

Федеральное государственное бюджетное научное учреждение  
«Кабардино-Балкарский институт гуманитарных исследований»

Кафедра языкознания и литературоведения

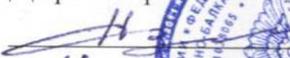
ПРИНЯТО

«УТВЕРЖДАЮ»

На заседании Ученого совета КБИГИ

Директор КБИГИ

« 10 » сентября 2015 г.  
Протокол № 8

  
« 11 » сентября 2015 г.



СОГЛАСОВАНО

Заведующий кафедрой  
языкознания и литературоведения

  
/Л.Б. Хавжокова/  
« 14 » сентября 2015 г.

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА  
УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ  
Б1.В.ДВ.2 «ПСИХОЛОГИЯ ДЕЛОВОГО ОБЩЕНИЯ»**

Направление подготовки

45.06.01 ЯЗЫКОЗНАНИЕ И ЛИТЕРАТУРОВЕДЕНИЕ

Специальность:

10.01.02. – Литература народов РФ (литература народов Северного Кавказа)

10.01.09 – Фольклористика

10.02.02 – Языки народов РФ (кавказские языки, тюркские языки)

Год обучения – 2

Форма обучения – очная

**Составитель:**

А.Д. Вислова, кандидат психологических наук

**Рецензенты:**

**Подольский А.И.**, зав. кафедрой психологии образования и педагогики факультета психологии МГУ имени М.В.Ломоносова, д-р психол.наук, профессор;

**Карабанова О.А.**, зав. кафедрой возрастной психологии факультета психологии МГУ имени М.В.Ломоносова, д-р психол.наук, профессор.

Рабочая программа дисциплины «Психология делового общения» / Сост. А.Д. Вислова. – Нальчик: ФГБНУ КБИГИ, 2015. – 17 с.

Рабочая программа составлена в соответствии с Федеральным государственным образовательным стандартом по направлению подготовки научно-педагогических кадров в аспирантуре 45.06.01 Языкознание и литературоведение (уровень подготовки кадров высшей квалификации) (Приказ Минобрнауки России от 30.07.2014, N 903), Порядком организации и осуществления образовательной деятельности по программам подготовки научно-педагогических кадров в аспирантуре (Приказ Минобрнауки России от 19 ноября 2013 г. N 1259), с учетом направленностей образовательных программ, соответствующих научным специальностям, отнесенных Приказом Минобрнауки России №1132 от 02.09.2014 к указанному направлению подготовки.

Составитель



А.Д. Вислова

Вислова А.Д., 2015  
ФГБНУ КБИГИ, 2015

## СОДЕРЖАНИЕ

1. Цели и задачи освоения дисциплины.....	4
2. Место дисциплины в структуре образовательной программы.....	4
3. Требования к результатам освоения дисциплины.....	4
4. Содержание и структура дисциплины.....	5
4.1. Объем дисциплины и виды учебной работы.....	5
4.2. Содержание дисциплины.....	5
5. Образовательные технологии.....	12
6. Оценочные средства для контроля успеваемости и текущей аттестации.....	12
7. Учебно-методическое обеспечение дисциплины.....	15
8. Материально-техническое обеспечение.....	17

## 1. Цели и задачи освоения дисциплины

Дисциплина «Психология делового общения» имеет целью: дать аспирантам знания в области психологии делового общения, развитие умения анализировать коммуникативный процесс, формирование навыков делового общения.

Достижение цели предполагается через решение ряда задач:

- освоение теоретических и практических основ делового общения;
- изучение основных функций и структуры делового общения;
- привитие навыков использования принципов делового общения в профессиональной деятельности;
- овладение технологиями в области деловой коммуникации;
- повышение стрессоустойчивости к явлениям затрудненного общения;
- развитие толерантности как основы эффективного делового общения.

## 2. Место дисциплины в структуре образовательной программы

Дисциплина «Психология делового общения» относится к базовой части Б.1.В.ДВ.2

Структура дисциплины выстроена на основе интеграции психологических и педагогических теорий относительно основных проблем профессиональной деятельности.

## 3. Требования к результатам освоения содержания дисциплины

### 3.1. Компетенции, формируемые в результате освоения дисциплины

#### - универсальные компетенции:

- способность к критическому анализу и оценке современных научных достижений, генерированию новых идей при решении исследовательских и практических задач, в том числе в междисциплинарных областях (УК-1);
- готовность участвовать в работе российских и международных исследовательских коллективов по решению научных и научно-образовательных задач (УК-3);
- готовность использовать современные методы и технологии научной коммуникации на государственном и иностранном языках (УК-4);
- способность планировать и решать задачи собственного профессионального и личностного развития (УК-5).

#### - общепрофессиональные компетенции:

- способность самостоятельно осуществлять научно-исследовательскую деятельность в соответствующей профессиональной области с использованием современных методов исследования и информационно-коммуникационных технологий (ОПК-1);
- готовность к преподавательской деятельности по основным образовательным программам высшего образования (ОПК-2);

#### - профессиональные компетенции:

- способность применять полученные знания в области теории и истории изучаемого направления, психолого-педагогических дисциплин, теории коммуникации в собственной педагогической деятельности (ПК-4).

*В результате освоения дисциплины обучающийся должен:*

#### **ЗНАТЬ:**

- основные понятия делового общения, его функции и структуру;
- совокупность факторов, влияющих на деловую коммуникацию;

--условия, обеспечивающие эффективность делового общения;

-своеобразие технологий делового общения;

**УМЕТЬ:**

- оперировать основными категориями психологии делового общения;

-анализировать коммуникативный процесс в профессиональной деятельности;

-давать рекомендации по повышению эффективности общения партнеров;

-проводить деловую беседу;

- работать с деловой документацией

-использовать знания по культуре деловой коммуникации на практике;

-применять методы активного слушания;

-решать задачи по развитию стрессоустойчивости;

-выявлять барьеры общения;

-строить толерантные отношения с участниками образовательного процесса.

**ВЛАДЕТЬ:**

-способностью использовать знания деловой этики на практике;

-навыками применения закономерностей делового общения в межличностных отношениях;

-технологиями деловой беседы, деловых переговоров, деловой полемики;

-навыками работы с деловой корреспонденцией;

-приемами профилактики дистресса;

-способностью толерантного взаимодействия с окружающими людьми.

## 4. Содержание и структура дисциплины

### 4.1. Структура дисциплины

Вид работы	Семестр			Всего
	1	2	3	
Общая трудоёмкость, акад. часов			108	108
Аудиторная работа:			30	30
Лекции, акад. часов			30	30
Семинары, акад. часов				
Лабораторные работы, акад. часов				
Самостоятельная работа, акад. часов			78	78
Вид итогового контроля (зачёт, экзамен)			зачет	

### 4.2. Содержание разделов дисциплины

#### Раздел 1. Введение в психологию делового общения.

##### *Тема 1-2. Предметная область психологии делового общения*

Понятия «общение», «деловое общение». Общение как сложный многогранный процесс, включающий: формирование определенных образцов и моделей поведения; взаимодействие людей; взаимное влияние людей друг на друга; обмен информацией; формирование отношений между людьми; взаимное переживание и понимание людьми друг друга; формирование образа внутреннего «Я» человека.

Деловое общение как процесс взаимодействия деловых партнеров, направленный на организацию и оптимизацию определенного вида предметной деятельности: научной, педагогической и др. Направленность делового общения на согласование и объединение усилий людей с целью налаживания отношений и достижения общего результата. Специфика делового общения, обусловленная возникновением на её основе

определенного вида деятельности. Официальный статус сторон делового общения. Необходимые стандарты поведения деловых людей.

Предмет делового общения – конкретная деятельность. Цель делового общения — организация и оптимизация определенного вида совместной предметной деятельности. Личные цели, реализуемые участниками делового общения: стремление к личной безопасности в процессе социальной деятельности, проявляющаяся в уходе от ответственности; стремление к повышению своего жизненного уровня; стремление к власти; стремление повысить свой престиж и укрепить престиж занимаемой должности и самой организации. Задачи делового общения: продуктивное сотрудничество, стремление к сближению целей, улучшение партнерских отношений.

Средства общения - способы кодирования, передачи, переработки и расшифровки информации, передаваемой в процессе общения от одного живого существа другому. Кодирование информации как способ ее передачи от одного человека к другому. Виды средств общения: прямые телесные контакты; органы чувств; язык и другие знаковые системы, письменность в её разнообразных видах и формах; технические средства записи, передачи и хранения информации; интонации, эмоциональная выразительность.

Функции делового общения: 1) инструментальная; 2) интегративная; 3) самовыражения; 4) трансляционная; 5) социализации; 6) экспрессивная.

Виды делового общения: *познавательное; убеждающее; экспрессивное; суггестивное; ритуальное.* Виды делового общения и создание условия для конструктивного взаимодействия.

Стороны делового общения: коммуникативная (обмен информацией); интерактивная (взаимодействие); перцептивная (восприятие партнеров друг другом).

### ***Тема 3. Вербальные средства делового общения.***

Вербальные средства делового общения - словесные компоненты психической деятельности. Использование слов, понятий, объяснений и рассуждений в вербальном общении.

Речь и её звуковая инструментовка (громкость, темп, дикция, произношение, тембр). Экспрессивность как выразительность речи (тональность, эмоциональность, образность, обороты, насыщенность выразительными словами, оборотами речи, звуковыми включениями смех, вздохи и пр.).

Факторы, обуславливающие эффективность речевого общения и взаимопонимание: коммуникативная компетентность, социальные роли, этнокультурные особенности. Официально-деловой стиль вербального общения и его особенности.

Слушание как процесс установления невидимых связей между людьми, достижения взаимопонимания в деловом общении.

Реакция слушателя и приемы слушания по А.Д.Столяренко: 1) глухое молчание; 2) поддакивание; 3) «эхо-реакции»; 4) зеркало; 5) «парафраз»; 6) побуждение; 7) уточняющие фразы; 8) собственно вопросы; 9) оценки, советы; 10) продолжение; 11) эмоции; 12) неадекватные высказывания; 13) логические следствия из высказываний партнера; 14) «хамоватая реакция»; 15) расспрашивание; 16) пренебрежение к партнеру.

Этапы слушания: поддержка, уяснение, комментирование.

Виды слушания: активное, пассивное, эмпатическое.

Отражение информации в ходе активного слушания. Пассивное слушание и «гу-реакции». Эмпатическое слушание как возможность переживать чувства партнера и отражать их, понимать эмоциональное состояние. Правила эмпатического слушания.

Ошибки слушания. Факторы, препятствующие слушанию и пониманию: забегание вперед, нетерпимость, импульсивность, нежелание слушать, излишняя эмоциональность.

Умение задавать вопросы – основа поддержания и развития процесса делового общения. Типы вопросов, особенности формулирования и адекватность их использования. Ответы на вопросы. Аргументация и способы аргументации в деловом общении.

#### ***Тема 4. Невербальные средства делового общения.***

Невербальные как средства общения, сопутствующие речевой коммуникации.

Функции невербальных средств делового общения: дополнение речи, замещение речи, репрезентация эмоциональных состояний. Сознательное и бессознательное в невербальном общении.

Виды невербальных средств общения. *Визуальные виды общения:* жесты (кинесика); мимика, позы (пантомимика); кожные реакции (покраснение, побледнение, потоотделение); пространственно-временная организация общения (проксемика); вспомогательные средства преобразования общения (пол, возраст, раса); средства преобразования природного телосложения (одежда, прическа, косметика, очки, упражнения, татуировки, усы борода, мелкие предметы в руках); контакт глаз. *Акустическая система невербального общения:* паралингвистическая система (система вокализации: тембр голоса, тональность); экстралингвистическая система (паузы, покашливание, плач, смех, темп речи). *Тактильная система* (такесика): прикосновения, пожатие руки, поцелуй, отталкивания). *Ольфакторная система:* приятные и неприятные запахи (естественные или искусственные запахи человека).

Расположение деловых партнеров в пространстве и его значение в общении. Зоны, наиболее комфортные в общении. Интимная зона (0-50см.). Личная (персональная) зона (50-120 см.). Социальная зона (120-140 см.). публичная зона (свыше 400см).

Позиции общения: позиция принужденного общения; позиция сотрудничества; соревновательно- оборонительная позиция; независимая позиция.

#### ***Тема 5. Барьеры делового общения.***

Барьеры общения как психологический феномен, трудности, возникающие в ходе общения, препятствующие взаимопониманию и взаимодействию.

Формы барьеров по Н.И. Шевандрину: барьеры понимания; барьеры социально-культурного различия; барьеры отношения.

1. *Барьеры понимания:* а) фонетический барьер (невнятная быстрая речь; речь-скороговорка; речь с большим количеством звуков-паразитов); б) стилистический барьер (несоответствие стиля речи коммуникатора и ситуации общения или стиля общения и актуального психологического состояния партнера); в) семантический барьер (различие в системах значений слов); г) логический барьер (сложна и непонятна или неправильная логика рассуждений, доказательств).

2. *Барьеры социокультурного различия:* социальные, политические, религиозные и профессиональные различия, обуславливающие разную интерпретацию понятий, используемых в общении.

3. *Барьеры отношения:* неприязнь, недоверие к партнеру и его информации.

Типичные психологические барьеры общения: барьер предвзятости и беспричинной негативной установки; барьер отрицательной установки, введенной в опыт кем-либо из людей; барьер «боязни» контакта с человеком; барьер «ожидания непонимания»; барьер «неверных стереотипов»; барьер «возраста».

Коммуникативная компетентность в предупреждении барьеров общения. Характерные особенности компетентности в коммуникации: взаимопонимание партнеров, понимание ситуации и предмета общения. Коммуникативная компетентность как система внутренних ресурсов, необходимых для построения эффективного общения деловых партнеров.

Приемы повышения эффективности общения и преодоления коммуникативных барьеров. Приём «*имя собственное*» (произнесение вслух имени-отчества партнера). Приём «*зеркало отношений*» (добрая улыбка и приятное выражение лица, образующие положительные эмоции). Приём «*золотые слова*» (высказывание комплиментов, создающих эффект внушения).

## **Раздел 2. Социальная перцепция и интеракция в деловом общении**

### ***Тема 6-7. Общение как взаимопонимание и взаимопознание людей***

Социальная перцепция как восприятие социальной действительности и человека человеком (межличностная перцепция). Социальная детерминация процессов восприятия. Межличностное восприятие и межличностное познание. Интегративная характеристика социально-психологической наблюдательности личности. Виды сензитивности (наблюдательная, теоретическая, номотетическая, идеографическая). Характеристика социально-психологической компетентности.

Структура межличностного восприятия в контексте системного подхода Б.Ф. Ломова. Объективные и субъективные характеристики субъекта познания. Объект восприятия: разнообразие форм его поведения и проявления психологических характеристик. Социальный и физический облик объекта. Процесс познания человека как элемент системы и самостоятельная подсистема.

Основные механизмы социальной перцепции. Эмпатия как способность постижения эмоционального состояния другого человека, понимание его эмоций, чувств и переживаний. Аттракция и эмоциональная привязанность. Механизм каузальной атрибуции. Влияние экстернальности – интернальности на интерпретацию причин поведения человека. Социально-психологический контекст идентификации. Социальная рефлексия и самовосприятие человека, характер интерпретации собственных действий и побуждений. Эффекты восприятия.

Формирование социальных установок. Установка и уровни регулирования деятельности – смысловой, целевой и операциональный. Этапы формирования социальных установок.

Роль обратной связи в социальном восприятии. Усвоение основных закономерностей процесса социального познания как одно из необходимых условий конструктивного делового общения.

### ***Тема 8-9. Интерактивный аспект делового общения***

Деловое общение как обмен действиями. Сущность интеракции. Ориентированность действий человека на другого. Общение в деятельности взаимодействующих индивидов – «*деятельность в деятельности*». Зависимость продуктивности делового общения от совместимости субъектов взаимодействия. Социальные качества человека и психологические характеристики общения: интроверсия-экстраверсия, мобильность-ригидность, доминантность-недоминантность (А.Б.Добрович).

Теории межличностного взаимодействия: символический интеракционизм, транзактный анализ, теория обмена, теория управления впечатлениями, психоаналитическая теория.

Символический интеракционизм Дж. Мида: поступки как социальное поведение, основанное на обмене информации. Функциональные единицы взаимодействия – акт, или действие. Четыре фазы действия: фаза побуждения фаза уточнения ситуации, фаза непосредственного действия и фаза завершения. Типы действий: незначимый жест

(автоматический жест типа моргания), значимый жест (осмысление поступков и намерений другого человека – «принятие роли другого»).

Понятие транзакции по Э.Берну. Транзакция как взаимодействие двух эго-состояний индивидов – актуального способа существования Я-субъекта. Эго-состояние «Родитель» и стремление человека соответствовать нормам социального контроля. Эго-состояние «Взрослый» и стремление человека реально оценить ситуацию и рационально решить вопросы. Эго-состояние «Ребенок» и его связь с эмоциональными переживаниями человека.

Теория обмена по Хомансу (отношения власти, переговорный процесс, лидерство). Социальное взаимодействие как сложная система обменов, обусловленных способами уравнивания вознаграждений и затрат.

Управление впечатлениями по Гофману. Социальные ситуации как драматические спектакли в миниатюре: использование человеком «декораций» и «окружающей обстановки» для создания впечатления о себе и других.

Процесс взаимодействия с позиции психоаналитической теории. Создание и функционирование социальных групп как явления е, определяемое чувством преданности людей и их покорностью лидерам.

Типы взаимодействия: кооперация и конкуренция; согласие и конфликт; приспособление и оппозиция.

Деловое общение как процесс делового взаимодействия.

### **Раздел 3. Технологии делового общения.**

#### ***Тема 10. Деловая беседа как форма делового общения***

Особенности деловой беседы и ее отличие от повседневной беседы.

Деловая беседа как целенаправленная коммуникация, с заранее планируемым эффектом и результатом. Характерная черта деловой беседы. Преимущества деловой беседы как формы взаимной коммуникации.

Принципы деловой беседы: рациональность, понимание, общение, достоверность, отказ от поучительного тона; разграничение между собеседником и предметом разговора; приоритет интересов, а не позиций; выявление критериев.

Коммуникативные приемы, обуславливающие эффективное восприятие информации.

Характерные особенности сотрудников, создающие трудности для деловой беседы: хронический жалобщик; самолюбивый человек; лодырь, нарушитель дисциплины, завистник; забывчивый, неаккуратный; сплетник – реформатор; индивидуалист; безупречная личность. Характер как целостный и устойчивый индивидуальный склад душевной жизни человека, закрепленный в привычных формах поведения и поступков. Влияние характера человека на процесс деловой беседы.

Деловая беседа, связанная с приемом на работу. Ошибки в подборе кадров. Параметры оценки претендента на работу: способность к общению; реакция на соперничество и конкурентноспособность; внешний вид.

Процесс деловой беседы: вступительная часть, основная часть, заключительная часть.

Деловая беседа, связанная с увольнением с работы, или «прощальный разговор». Овладение техникой «речевого милосердия».

Проблемные беседы и их предназначение. Экспрессивные и репрессивные методы деловой беседы. Тактика дисциплинарной беседы.

Анализ результатов деловой беседы: 1) достижение цели; 2) причины достижения данных результатов; выводы на будущее; 3) подготовка беседы (содержание, стиль

поведения, тактика, организация беседы); 4) настрой на партнера (мотивы, цели, проблемы, уровень знаний, возможные возражения); 5) предложения.

### ***Тема 11. Деловое совещание и полемика***

Деловое совещание как форма деловой коммуникации. Цель делового совещания. Проблема обсуждения. Повестка совещания и ее структура: тема, цель, перечень вопросов, время начала и окончания, место проведения, докладчики и ответственные лица, время, отведенное на каждый вопрос; место и время, где можно ознакомиться с материалами совещания.

Проблемное, инструктивное и оперативное совещания. *Проблемное* совещание с участием компетентных лиц и схема решения вопросов: доклад, вопросы по докладу, обсуждение доклада, выработка общего решения. *Инструктивное* совещание и доведение необходимой информации до членов коллектива – уточнение определенных задач, сроков выполнения и ответственных исполнителей. *Оперативное* совещание с целью уточнения текущего состояния дел.

Условия проведения коллективного обсуждения проблемы. Факторы эффективного проведения делового совещания.

Деловая полемика как коммуникативное взаимодействие. Виды полемики: аподиктический, эристический, софистический.

Психология поведения в полемике и факторы ее успешности. Конструктивный и деструктивный подход к взаимодействию в полемике.

Психологические принципы полемики. Принцип равной безопасности. Принцип децентрической направленности. Принцип адекватности. Позиции участников полемики и правила их поведения.

Технологии активизации деятельности участников полемики.

Метод «мозгового штурма» и психологические особенности его проведения. «Генераторы идей» и выработка разнообразных предложений относительно решения обсуждаемой проблемы. «Критики» и сортировка поступивших предложений по степени их значимости. Спорные предложения и выбор оптимального варианта решения проблемы.

Метод синектики (соединение разнородного). Синекторы как затравщики полемики и обеспечивающие формулирование противоположных мнений по вопросу. Участники полемики, активно заявляющие свою позицию. Возникновение крайности в решении проблемы и их оценка. Выбор решения, удовлетворяющего всех участников полемики.

### ***Тема 12. Деловые переговоры***

Деловые переговоры как средство общения, предназначенное для достижения соглашения.

Стадии деловых переговоров: подготовка; процесс непосредственного ведения переговоров; анализ результатов переговоров; выполнение достигнутых договоренностей.

Этапы подготовки к переговорам: выявление области взаимных интересов; установление рабочих отношений с партнером; решение организационных вопросов (формирование делегации, определение места и времени встречи, утверждение повестки дня каждого заседания и т.д.); нахождение общего подхода и подготовка переговоров.

Правила установления отношений на переговорах по Браун: 1) рациональность; 2) понимание; 3) общение; 4) достоверность; 5) тон переговоров.

Трехэтапная структура переговорного процесса по П. Милич: 1) взаимное уточнение интересов, точек зрения, концепций участников; 2) обсуждение точек зрения,

выдвижение аргументов. Подтверждающих данные убеждения; 3) согласование позиций и выработка договоренностей.

Стили ведения переговоров: мягкий, жесткий. Конфронтационный и партнерский подходы к переговорам.

Стратегии и тактики ведения переговоров. Позиционный торг. Стратегия «принципиальные переговоры» (учет взаимных интересов или гарвардский метод ведения переговоров). Условия реализации метода принципиальных переговоров.

Типы принимаемого решения на переговорах: взаимные уступки; нахождение в ходе обсуждения принципиально нового решения; ассиметричное решение.

Методы и методики переговоров. Метод Р. Фишера и У. Юри. Метод научного предвидения, основанный на опыте и интуиции специалистов.

Неформальные методы: деловые игры, метод экспертной оценки, разработка сценариев будущего.

Тактические приемы, применяемые на переговорах. Прием «Уход». Прием «Пакетирование». Прием «Завышение начального уровня». Прием «Расстановка ложных акцентов в собственной позиции». Прием «Выдвижение требований в последнюю минуту». Прием «Постепенное повышение сложности обсуждаемых вопросов». Прием «Прямое открытие позиции». Прием «Поиск общей зоны решения».

### ***Тема 13. Деловая корреспонденция***

Особенности деловой корреспонденции. Понятия «деловая корреспонденция», «адресат», «адресант».

Правила оформления деловых писем. Критерии написания письма: точность, лаконичность, убедительность и достоверность. Структура делового письма: *обращение, преамбула, основной текст, подпись, постскриптум, приложения.*

Язык служебных документов. Способы унификации текстов: трафарет, анкета, таблица, сплошной связный текст.

Требования к оформлению деловых посланий. Использование «магических слов» в деловой корреспонденции.

Виды деловых писем по тематическому признаку (коммерческие: оферта (письмо-предложение), письмо-запрос, рекламация (письмо-претензия), благодарственное письмо, гарантийное письмо, информационное письмо (письмо-извещение, письмо-сообщение, письмо-уведомление), письмо-напоминание, письмо-подтверждение, письмо-поздравление, письмо - приглашение, письмо-просьба, письмо-соболезнование, сопроводительное, письмо; по функциональному признаку (письма-ответы, инициативные письма); по признаку получателя (циркулярные письма, обычные письма); по композиционному признаку (одноаспектные, многоаспектные); по структуре (регламентированные, нерегламентированные письма); по форме отправления (конвертные, электронные, факсовые).

*Инструктивно-распорядительные* (инструкции, решения, приказы, распоряжения), *справочные* (сводки, акты, протоколы, ведомости), *оперативные* (служебные письма, записки, телефонограммы и тд.), *организационные* (уставы, положения, инструкции).

Электронные деловые письма (сетикет). Правила ведения переписки электронной почтой. Конфиденциальная переписка. Оформление электронного письма. Ответ на электронное сообщение. Время ответа на e-mail.

Деловая репутация и деловое письмо.

## Раздел 4. Стрессоустойчивость в деловом общении

### Тема 14-15. Стресс в деловой сфере и способы его профилактики

Понятия «стресс», «дистресс», «стрессор», «стрессогенность», «стрессоустойчивость».

*Стресс* как состояние психического напряжения, возникающее у человека в трудных условиях под действием внешних раздражителей – стрессоров. *Эустресс* – стресс, вызванный положительными эмоциями. *Дистресс* и неспособность человека справиться с ним. Депрессия и дистресс как последствия стресса. Стресс и психосоматические заболевания.

Стрессогенность - степень влияния события на переживания человека.

*Стрессор* (стресс - фактор, стресс-ситуация) - чрезвычайный или патологический раздражитель, значительное по силе и продолжительности неблагоприятное воздействие, вызывающие стресс.

Физиологические стрессоры: болевые воздействия, чрезмерная физическая нагрузка, экстремальные температуры ( жара, холод) и т.д.

Психологические стрессоры: необходимость принятия решения, ответственность за что-либо, обида, переживание, конфликт, сигналы опасности.

Информационные (информационные перегрузки) и эмоциональные (конфликтные ситуации, угрозы, обиды) психологические стрессы.

Категории стрессовых факторов. Индивидуальная выраженность стресса и резервы организма.

Теория стресса Г. Селье. Фазы и стадии развития стресса. Стадия тревоги. Стадия сбалансированного расходования адаптационных резервов организма. Стадия истощения.

Активная и пассивная реакции на стресс. Активная реакция на стресс и изменение мыслительных процессов в сторону схематизации, обобщения ситуации с выделением главных аспектов приложения усилий. Сверхактивная, импульсивная реакция на стресс и суетливость, приводящая к ошибкам. Тормозная реакция на стресс и замедленное выполнение мыслительных операций, повышение инерционности.

Причины профессионального стресса и способы предупреждения.

## 5. Образовательные технологии

В качестве активных методов, применяемых в рамках обучения, выступают: проблемные лекции, лекции пресс-конференции.

При проведении занятий используются интерактивные технологии: тестирование знаний, умений и навыков; разбор конкретных ситуаций; подготовка электронных презентаций по избранным темам; составление схем и таблиц по предложенной теме; написание рефератов и эссе; консультирование аспирантов по электронной почте. Удельный интерактивных занятий составляет 40% общего объема аудиторных занятий.

## 6. Оценочные средства для текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации

Условиями успешного прохождения текущих контрольных мероприятий являются: посещение лекционных занятий; самостоятельная подготовка с использованием основной и дополнительной литературы, Интернет-ресурсов.

Форма текущего контроля предусматривает тестирование; составление схем и таблиц; написание рефератов, эссе; выступление с подготовленной мультимедийной презентацией и пр.

Промежуточный контроль знаний осуществляется в виде аттестации по контрольным точкам. Оценочным средством для промежуточной аттестации по

дисциплине является рейтинговая оценка, которая складывается из баллов, набранных по текущему контролю, самостоятельной работе и посещаемости лекционных занятий.

### **6.1. Тестовые проверочные задания по дисциплине «Психология делового общения»**

I:

S: Обмен информацией между людьми – это:

- + : коммуникативная сторона общения
- : интерактивная сторона общения
- : перцептивная сторона общения

I:

S: Механизм саморегуляции в процессе общения, в основе которого лежит способность человека представлять, как он воспринимается партнером по общению – это:

- : идентификация
- + : рефлексия
- : эмпатия

I:

S: Внушающее воздействие на делового партнера для изменения мотивации, установок поведения и отношения – это:

- + : суггестивная коммуникация
- : экспрессивная коммуникация
- : ритуальная коммуникация

I:

S: Вид слушания, при котором высказывание, уточнение понимания и выяснение степени его адекватности сказанному – это:

- + : активное рефлексивное слушание
- : эмпатическое слушание
- : нерефлексивное слушание

### **6.3. Зачет**

#### **6.4. Перечень вопросов к зачету**

1. Предмет и задачи делового общения.
2. Роль делового общения в профессиональной деятельности.
3. Сущность и основные принципы делового общения.
4. Функции делового общения.
5. Формы делового общения.
6. Вербальные средства общения.
7. Невербальные средства общения.
8. Этапы делового общения.
9. Основные принципы и правила делового общения.
10. Понятия «эмпатия» и «аттракция». Их значение для эффективного делового общения.
11. Установки в общении.
12. Средства и способы повышения уровня делового общения.
13. Отличительные черты делового общения.
14. Культура речи делового человека.

15. Деловая беседа.
16. Деловое совещание.
17. Деловая полемика.
18. Деловые переговоры.
19. Правила деловой переписки.
20. Виды деловой корреспонденции.
21. Требования к деловой корреспонденции.
22. Особенности делового общения с использованием технических средств в
23. коммуникации.
24. Факторы, затрудняющие процесс делового общения
25. Понятие барьера в общении.
26. Психологические барьеры взаимодействия.
27. Психологические барьеры восприятия и понимания.
28. Коммуникативные барьеры.
29. Виды слушания. Приемы эффективного слушания.
30. Стресс в деловом общении.
31. Повышение стрессоустойчивости человека.
32. Толерантность как основа делового общения.

### **6.5. Примерная тематика рефератов**

1. «Деловое общение»: понятие, структура и функции.
2. Характеристика и содержание делового общения.
3. Сущность и основные характеристики межличностного восприятия.
4. Психологические особенности межличностного взаимопонимания.
5. Общение как коммуникация.
6. Вербальные и невербальные средства общения.
7. Барьеры общения.
8. Общение как интеракция.
9. Сущность и особенности взаимодействия.
10. Стили делового общения.
11. Деловая беседа как основная форма делового общения.
12. Кинесические особенности невербального общения (жесты, позы, мимика).
13. Проксемические особенности невербального общения.
14. Психологические принципы делового общения.
15. Poleмика и особенности участия в нем.
16. Основные группы вопросов в ходе беседы.
17. Динамика совещательного процесса.
18. Приемы ведения дискуссии.
19. Переговоры как разновидность общения.
20. Стратегии ведения переговоров и динамика переговоров.
21. Подготовка к переговорам.
22. Выслушивание партнера как психологический прием.
23. Техника и тактика аргументирования.
24. Формирование переговорного процесса.

## 7. Учебно-методическое обеспечение дисциплины

### 7.1. Основная литература

1. Бороздина Г.В. Психология и этика делового общения: учебник для бакалавров / Г.В. Бороздина, Н.А. Кормнова/ под общ. ред. Г.В. Бороздиной. – М.: Издательство Юрайт, 2012. – 463 с.
2. Психология и этика делового общения: Учебник для вузов / под ред. проф. В.Н. Лавриненко. – М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2003. – 415 с.
3. Зарецкая Е.Н. Деловое общение: Учебник: В 2 т.- 3-е изд.-М.: Дело, 2008.
4. Кибанов, А.Я. Этика деловых отношений/ А.Я.Кибанов, Д.Н. Захаров, В.Г. Коновалова. – М.: ИНФРА-М, 2012
5. Руденко А.М. Деловое общение. – РнД.: Феникс, 2008.
6. Макаров Б. В. Деловой этикет. Учебное пособие /Б. В. Макаров А. В.Непогода – М.: Юстицинформ 2006// ЭБС IPRbooks. URL: <http://iprbookshop.ru/>
7. Зельдович Б. З. Деловое общение : учеб. пособие. – М. : Альфа-Пресс, 2007.-456с.
8. Кузнецов И. Н. Деловое общение. Деловой этикет : учеб. пособие для студентов вузов. – М. : Юнити-Дана, 2012.
9. Титова Л. Г. Деловое общение [Электронный ресурс] : учеб. пособие. – М. : Юнити-Дана, 2012.
10. Сидоров П. И. Деловое общение : учебник для вузов / П. И. Сидоров, М. Е. Путин, И. А. Коноплева/под ред. П. И. Сидорова. – 2-е изд., перераб. – М. : Инфра-М, 2010.

### 7.2. Дополнительная литература

1. Тимофеев, М. И. Деловое общение : учеб. пособие. М.: РИОР, 2004.
2. Аминов И. И. Психология делового общения.- М. : Омега-Л, 2005.
3. Райгородский Д.Д. Психология делового общения.– М.: РИОР, 2009.
4. Колтунова М.В. Язык и деловое общение. Нормы, риторика, этикет.М.: Экономика, 2000. – 152 с.
5. Психология делового общения./авт.-сост. Фомин Ю.А.-Мн.: Амалфея,1999.-352с.
6. Романов А.А. Грамматика деловых бесед. Тверь.1995.-240с.
7. Солякин А.В., Богатырева Н.А. Деловое общение. – М.: «Приор-издат», 2005. – 144 с.
8. Гойхман, О. А. Речевая коммуникация : учебник / О. Я. Гойхман, Т. М. Надеина. –2-е изд., перераб. и доп. – М. : Инфра-М, 2008.
9. Мальханова И.А. Деловое общение: Учебное пособие для вузов.- 6-е изд., испр. и доп. - М.: Академический проект, 2008.
10. Гончарова, Т. В. Речевая культура личности [Электронный ресурс] : практикум / Т. В. Гончарова Л. П. Плеханова. – М. : Флинта ; Наука, 2012.
11. Кирсанова М. В. Деловая переписка : учеб.-практ. пособие / М. В. Кирсанова, Н. Н. Анодина, Ю. М. Аксенов. – 3-е изд. – М. : Инфра -М, 2012.
12. Чернышова Л. И. Деловое общение [Электронный ресурс] : учеб. пособие для студентов вузов. М. : Юнити-Дана, 2012.
13. Селье Г. Стресс без дистресса: пер. с англ. – М., 1982.
14. Фишер, Р. Переговоры без поражения. Гарвардский метод / Р. Фишер, У. Юри, Б. Патон. – М., 2006.
15. Поль Л. Сопер Основы искусства речи / Пер. с англ. Чижовой С.Д. – Ростов н/Д: Феникс, 2002 – 448 с.
16. Ботавина Р.Н. Этика деловых отношений: Учебное пособие. - М.: Финансы и статистика, 2003.

17. Быкова Т.А. Делопроизводство: Учебник для студ. вузов, обуч. по спец. "Документоведение и документационное обеспечение управления" / Т. А. Быкова, Л. М. Вялова, Л. В. Санкина; Под общ.ред. Т. В. Кузнецовой. - М.: МЦФЭР, 2006.
18. Карнеги Д. Как завоевать друзей и оказывать влияние на людей: Сочинения. – М.: Эксмо, 2003.
19. Пиз А., Пиз Б. Новый язык телодвижений. Расширенная версия. - М.: Эксмо, 2010.
20. Пиз А., Данн П. Язык письма. - М.: Эксмо, 2004.
21. Берков В.Ф. Культура диалога: учеб.-метод. пособие / В.Ф. Берков, Я.С. Яскевич. – Минск, 2009.
22. Кузин Ф.А. Культура делового общения: практич. пособие. – 5-е изд. – М., 2010.
23. Макаров Б. В. Деловой этикет и общение /Б. В. Макаров А. В.Непогода – М.: Юстицинформ. 2006. ЭБС IPRbooks.URL: <http://iprbookshop.ru/>.
24. Панкратов В.Н. Манипуляции в общении и их нейтрализация.–М.: Изд-во Института Психотерапии. 2010.
25. Сопер, П. Основы искусства речи. Книга о науке убеждать / П. Сопер. – Ростов н/Д., 1995.
26. Психология общения / Е.И. Рогов. -М.: Гуманитар. Изд. Центр ВЛАДОС, 2005. – 335 с.
27. Басаков М.И.: Приказ и деловое письмо. - Ростов н/Д: Феникс, 2009.
28. Кузнецов И.Н.: Деловая переписка. М.: Дашков и К, 2009.
29. Рогожин М.Ю.: Современное деловое письмо. - М.: РОСБУХ, 2009.
30. Диденко С.А.: Деловые бумаги и особенности делового общения. - М.-Ростов на/Д: MapT, 2005.
31. Лабунская В.А. Невербальное поведение (социально-перцептивный подход). — Ростов н/Д, 1986.
32. Миич Предраг. Как проводить деловые беседы. — М., 1987.
33. Андреева Г.М. Психология социального познания – М. – 1997. Глава 8 –с.215 – 233.
34. Майерс Д. Социальная психология. М., 1997.
35. Вилсон Г. Язык жестов / Г. Вилсон, К. Макклафин. – СПб. : Питер, 200
36. Стацевич Е. Манипуляции в деловых переговорах: практика противодействия / Е. Стацевич, К. Гуленков, И. Сорокина. – М. : Альпина бизнес букс, 2007.

### 7.3. Периодические издания

1. «Все об этикете»;
2. «Культура и личность»;
3. «Бизнес – журнал»;
4. «Этикет и протокол»;
5. «Маркетинговые коммуникации»;
6. «Менеджмент сегодня»;
7. «Психология в бизнесе»;
8. «Психология и экономика»;
9. «Человеческий фактор»;
10. «Эффективные коммуникации».

### 7.4. Интернет-ресурсы

- Информационная система «Единое окно доступа к образовательным ресурсам». URL: <http://window.edu.ru> .
- Электронная бесплатная библиотека. URL: <http://www.liblife.ru> .

- Электронная библиотека учебников. Учебники по педагогике. URL: <http://studentam.net/content/category/1/2/5/>.
- Каталог образовательных интернет-ресурсов: URL: [http://www.edu.ru/index.php?page\\_id=6](http://www.edu.ru/index.php?page_id=6).
- Научная электронная библиотека. URL: <http://elibrary.ru/>.
- Университетская библиотека ON-LINE. URL: <http://www.biblioclub.ru/>.
- Центральная библиотека образовательных ресурсов. URL: <http://www.edulib.ru/>.
- Деловое общение. Деловой этикет. Учебное пособие для студентов вузов Автор-составитель И.Н.Кузнецов. – М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2005. – 435 с. URL: <http://www.classs.ru/library/node/225>.
- Зельдович Б.З. Деловое общение: учеб.пособие – М.: Альфа-Пресс, 2007. - 456 с. URL: <http://www.classs.ru/library/node/225>.
- Кузин Ф. А. Культура делового общения: практическое пособие. - М.: Ось-89, 2002. - 320 с. URL: [http://www.i-u.ru/biblio/archive/kusin\\_culture/default.aspx](http://www.i-u.ru/biblio/archive/kusin_culture/default.aspx).
- О невербальном общении . URL: [www.zhestov.net](http://www.zhestov.net).
- Невербальное общение. URL: [www.nonverbal.freest.org](http://www.nonverbal.freest.org).
- Деловой этикет . URL: <http://www.ippnou.ru/article.php?idarticle=002744>.

## **8. Материально-техническое обеспечение**

Мультимедийное оборудование позволяет использовать визуальные методы обучения. Подключение к сети «Интернет» дает возможность доступа к дополнительной информационной базе, что повышает эффективность учебного процесса.