фомин, Ю.А. Психология делового общения / Ю.А. Фомин. – Минск: Амалфея, 2003.

Дополнительная:

1. Андреева Г.М. Социальная психология / Г.М. Андреева. – М., 2000.
2. Берн, Э. Игры, в которые играют люди. Психология человеческих взаимоотношений. Люди, которые играют в игры. Психология человеческой судьбы (пер. с англ) / Э. Берн. – Л., 2012.
3. Бехтерев, В.М. Избранные труды по социальной психологии / В.М. Бехтерев. – М., 1997.
4. Бодалев, А.А. Личность и общение / А.А. Бодалев. – М., 1995.
5. Горянина, В.А. Психология общения / В.А. Горянина. – М., 2002.
6. Крысько В.Г. Социальная психология / В.Г. Крысько. – М., 2001.
7. Лабунская, В.А. Психология затрудненного общения / В.А. Лабунская, Ю.А. Менджерицкая, Е.Д. Бреус. – М., 2001.
8. Майерс, Д. Социальная психология / Д. Майерс. – СПб., 2001.
9. Матвеева, Л.В. Психология телевизионной коммуникации / Л.В. Матвеева, Т.Я. Аникеева, Ю.В. Мочалова. – М., 2000.
10. Пайнс, Э. Практикум по социальной психологии / Э. Пайнс, К. Маслач. – СПб., 2000.
11. Перелыгина, Е.Б. Психология имиджа / Е.Б. Перелыгина. – М., 2002.
12. Сухов, А.Н. Социальная психология / А.Н. Сухов, А.А. Дергач. – М., 2001.

ПРОТОКОЛ СОГЛАСОВАНИЯ УЧЕБНОЙ ПРОГРАММЫ УВО

Название учебной дисциплины, с которой требуется согласование	Название кафедры	Предложения об изменениях в содержании учебной программы учреждения высшего образования по учебной дисциплине	Решение, принятое кафедрой, разработавшей учебную программу (с указанием даты и номера протокола)
1. Социология	Экономической социологии	<i>предложений нет</i> 	<i>№ 7 от 15.03.2019</i>
2. Философия	Философии	<i>предложений нет</i> 	<i>№ 7 от 15.03.2019</i>

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)

(подпись)

(И.О.Фамилия)

УТВЕРЖДАЮ
Декан факультета

(ученая степень, ученое звание)

(подпись)

(И.О.Фамилия)