

МИНОБРНАУКИ РОССИИ
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Костромской государственный университет»
(КГУ)

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

Эффективные бизнес-коммуникации

Направление подготовки (37.04.01) Психология

Направленность Психология в бизнесе

Очно-заочная форма обучения

Квалификация (степень) выпускника: магистр

**Кострома
2021**

Рабочая программа дисциплины «Эффективные бизнес-коммуникации» разработана в соответствии с ФГОС ВО

37.04.01 Психология ФГОС ВО магистратура по направлению подготовки 37.04.01 Психология, утвержденный Минобрнауки России № 841 от 29.07.2020

Разработал: _____ Уманская И.А. к.п.н, доцент каф. общей и социальной психологии

Рецензент: _____ Сапоровская М. В, д.пс.н., профессор, доцент каф. общей и социальной психологии

УТВЕРЖДЕНО:

На заседании кафедры общей и социальной психологии

Протокол № 17 от 02.06.2021

Заведующий кафедрой общей и социальной психологии

_____ Сапоровская М.В., д.пс.н., профессор
Подпись

ПЕРЕУТВЕРЖДЕНО:

На заседании кафедры общей и социальной психологии

Протокол № 17 от 25.05.2022

Заведующий кафедрой общей и социальной психологии

_____ Сапоровская М.В., д.пс.н., профессор
Подпись

1. Цели и задачи освоения дисциплины

Цель дисциплины: ознакомление с теоретическими и практическими подходами к процессу коммуникации в бизнесе, готовность применять навыки сопровождения коммуникаций в бизнесе

Основные задачи дисциплины:

- сформировать навыки коммуникаций в условиях группового принятия решений, -
- знакомство с психологическими подходами к процессу коммуникаций в бизнесе с учетом специфики выполняемых задач на разных уровнях управления организацией; с этическими нормами деловых коммуникаций;
- выполнения управленческих указаний (поощрения, наказания), проведения переговоров и других сферах применения психологических знаний для решения практических задач в бизнесе;
- оказание помощи в профессиональном самоопределении психологов, планирующих работу в бизнесе

2. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине.

Готов к деятельности по поиску, привлечению, подбору и отбору персонала (ПК-1)

Код и содержание индикаторов компетенции:

ИПК-1.1. Владеет психотехнологиями проведение собеседований и встреч с кандидатами на вакантные должности (профессии, специальности) с обеспечением обратной связи

ИПК-1.2. Владеет методами оценки соответствия кандидатов требованиям вакантной должности (профессии, специальности)

Готов осуществлять организацию и проведение мероприятий по развитию и построению профессиональной карьеры (ПК-5)

Код и содержание индикаторов компетенции:

ИПК-5.1. Владеет методикой организации мероприятий по развитию и построению профессиональной карьеры персонала

ИПК-5.2. Анализирует эффективность мероприятий по развитию персонала, подготовка предложений по развитию

ИПК-5.3. Владеет методами определения и оценки личностных и профессиональных компетенций

Знать: основные психологическими подходы к процессу коммуникаций в бизнесе с учетом специфики выполняемых задач на разных уровнях управления организацией, этические нормы деловых коммуникаций;

Уметь: оказывать помощь в профессиональном самоопределении психологов, планирующих работу в бизнесе; оказывать организовывать и сопровождать деловые коммуникации различного вида

Владеть: навыками коммуникаций в условиях группового принятия решений, выполнения управленческих указаний (поощрения, наказания); навыками проведения переговоров и других сферах применения психологических знаний для решения практических задач в бизнесе

3. Место дисциплины в структуре ОП ВО

Дисциплина относится к части, формируемой участниками образовательных отношений. Изучается на 2 курсе в 3 семестре.

4. Объем дисциплины

4.1. Объем дисциплины в зачетных единицах с указанием академических часов и виды учебной работы

Виды учебной работы,	Очно-заочная
Общая трудоемкость в зачетных единицах	2
Общая трудоемкость в часах	72
Аудиторные занятия в часах, в том числе:	30
Лекции	8
Практические занятия	22
Практическая подготовка	
Лабораторные занятия	
Самостоятельная работа в часах	42
Форма промежуточной аттестации	Зачет 3 семестр

4.2. Объем контактной работы на 1 обучающегося

Виды учебных занятий	Очно-заочная
Лекции	8
Практические занятия	22
Лабораторные занятия	
Консультации	-
Зачет/зачеты	
Экзамен/экзамены	-
Курсовые работы	-
Практическая подготовка	
Курсовые проекты	-
Всего	30

5 Содержание дисциплины, структурированное по темам (разделам), с указанием количества часов и видов занятий

5.1 Тематический план учебной дисциплины

№	Название раздела, темы	Всего з.е/час	Аудиторные занятия			Самост. работа
			Лекц.	Практ.	Лаб.	
1	Понятие и структура общения. Личностное и деловое общение.	13	2	4	0	7
2	Общение как основа межличностных отношений.	13	2	4	0	7
3	Средства, формы и стили	12		6	0	6

	общения.					
4	Личность как субъект затрудненного общения.	13	2	4	0	7
5	Коммуникативные потенциалы личности и коммуникативное самосовершенствование.	12	2	4	0	6
6	зачет	9				9
	Итого:	72(2 з.е.)	8	22		42

5.2. Содержание:

Тема 1. Понятие и структура общения. Личностное и деловое общение.

Понятия общения, коммуникативной деятельности и межличностных отношений. Структура и виды общения. Цели и задачи общения. Содержание общения. Техника общения. Взаимосвязь общения и деятельности. Уровни общения. Мотивационно-потребностная основа общения. Фрустрация потребностей общения, мотив достижения, мотивационный кризис. Теоретические направления исследования общения (бихевиоризм, когнитивизм, ролевая парадигма, психоанализ, гуманистическая психология).

Общение как обмен информацией: специфика обмена информацией в коммуникативном процессе. Типы информации и средства коммуникации. Понятие коммуникации. Понятие и психологические особенности обратной связи. Феномены межличностного влияния. Субъективные каналы восприятия и передачи информации. Специфика межличностного информационного обмена.

Общение как взаимодействие: место взаимодействия в структуре общения. Типы взаимодействия. Подход к взаимодействию в концепции «символического интеракционизма». Взаимодействие и эффективность деятельности. Психологическая совместимость. Акт и трансакция как функциональные единицы взаимодействия. Стратегии взаимодействия. Ассертивное поведение. Конфликт.

Общение как восприятие людьми друг друга: сущность социальной перцепции. Механизмы социальной перцепции. Имидж личности как воспринимаемый и передаваемый образ. Эффекты восприятия. Понятие и особенности формирования социальных установок. Содержание и эффективность межличностного восприятия. Точность социальной перцепции. Межличностная аттракция.

Тема 2. Общение как основа межличностных отношений.

Понятие и виды межличностного общения. Интимные межличностные отношения. Дружба, ее влияние на межличностные отношения и общение. Любовь, виды любви (братская, материнская, эротическая, любовь человека к себе, любовь к Богу). Социально-ролевое общение. Понятие и виды социальных ролей в общении. Межличностная роль. Механизмы вытеснения и компенсации в межличностном общении. Аффилиация и альтруизм.

Диагностика системы отношений личности как субъекта общения.

Организация социально-психологической диагностики общения. Характеристика основных методов социально-психологической диагностики общения. «Шкала принятия других» Фейя; «Шкала доброжелательного отношения» Кэмпбелла; «Шкала доверия» Розенберга; «Шкала враждебности» Кука-Медлей; «Шкала манипулятивного отношения» Банта; «Опросник межличностных отношений» Шутца; «Шкала эмоционального отклика» А.Меграбиана и Н.Эпштейна; тест «Эгоцентрических ассоциаций» Т.Шустровой; методика определения уровня субъективного контроля (УКС).

Тема 3. Средства, формы и стили общения.

Вербальные и невербальные средства общения: Вербальные средства воздействия. Индивидуальные различия речевой деятельности людей. Критерии эффективности вербальных воздействий: содержательность, грамотность, правильность, богатство, выразительность, уместность речи. Невербальные средства общения. Контакт глаз, мимика, жесты, прикосновения, позы в структуре невербальной интеракции. Опросник «Невербальные характеристики общения» В.А.Лабунской. Паралингвистические характеристики общения: тембр, темпоритм, интонация, артикуляция, громкость.

Понятие и типологии стилей общения. Понятие стиля общения. Проблема становления индивидуального стиля коммуникативной деятельности. Типологии стилей общения (К.Г.Юнг, В.А.Кан-Калик, А.К.Маркова, Л.И.Уманский и др.). Механизмы адаптации, компенсации и коррекции. Псевдостиль или нерациональный индивидуальный стиль общения.

Слушание в коммуникациях. Типология неэффективных слушателей. Трудности эффективного слушания. Стили слушания.

Проявление гендерных различий в общении. Позиции, «вес» и мобилизация в общении. Приемы психологического присоединения в общении

Манипуляция как форма общения. Понятие манипуляции, отличие манипуляции от личного влияния. Типология манипуляторов (по Э. Шостром). Способы воздействия манипуляторов. Манипуляторские игры. Виды манипуляций. Способы защиты от манипулирования.

Тема 4. Личность как субъект затрудненного общения.

Понятие о затрудненном общении и его причинах. Личность и затрудненное общение. Представление о личности как субъекте затрудненного и незатрудненного общения. Социально-психологические критерии описания субъектов затрудненного общения. Опросник «Социально-психологические характеристики субъекта общения» В. А. Лабунской. Эмпатия личности и ее роль в возникновении ситуаций затрудненного общения. Принципы выхода из ситуаций затрудненного общения.

Понятие и формы *деструктивного общения*. Понятие и виды коммуникативных трудностей и барьеров. Корыстные формы общения. Агрессивно-конфликтные формы общения.

Понятие и параметры *психологической защиты в общении*. Типы психологической защиты.

Тема 5. Коммуникативные потенциалы личности и коммуникативное самосовершенствование.

Понятия «коммуникативный мир личности», «коммуникативная компетентность личности», «коммуникативный потенциал личности». Уровни индивидуального коммуникативного потенциала: базовый, содержательный, операциональный, рефлексивный. Пути развития и саморазвития индивидуального коммуникативного потенциала.

Этические принципы общения. Технологии развития коммуникативной компетентности и коммуникативной культуры личности.

5.3. Практическая подготовка

нет

6. Методические материалы для обучающихся по освоению дисциплины

6.1. Самостоятельная работа обучающихся по дисциплине

№ п/п	Раздел (тема) дисциплины	Задание	Методические рекомендации по выполнению задания	Часы	Форма контроля
1.	Понятие и структура общения. Личностное и деловое общение.	Подготовить анализ понятий «коммуникативная компетентность» и «коммуникативная культура» личности (пользуясь психологическими словарями, книгой А.Г. Самохваловой «Деловое общение: секреты эффективных коммуникаций»).	Первоначально студенту необходимо обратиться к анализу работы А.Г. Самохваловой «Деловое общение: секреты эффективных коммуникаций» составить конспект изученных работ и подготовить мультимедийную презентацию по темам «Классификация межличностных отношений» и «Алгоритм цивилизованного воздействия» (6-7 слайдов, иллюстрирующих материал)	7	оценка конспектов, выполненных при самостоятельной работе с литературой; коллоквиум и анализ слай-презентаций
2.	Общение как основа межличностных отношений.	Подготовить эссе по материалам работы В.А. Лабунской «Психология затрудненного общения» и провести мини исследование затрудненного общения	Первоначально студенту необходимо обратиться к анализу работы В.А. Лабунской «Психология затрудненного общения» и написать эссе по теме «Затрудненное общение и межличностные отношения». Предлагается воспользоваться материалами работы В.А. Лабунской и провести мини исследование затрудненного общения у учащихся начальной школы	7	Дискуссия на материале представленных эссе тестирование; отчет о научно-исследовательской работе
3.	Средства, формы и стили общения.	Подготовить вопросы для дискуссии «Как вести себя в споре и реагировать на возражения?»	Обратиться к материалам работы А.А. Леонтьева «Психология общения» и подготовить вопросы к дискуссии «Как вести себя в споре и реагировать на возражения?»	6	Дискуссия на материале представленных эссе тестирование; отчет о научно-исследовательской работе
4.	Личность как субъект затрудненного общения.	Разработать программу диагностической беседы с учеником с целью: определения его трудностей общения; воспитательной беседы с родителями о характере межличностных отношений в семье и их роли в воспитании ребенка; просветительской беседы с педагогическим	Студенты делятся по микрогруппам (2-3 человека), выбирают тему и направление беседы и примеры, иллюстрирующие решение определенных коммуникативных задач их	7	оценка решения коммуникативных задач в процессе беседы

		коллективом и ценностях конструктивного общения.			
5.	Коммуникативные потенциалы личности и коммуникативное самосовершенствование.	Разработка сценария и проблемных ситуаций ситуаций, в которых участники выступают в роли «коммуникативно-компетентного и коммуникативно-некомпетентного психолога », и проведение их психологического анализа.	Группа студентов делится на подгруппы по 3 человека и в тройках отрабатывает навыки эффективного влияния и конструктивной обратной связи. Один говорит, другой слушает и дает конструктивную обратную связь, третий наблюдает за ними, подмечая все ошибки. Через три минуты дается время на обсуждение, и затем участники меняются местами. Важно, чтобы каждый побывал во всех трех позициях. В конце подводится итог и каждый говорит о том, что ему удалось извлечь для себя, что он понял о техниках влияния и обратной связи. 3. Группа делится на пары. Рисуют в парах одновременно на свободную тему на общем листе бумаги. В ходе работы проявляются навыки конструктивного/неконструктивного взаимодействия, а также конфликтность и толерантность. По окончании рисования обсуждают чувства, которые испытывали учащиеся в ходе процесса. Далее пары объединяются в четверки и рисуют с четырех сторон. Упражнение анализируется	6	оценка устного ответа студента на практическом занятии; защита авторского проекта коммуникативного развития
	Зачет			9	
	Всего			42	

6.2. Тематика и задания для практических занятий

Занятие 1. Общение – основа межличностных отношений.

1. Понятия общения, коммуникативной деятельности и межличностных отношений.
2. Структура, функции и виды общения.
3. Цели и задачи общения.
4. Содержание общения.
5. Техника общения.
6. Характеристика профессионального общения.

Занятие 2. Общение как обмен информацией.

1. Специфика обмена информацией в коммуникативном процессе
2. Понятие и психологические особенности обратной связи.
3. Коммуникативные барьеры и способы их преодоления.
4. Феномены межличностного влияния.
5. Специфика межличностного информационного обмена.

Занятие 3. Общение как взаимодействие.

1. Понятие и типы взаимодействия в общении.
2. Психологическая совместимость.
3. Акт и трансакция как функциональные единицы взаимодействия. Трансактный анализ Э.Берна.
4. Стратегии взаимодействия.
5. Конфликт в общении. Стратегии совладающего (копинг) поведения в конфликтных ситуациях.

Занятие 4. Общение как восприятие людьми друг друга.

1. Сущность и механизмы социальной перцепции.
2. Эффекты межличностного восприятия.
3. Понятие и особенности формирования социальных установок. Влияние социальных установок на социальную перцепцию.
4. Содержание и эффективность межличностного восприятия.
5. Точность социальной перцепции.
6. Межличностная аттракция.

Занятие 5. Социальная психология отношений.

1. Понятие и виды межличностного общения.
2. Интимные межличностные отношения.
3. Социально-ролевое общение.
4. Межличностная роль.
5. Механизмы вытеснения и компенсации в межличностном общении.

Занятие 6. Диагностика системы отношений личности как субъекта общения.

1. Организация социально-психологической диагностики общения.
2. Характеристика основных методов социально-психологической диагностики общения.
3. Обработка и интерпретация эмпирических данных, полученных при проведении методик «Шкала принятия других» Фейя; «Шкала доброжелательного отношения» Кэмпбелла; «Шкала доверия» Розенберга; «Шкала враждебности» Кука-Медлей; «Шкала манипулятивного отношения» Банта; «Опросник межличностных отношений» Шутца; «Шкала эмоционального отклика» А.Меграбиана и Н.Эпштейна; тест «Эгоцентрических ассоциаций» Т.Шустровой; методика определения уровня субъективного контроля (УКС).

Занятие 7. Вербальные и невербальные средства общения.

1. Тренинг вербальных действий, направленный на развитие содержательности, грамотности, богатства, выразительности, уместности речи.
2. Тренинг невербальных действий (контакт глаз, мимика, жесты, прикосновения, позы).
3. Тренинг паралингвистических характеристик общения: тембр, темпоритм, интонация, артикуляция, громкость.

Занятие 8. Понятие, причины и особенности затрудненного общения.

1. Понятие о затрудненном общении и его причинах.
2. Личность и затрудненное общение. Представление о личности как субъекте затрудненного и незатрудненного общения.
3. Социально-психологические критерии описания субъектов затрудненного общения.
4. Анализ эмпирических данных, полученных при проведении опросника «Социально-психологические характеристики субъекта общения» В.А.Лабунской.

5. Эмпатия личности и ее роль в возникновении ситуаций затрудненного общения.
6. Принципы выхода из ситуаций затрудненного общения.

Занятие 9. Понятие и структура индивидуального коммуникативного потенциала личности.

1. Понятия «коммуникативный мир личности», «коммуникативная компетентность личности», «коммуникативный потенциал личности».
2. Уровни индивидуального коммуникативного потенциала: базовый, содержательный, операциональный, рефлексивный.
3. Социально-психологический тренинг, направленный на изменение представлений о себе и другом как «трудном» партнере общения.

Занятие 10. Понятие и типологии стилей общения.

1. Понятие стиля общения. Проблема становления индивидуального стиля коммуникативной деятельности.
2. Типологии стилей общения.
3. Механизмы адаптации, компенсации и коррекции.
4. Псевдостиль или нерациональный индивидуальный стиль общения
5. Стили слушания.
6. Проблема создания имиджа в деловом общении.

7. Перечень основной и дополнительной литературы, необходимой для освоения дисциплины (модуля) а) основная литература

1. Леонтьев Алексей Алексеевич. Психология общения : [учеб. пособие для студ. высш. учеб. заведений] : рекомендовано МО РФ / А. А. Леонтьев. - 5-е изд., стер. - М. : Смысл : Академия, 2008. - 365, [1] с. - (Психология для студента). - ISBN 5-89357-192-4. - ISBN 978-5-7695-5617-3 : 345.50.

2. Психология и этика делового общения : учебник / В.Ю. Дорошенко, Л.И. Зотова, В.Н. Лавриненко и др. - 5-е изд., перераб. и доп. - Москва : Юнити-Дана, 2015. - 415 с. - (Золотой фонд российских учебников). - Библиогр. в кн. - ISBN 978-5-238-01050-2 ; То же [Электронный ресурс]. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=117118>

б) дополнительная литература

1. Психология общения. Практикум по психологии : учеб. пособие / Н.С. Ефимова. — М.: ИД «ФОРУМ»: ИНФРА-М, 2018. — 192 с. <http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=766784>

2. Ридецкая, О.Г. Психология общения : хрестоматия / О.Г. Ридецкая. - Москва : Директ-Медиа, 2012. - 681 с. - ISBN 978-5-4458-0348-5 ; то же [Электронный ресурс]. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=117869>

8. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения дисциплины

- ЭБС «Университетская библиотека online»; путь доступа: www.biblioclub.ru;

- ЭБС «Знаниум», путь доступа: www.znanium.ru

Курс содержит следующие элементы:

- элемент «Лекции» в текстовом формате;

- элемент «Видеолекции», представляющий собой видеозапись лекция в ВКС с использованием инструментария ПО Zoom;

- элемент «Практические задания», обеспечивающий проведение практических занятий;

- элемент «Тесты», обеспечивающий контроль освоения лекционного материала;
- элемент «Учебно-методическое обеспечение дисциплины», включающий в себя рабочую программу дисциплины, рекомендованную литературу;
- элемент «Обратная связь с обучающимися», представленная инструментом Форум.

9. Описание материально-технической базы, необходимой для осуществления образовательного процесса по дисциплине

Для освоения дисциплины необходимы учебные аудитории, оснащенные учебной мебелью и доской (меловой, флипчатом), комплект мультимедиа-оборудования, видеотехника. компьютерный класс для электронного тестирования. Программное обеспечение: GNU LGPL v3+, свободно распространяемый офисный пакет с открытым исходным кодом.