

## **АННОТАЦИЯ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ДИСЦИПЛИНЫ**

### **Б1.В.ДВ.4.2 ПСИХОЛОГИЯ ДЕЛОВОГО ОБЩЕНИЯ**

**Направление подготовки:**

43.04.01 Сервис (Направленность (профиль): Сервис в торговле)

**Трудоемкость:** 3 зе

**Промежуточная аттестация:** зачет

**Автор:** Н.В. Дегтярева, канд. пед. наук, доцент

#### **ЦЕЛЬ И ЗАДАЧИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ**

Целью освоения дисциплины «Психология делового общения» является формирование у студентов представления о предмете психологии общения, о типах общения и его строении, о феноменах и закономерностях общения, о возможностях управления впечатлением в общении, о технологиях подготовки к различным формам общения, о способах применения полученных знаний в практической деятельности психолога, в регуляции социального поведения личности и группы.

Задачи дисциплины:

1. Раскрыть специфику и особенности общения как социально-психологического явления, показать сложность его строения и неоднозначность связей личности и результатов общения.

2. Обратить внимание на историю развития отечественной психологии общения и ее связь с развитием различных гуманитарных дисциплин и самой психологической науки.

3. Ознакомить студентов с особенностями межличностного восприятия коммуникации и взаимодействия в общении.

4. Научить студентов осмысливать различные факторы затрудненного и незатрудненного общения, диагностировать и прогнозировать поведение субъекта в ситуациях затрудненного общения.

5. Продемонстрировать значимость выявленных закономерностей для понимания и решения психологических проблем общения, организации его различных форм, для развития и коррекции общения.

#### **МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ООП**

Учебный предмет относится к *дисциплине по выбору вариативной* части цикла дисциплин учебного плана.

Изучение дисциплины базируется на знаниях и умениях, полученных при изучении дисциплины «Психология».

Освоение дисциплины необходимо как предшествующее при изучении следующих дисциплин: «Профессиональная этика в сфере торговли», «Социальное управление в сервисе».

#### **ПЛАНИРУЕМЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ОБУЧЕНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ, СООТНЕСЕННЫЕ С РЕЗУЛЬТАТАМИ ОСВОЕНИЯ ООП**

Планируемые результаты обучения по дисциплине – знания, умения, навыки и (или) опыт деятельности, характеризующие этапы формирования компетенций и обеспечивающие достижение планируемых результатов освоения программы магистратуры – направлены на формирование следующих компетенций:

ОК-2 готовностью действовать в нестандартных ситуациях, нести социальную и этическую ответственность за принятые решения

ОПК- 2 готовностью руководить коллективом в сфере своей профессиональной деятельности, толерантно воспринимая социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия

ПК-4 готовностью к деятельности по повышению качества обслуживания, формированию клиентурных отношений

ПК-17 способностью к организации сервисной, предпринимательской деятельности, формированию клиентурных отношений, проектированию контактной зоны для работы с потребителем

## СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

### *Тема 1. Теоретико-методологические основы современной психологии общения.*

Становление психологической теории общения в отечественной психологии. Идеи В.Бехтерева об общении как механизме совместной деятельности и формирования ее коллективного субъекта. Развитие представлений о диалогической природе общения в работах Ухтомского и Бахтина. “Доминанта на лицо” Ухтомского и тезис М.М.Бахтина “о нахождении своего лица при обращении своей деятельности на другого”. Представления Бахтина о диалоге. Принцип “внезаходимости” М.М.Бахтина как основа практической деятельности психолога.

Л.С.Выготский об общении как воплощенном в системе знаков межсубъектном взаимодействии. Идеи Б.Г.Ананьева о многоуровневой и иерархической организации общения. Представления В.Н.Мясищева об общении как трехстороннем процессе: отражения, отношения, обращения. “Порочный круг общения” и неврозы личности.

К.С.Станиславский об искусстве общения как “равновесии между жизнью и игрой”.

Развитие представлений об общении как специфическом виде деятельности (А.А.Бодалев, Г.М.Андреева, А.А.Леонтьев, В.Н.Панферов). Субъект-объектная и субъект-субъектная парадигмы в психологии общения. Подход к общению как к творческой деятельности (М.С.Коган, А.М.Эткинд и др.).

### *Тема 2. Уровни анализа общения. Этапы общения.*

Уровни анализа общения. Специфика макро-мезо-микроуровней анализа общения. Прерывность, периоды подъема и спада общения, динамика тем общения - основные единицы анализа на макроуровне. Исследование контактов людей на мезоуровне. Фазы и этапы общения. Зависимость их определения от исследовательской позиции в понимании общения.

Стадии общения как психологической деятельности: выбор партнера; предъявление себя партнеру; проявление встречной заинтересованности; обмен представлениями, мыслями, чувствами, отношениями; установление взаимоотношений.

Микроуровень анализа общения - изучение отдельных сопряженных актов общения. Основные характеристики контакта: направленность партнеров; вовлеченность в процесс общения; модальность самовыражения; дистантность общения.

Цикличность процессов общения (взаимоинформация, взаимовлияние, взаимопонимание, взаимодействие, взаимоотношения). Межперсональность результатов общения. “Прирост” смысловых полей партнеров, обратная связь как условия перехода с одного этапа общения на другой.

### *Тема 3. Виды общения*

Дихотомический подход к определению видов общения. Формальные характеристики описания вида общения: ориентированность общения, психологическая динамика, семиотическая специализация, степень опосредованности общения, результат общения

(непосредственное-опосредованное; субъектное-объектное; ролевое-личностное; монологическое-диалогическое; вербальное-невербальное; формальное-неформальное; эффективное-неэффективное; оптимальное-неоптимальное; затрудненное-незатрудненное и т.д.). Критерии сравнения диалогического и монологического общения. Диалогическая установка в общении как установка на принятие личности партнера. Монологичность общения как способ подавления индивидуальности.

Содержательные критерии определения вида общения: отношение к другому; тема общения; тип "пристройки" партнеров; образ, понятие о партнере по общению и самом себе; способы, средства вхождения и выхода из контакта. Содержательные показатели примитивного, манипулятивного, ролевого и духовного (лично - развивающего) общения.

Критерии творческого общения: 1) субъект-субъектная система отношений; 2) признание уникальности, неповторимости, ценности партнеров друг для друга; 3) диалогичность общения; 4) отношение друг к другу как к цели общения; 5) предоставление себе и партнеру свободы в выборе способов поведения.

#### *Тема 4. Невербальные коммуникации.*

Проблемы определения "невербального общения". Направления критики понятия "невербальное" (терминологическая путаница; расширительное толкование; подмена термина "невербальное" метафорическими понятиями -ключи, намеки и т.д.; сведение к комплексу движений). Круг явлений, объединенных понятием "невербальное". Критика лингвоцентрического взгляда на анализ невербальных средств общения. Критерии сравнения вербального и невербального языка (Р.Харрисон).

Отличия невербального языка от вербального. Качественная специфика терминов невербальная коммуникация, невербальное поведение, паралингвистические средства, экспрессивные движения. Отождествление невербального языка и невербальной коммуникации.

Отличия понятия "невербальное общение" от понятий "невербальные коммуникации", "невербальное поведение", "паралингвистика", "кинесика", "экспрессия". Толкование невербальной коммуникации как явления, включающего в свой состав невербальное поведение. Наделение невербального поведения статусом самой широкой категории. Разделение невербального поведения на коммуникативное и индикативное. Структурная схема невербального поведения: просодика, кинесика, такесика и их основные характеристики.

Основные характеристики невербального, экспрессивного языка: пространственно-временная целостность, варибельность, подвижность, преобладание в его структуре неинтенциональных движений над интенциональными. Частичная представленность экспрессии субъекту (М.Бахтин). Экспрессия как способ маскировки личностных особенностей. Социокультурная детерминация развития функций экспрессивной маскировки личности.

Проблема кодирования невербальной информации. История методов фиксации невербальных, экспрессивных кодов (наблюдение, графические зарисовки, фото- и кино-съемки, вербальные портреты). Классификация невербальных, экспрессивных кодов на основе следующих критериев: природа кода, источники формирования, условия проявления) (П.Экман, У.Фризен). Критерии определения невербальных экспрессивных кодов: динамические и статические (физиогномика) коды; коды состояний, отношений, свойств личности. Понятие об универсальных экспрессивных кодах эмоциональных состояний (П.Экман, Р.Шерер).

Трудности кодирования невербальных, экспрессивных кодов: отсутствие адекватной системы записей - "феном неуловимости экспрессии", динамичность экспрессии, индивидуально-типичный характер, целостность, завершенность в единицу времени. Определение невербального экспрессивного кода с позиций лично-динамического подхода (В.А.Лабунская). Понятие семантического, смыслового поля экспрессивного кода. Осно-

вы обучения кодированию экспрессии. Зависимость процедур кодирования от степени обученности и способностей "кодера". Роль коммуникативной установки в актах кодирования невербальной информации (П.Булл).