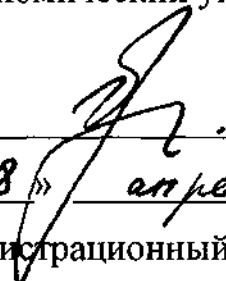


Учреждение образования «Белорусский государственный
экономический университет»

УТВЕРЖДАЮ

Ректор учреждения образования
«Белорусский государственный
экономический университет»


_____ В.Н. Шимов
« 28 » апрель _____ 2010г.
Регистрационный № УД 470-10 / баз

**КОММУНИКАТИВНЫЕ ТЕХНОЛОГИИ
В ПСИХОЛОГИИ И В УПРАВЛЕНИИ**

Учебная программа для специальности
1-23 01 06 «Политология (по направлениям)»

СОСТАВИТЕЛИ

Бороздина Г.В., заведующая кафедрой педагогики и психологии Учреждения образования «Белорусский государственный экономический университет», кандидат философских наук, доцент;

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

РЕЦЕНЗЕНТЫ:

Колмаков А.А., доцент кафедры социальной работы Государственного института управления и социальных технологий Белорусского государственного университета, кандидат психологических наук, доцент;

Цыбульская Н.В., доцент кафедры 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 № 6 от «23» февраля 2010 г.)

Научно-методическим советом Учреждения образования «Белорусский государственный экономический университет»
(Протокол № 4 от «21» 04. 2010 г.)

Ответственный за выпуск: **Фомин Ю.А.**

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 обустроивают 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 учебного курса «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 курса «Коммуникативные технологии в психологии и в управлении»:

- ознакомление студентов с технологиями, применяемыми в управленческой деятельности и 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 курса «Коммуникативные технологии в психологии и в управлении» студенты должны

понимать:

- цели и методы профессиональной деятельности в области коммуникаций;
- специфику предмета и его отношение к смежным дисциплинам.

знать:

- сущность и содержание процесса общения, его особенности в управленческой 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;

разрешения;

- сущность и способы управленческого взаимодействия;
- методы и способы социально-психологического воздействия;
- основные направления прикладных исследований в данной области.

владеть:

- приемами и методами эффективной коммуникации.

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.

уметь анализировать:

- развитие деловых форм общения;
- особенности вербального и невербального воздействия в условиях управленческой деятельности на характер поведения различных типов людей;

- причины деловых, личностных и межличностных конфликтов и методы их разрешения.

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 дисциплин, усвоение которых необходимо для изучения данной дисциплины:

1. Этика и психология делового общения;
2. Философия;
3. Логика;
4. Основы психологии и психологии.

Всего часов 224 , из них всего аудиторных 102, в том числе лекции 50 часов, семинарские занятия 52 часа. Рекомендуемая форма контроля – зачет; экзамен.

**ПРИМЕРНЫЙ ТЕМАТИЧЕСКИЙ ПЛАН
ДИСЦИПЛИНЫ «КОММУНИКАТИВНЫЕ ТЕХНОЛОГИИ
В ПСИХОЛОГИИ И В УПРАВЛЕНИИ»**

Название разделов, тем	Общее количество часов	В том числе	
		Лекц. занятия	Семинар. занятия
РАЗДЕЛ 1. Теоретико-методологические основы коммуникации			
ТЕМА 1.1 Коммуникативные технологии как предмет научного знания	2	2	-
ТЕМА 1.2 Общение как обмен информацией	8	4	4
ТЕМА 1.3 Общение как взаимодействие	6	4	2
ТЕМА 1.4 Взаимовосприятие в процессе общения	8	4	4
РАЗДЕЛ 2. Психологические особенности понимания и усвоения информации			
ТЕМА 2.1 Потребности как информационный фильтр в коммуникации	4	2	2
ТЕМА 2.2 Мотивация личности в коммуникации	8	4	4
ТЕМА 2.3 Ценностные ориентации в общении	8	4	4
ТЕМА 2.4 Влияние установки и эмоций на восприятие информации	4	2	2
ТЕМА 2.5 Закономерности понимания и усвоения информации	4	2	2
РАЗДЕЛ 3. Коммуникативные технологии и формирование поведенческой гибкости			
ТЕМА 3.1. Принципы моделирования поведения человека	4	2	2
ТЕМА 3.2 Применение моделей поведения в практической деятельности	8	2	6
РАЗДЕЛ 4. Технологии установления психологического контакта и развитие успеха в общении			
ТЕМА 4.1 Технологии снятия психологических барьеров в общении	4	2	2
ТЕМА 4.2 Технологии нахождения совпадающих интересов в общении	4	2	2
ТЕМА 4.3 Особенности прояснения принципов общения	4	2	2
ТЕМА 4.4 Система выявления качеств, опасных для общения и адаптация к собеседнику	4	2	2
РАЗДЕЛ 5. Коммуникативные технологии и групповые явления			
ТЕМА 5.1 Технологии управления групповыми процессами	4	2	2
ТЕМА 5.2 Приемы влияния на психику собеседника	10	4	6
ТЕМА 5.3 Методы и приемы социально-психологического воздействия	4	2	2
ТЕМА 5.4 Влияние на динамику общественного мнения и настроения, традиций и обычаев населения	4	2	2
ВСЕГО	102	50	52

СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОГО МАТЕРИАЛА

РАЗДЕЛ 1. Теоретико-методологические основы коммуникации

ТЕМА 1.1 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.

ТЕМА 1.2 Общение как обмен информацией

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. Психологические условия понимания сообщения. Причины искажения информации. Уровни коммуникации.

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 ольфакторной систем на ход общения. Особенности деятельности коммуникатора при передаче информации.

Построение коммуникации с собеседниками, исходя из их речевых особенностей.

ТЕМА 1.3 Общение как взаимодействие

Проблема взаимодействия (интеракции) в психологии и управлении. Интерактивные компоненты общения. Теории диадического взаимодействия. Теория обмена. Теория символического интеракционизма в управлении. Применение психоаналитической теории при оценке взаимодействия людей. Теория управления впечатлениями. Трансактный анализ Э. Берна. Модели организации совместной деятельности (Л.И. Уманский).

Структура и динамика процесса взаимодействия. Виды взаимодействия. Кооперация и подавление, конкуренция и сотрудничество уступка и избегание как формы взаимодействия. Особенности организации совместной деятельности. Проблема межличностной совместимости и слаженности. Формы взаимодействия в отечественной психологии. Формы позитивного взаимодействия: типология, общие характеристики.

ТЕМА 1.4 Взаимовосприятие в процессе общения

Понятие социальной перцепции и ее психологическое содержание. Объекты и субъекты социальной перцепции. 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.

РАЗДЕЛ 2. Психологические особенности понимания и усвоения информации

ТЕМА 2.1 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 2.2 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). Мотивы взаимодействия в коммуникации.

Особенности определения мотивов поведения собеседника.

ТЕМА 2.3 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. Гавэйну). 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 2.4 Влияние установки и эмоций 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 2.5 Закономерности понимания и усвоения информации

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.

РАЗДЕЛ 3. Коммуникативные технологии и формирование поведенческой гибкости

ТЕМА 3.1. Принципы моделирования поведения человека

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.

ТЕМА 3.2 Применение моделей поведения в практической деятельности

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.

РАЗДЕЛ 4. Технологии установления психологического контакта и развитие успеха в общении

ТЕМА 4.1 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 политологов.

ТЕМА 4.2 Технологии нахождения совпадающих интересов в общении

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: «Наращивание», «Детализация», «Проблемы», «Переключение». Положительные и отрицательные факторы, проявляющиеся при нахождении совпадающих интересов.

ТЕМА 4.3 Особенности прояснения принципов общения

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 4.4 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.

РАЗДЕЛ 5. Коммуникативные технологии и групповые явления

ТЕМА 5.1 Технологии управления групповыми процессами

Социально-психологические факторы, детерминирующие взаимодействие в малых группах. Влияние через позиции, статусы и роли членов малой группы. Групповые нормы и ожидания как регуляторы поведения личности в группе.

Основные факторы, влияющие на формирование группового мнения, настроения и принятие групповых решений. Методы повышения эффективности групповых решений.

Особенности межличностного взаимодействия в группе. Сотрудничество как

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

Конфликт как форма внутригруппового взаимодействия. Динамика конфликта. Факторы предупреждения и разрешения внутригрупповых конфликтов.

Современные модели управления (когнитивные, вероятностные, трансактные, психоаналитические, трансформационные, харизматические). Управление и групповая эффективность. Стили руководства: сущность, типология.

Особенности организации взаимодействия и взаимоотношений руководителей с лидерами. Методики изучения лидерства в малых группах. Стилль лидерства и условия его эффективности.

Влияние межгруппового взаимодействия на внутригрупповые процессы. Межгрупповые отношения в организации. Специфика межгрупповых процессов на уровне больших социальных групп.

ТЕМА 5.2 Приемы влияния на психику собеседника

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). Метамоделль 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.

ТЕМА 5.3 Методы и приемы социально-психологического воздействия

Общая характеристика *J* методов и приемов социально-психологического воздействия. Механизмы восприятия внешнего воздействия: идентификация, конформизм и нонконформизм.

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. Теория подражания Г. Тарда. Кумиры. Идеалы. Мода.

ТЕМА 5.4 Влияние на динамику общественного мнения и настроения, традиций и обычаев населения

Условия и механизмы формирования общественного мнения. Роль средств массовой коммуникации в формировании общественного мнения. Управление формированием общественного мнения на разных этапах его развития.

Социально-психологические факторы формирования общественного настроения. Особенности действия механизмов общественного настроения. Функции чувств в межличностном и межгрупповом общении.

Формирование обычаев и традиций. Традиции и обычаи как компоненты общественной психологии. Практическое значение изучения традиций и обычаев для организации взаимодействия и отношений в социальной среде.

Отрицательные групповые явления. Заражение как способ группового воздействия. Феномен толпы. Паника. Причины возникновения паники. Психологические модели поведения личности и группы в условиях паники.

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: Созревшая 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., 1992.
3. Бехтерев, В.М. Избранные труды по социальной психологии / В.М. Бехтерев. – М., 1997.
4. Богомолова, Н.Н. Социальная психология печати, радио и телевидения / Н.Н. Богомолова. – М., 1991.
5. Бодалев, А.А. Личность и общение / А.А. Бодалев. – М., 1995.
6. Горянина, В.А. Психология общения / В.А. Горянина. – М., 2002.
7. Гозман, Л.Я. Политическая психология / Л.Я. Гозман, Е.Б. Шестопад. – Ростов-на-Дону, 1996.
8. Крысько В.Г. Социальная психология / В.Г. Крысько. – М., 2001.
9. Лабунская, В.А. Психология затрудненного общения / В.А. Лабунская, Ю.А. Менджерицкая, Е.Д. Бреус. – М., 2001.
10. Майерс, Д. Социальная психология / Д. Майерс. – СПб., 2001.
11. Матвеева, Л.В. Психология телевизионной коммуникации / Л.В. Матвеева, Т.Я. Аникеева, Ю.В. Мочалова. – М., 2000.
12. Пайнс, Э. Практикум по социальной психологии / Э. Пайнс, К. Маслач. – СПб., 2000.

13. Перельгина, Е.Б. Психология имиджа / Е.Б. Перельгина. – М., 2002.
14. Пиз, А. Язык телодвижений / А. Пиз. – Н. Новгород, 1994.
15. Свенцицкий, А.Л. Социальная психология управления / А.Л. Свенцицкий. – Л., 1983.
16. Сухов, А.Н. Социальная психология / А.Н. Сухов, А.А. Дергач. – М., 2001.
17. Чалдини, Р. Психология влияния / Р. Чалдини. – СПб., 2001.
18. Чумиков, А.Н. Связи с общественностью / А.Н. Чумиков. – М., 2000.

Беларускі дзяржаўны эканамічны ўніверсітэт. Бібліятэка.
Белорусский государственный экономический университет. Библиотека.
Belarus State Economic University. Library.

<http://www.bseu.by/>