Наименование программы

**«Психология делового общения»**

Рабочие программы учебных дисциплин (модулей), практик и стажировок

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **№**  **п/п** | **Наименование тем** | **Содержание обучения по темам, наименование и тематика практических занятий, самостоятельной работы слушателя** |
| 1.1 | Эффективное деловое общение | Средства общения, основные этапы процедуры общения. Коммуникативная компетентность. Достижение взаимопонимания партнеров. Коммуникативная кормпетентность как система внутренних ресурсов в определенном круге ситуаций межличностного взаимодействия.  Открытое и закрытое ощение, стратегия общения. |
| 1.2 | Личность в общении | Влияние типов темперамента на общен6ие. Конституционная типология людей. Акцентуации характера человека в общении. Клинические типологии характера. Психосоциотипы личности. Типы собеседников. |
| 1.3 | Механизмы психологической защиты в межличностной коммуникации | «Контакт масок». Примитивное общение. Формально-ролевое общение. Деловое общение. Межличностное общение. Манипулятивное общение. Светское общение. Значение и смысл слов, фраз. Темп речи. Интимная зона. Психогеометрические факторы психологической защиты. |
| 1.4 | Психологическая защита: норма или патология | Факторы психологической защиты. Мимика, походка, высота голоса и скорость речи. Смысл жестов: коммуникативные, модальные, описательные; жесты-иллюстраторы, жесты-регуляторы, жесты-эмблемы. |
| 2.1 | Динамика возникновения и развития конфликта | Реалистические и нереалистические конфликты. Деструктивные, деструктивные и ролевые конфликты. Особенность межличностных, межгрупповых конфликтов. Социальный конфликт. Социальная напряженность.  Динамика развития конфликтов. Критерии и окончания конфликта; конфликтная ситуация. Предмет конфликта. |
| 2.2 | Технологии управления и регулирования конфликтов. | Конфликтная ситуация. Инцидент. Первый признак «мудрого» поведения – открытость ума. Включайся в конфликт последним.  Второй признак «мудрости» - позитивное отношение к оппоненту.  Третий признак – рациональное мышление.  Четвертый – сотрудничество.  Пятый – терпимость.  Кодекс поведения в конфликте: «16 правил» |
| 2.3 | Алгоритм действий руководителя по управлению конфликтами. | Что должен знать руководитель о конфликтных личностях демонстративного, ригидного, неуправляемого типа. О личности сверхточного и бесконфликтного типа. Типичные ошибки конфликтующего человека. Преодоление конфликтов с использованием современных коммуникативных технологий. |
| 2.4 | Роль манипулирования при управлении организационными конфликтами | Стереотипы, предвзятые представления, плохие отношения между людьми, отсутствие внимания и интереса собеседника. Пренебрежения фактами. Ошибки в построении высказываний. Неверный отбор стратегий и тактики общения. |
| 3.1 | Публичное выступление и его основная миссия. | Публичное выступление и его основные характеристики. Подготовка лектора к публичному выступлению. Что необходимо знать об аудитории, на которую направлено выступление. Роль психогеометрических параметров, его тембр голоса, вербальные и невербальные взаимосвязи с аудиторией. Рефлексия аудитории. |
| 3.2 | Основные этапы подготовки к выступлению | Роль страха в публичном выступлении. Технологии преодоления страха «считывание» информации с аудитории. Установление контакта. Позитивное отношение к участникам. Технологии эффективного коммуникативного взаимодействия. |
| 3.3 | Структура публичного выступления | Особенности содержания и характера излагаемого материала. Сообщение плана лекций и строгое ему следование (включение наименования основных узловых вопросов). Разновидности лекций информационного характера. Вводная обзорно-повторительная и обзорная лекции. |
| 3.4 | Подготовка к вопросам, стратегии ответа на вопросы, комментарии вопроса | Применение индуктивного метода: примеры, факты, подходящие к научным выводам. Дедуктивный метод: разъяснение общих положен6ий, с последующим показом возможности их приложения на конкретных примерах. |
| 4.1 | Психологические закономерности аргументации при ведении деловой беседы. | Взаимосвязь фазы аргументации с фазой передачи информации. Формирование предварительного мнения. Выбор определенной позиции относительно данной проблемы участников деловой беседы. Попытка изменить складывающегося мнения (позицию). |
| 4.2 | Психологические особенности деловых переговоров. | Деловые переговоры – наличие несовпадающих, противоположных интересов. Сотрудничество сторон, сближение интересов, поиск обоюдной выгоды на основе решения спорного вопроса. |
| 4.3 | Принципы ведения споров. | Основные подходы к ведению дискуссии – спора: эвристический, логический, софический, авторитарный, критикующий, демагогический, прагматический |
| 4.4 | Деловое общение и конфликты. Этикет в деловом общении. | Основные понятия этикета в деловом общении, его роль в конфликтой ситуации. Правила приветствия, психологические детерминанты имиджа делового человека. Правила приветствия и внешний вид при ведении деловых переговоров. |
| Практические занятия | | Решение ситуационных задач |
| Самостоятельная работа слушателя | |  |