

Тема 1: «ОСНОВНЫЕ ЗАКОНОМЕРНОСТИ ПРОЦЕССА ОБЩЕНИЯ.»

План семинарского занятия:

1. Значение общения для человека. Роль и интенсивность общения в современном обществе. Анализ полученных результатов наблюдения.
2. Структура, сущность и виды общения.
3. Функции общения. Уровни общения.
4. Средства общения. Правила использования средств общения юристами в профессиональной деятельности.
5. Познание в процессе межличностного общения.

Литература

1. Аминов И.И. Психология делового общения: учеб. пособие - 3-е изд., стереотип. - М.: Омега-Л, 2006. - 304 с.
2. Демарэ Энн. Первое впечатление: знаете ли вы, как воспринимают вас окружающие? - М.: Издательский дом "Вильямс", 2006. - 320 с.
3. Зинченко В. П., Мещерякова Б.Г. Психологический словарь: энциклопедия.- М.: АСТ, 2004. - 479 с.
4. Кожухарь Г. С. Проблема толерантности в межличностном общении //Вопросы психологии. - 2006. - № 2. - С. 3 - 13
5. Крижанская Ю.С. Грамматика общения - 3-е изд.. - М.: Смысл 2005. - 80 с.
6. Лавриненко В.Н. Психология и этика делового общения: учеб. под ред. : - 5-е изд., перераб. и доп.. - М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2006. - 415 с.
7. Леонтьев А. А. Психология общения: Учеб. пособ - 3-е издание. - М.: Смысл : Академия, 2005. - 368 с.

ТЕМА 2: «СРЕДСТВА ОБЩЕНИЯ И ПРОБЛЕМА ЭМОЦИОНАЛЬНОГО САМОВЫРАЖЕНИЯ»

План семинарского занятия:

1. Особенности вербального общения.
2. Виды невербального общения.
3. Роль эмоционального самовыражения в общении.
4. Роль визуального общения в деятельности юриста.

Литература

1. Аминов И.И. Психология делового общения: учеб. пособие - 3-е изд., стереотип. - М.: Омега-Л, 2006. - 304 с.
2. Душкина М.Р. Корпорация "Я"- психологическая безопасность. Противостояние влиянию в деловом общении. - М.: Эксмо, 2005. - 208 с.
3. Зинченко В. П., Мещерякова Б.Г. Психологический словарь: энциклопедия.- М.: АСТ, 2004. - 479 с.
4. Кожухарь Г. С. Проблема толерантности в межличностном общении //Вопросы психологии. - 2006. - № 2. - С. 3 - 13
5. Крижанская Ю.С. Грамматика общения - 3-е изд.. - М.: Смысл 2005. - 80 с.

6. Лавриненко В.Н. Психология и этика делового общения: учеб. под ред. : - 5-е изд., перераб. и доп.. - М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2006. - 415 с.
7. Леонтьев А. А. Психология общения: Учеб. пособ - 3-е издание. - М.: Смысл : Академия, 2005. - 368 с.
8. Юридическая энциклопедия: справочное издание/ ред. : Тихомирова Л. В., Тихомиров М. Ю.. - Изд.5-е, доп. и перераб.. - М.: Юринформцентр, 2005. – 972 с.

Тема 3: «ТЕХНОЛОГИЯ КОММУНИКАЦИИ. СТРАТЕГИЯ И ТАКТИКА ОБЩЕНИЯ»

Литература

1. Аминов И.И. Психология делового общения: учеб. пособие - 3-е изд., стереотип. - М.: Омега-Л, 2006. - 304 с.
2. Берн Э. Игры, в которые играют люди, Психология человеческих взаимоотношений; Люди, которые играют в игры. – М.: Современный литератор, 2002. – 320 с.
3. Долженко В.Ю. Обучение сотрудников ОВД психотехнике общения с гражданами: учеб. - метод. пособие. - Барнаул: Барнаульский юридический институт МВД России, 2008. - 32 с
4. Душкина М.Р. Корпорация "Я"- психологическая безопасность. Противостояние влиянию в деловом общении. - М.: Эксмо, 2005. - 208 с.
5. Кожухарь Г. С. Проблема толерантности в межличностном общении //Вопросы психологии. - 2006. - № 2. - С. 3 - 13
6. Крижанская Ю.С. Грамматика общения - 3-е изд.. - М.: Смысл 2005. - 80 с.
7. Лавриненко В.Н. Психология и этика делового общения: учеб. под ред. : - 5-е изд., перераб. и доп.. - М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2006. - 415 с.
8. Леонтьев А. А. Психология общения: Учеб. пособ - 3-е издание. - М.: Смысл : Академия, 2005. - 368 с.

План семинарского занятия:

1. Основные стили общения: определение и значение.
2. Стратегия, тактика и техника общения. Коммуникативные ориентации и тип общения.
3. Искусство полемики. Постановка вопроса в общении. Стилль поведения в дискуссии.
4. Технические компоненты общения. Правила эффективного общения.

Тема 4: «ПСИХОЛОГИЧЕСКИЕ СПОСОБЫ ВОЗДЕЙСТВИЯ В ПРОЦЕССЕ ОБЩЕНИЯ»

Литература

1. Аминов И.И. Психология делового общения: учеб. пособие - 3-е изд., стереотип. - М.: Омега-Л, 2006. - 304 с.
2. Берн Э. Игры, в которые играют люди, Психология человеческих взаимоотношений; Люди, которые играют в игры. – М.: Современный литератор, 2002. – 320 с.
3. Душкина М.Р. Корпорация "Я"- психологическая безопасность. Противостояние влиянию в деловом общении. - М.: Эксмо, 2005. - 208 с.
4. Зинченко В. П., Мещерякова Б.Г. Психологический словарь: энциклопедия.- М.: АСТ, 2004. - 479 с.

5. Кожухарь Г. С. Проблема толерантности в межличностном общении //Вопросы психологии. - 2006. - № 2. - С. 3 - 13
6. Крижанская Ю.С. Грамматика общения - 3-е изд.. - М.: Смысл 2005. - 80 с.
7. Лавриненко В.Н. Психология и этика делового общения: учеб. под ред. : - 5-е изд., перераб. и доп.. - М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2006. - 415 с.
8. Леонтьев А. А. Психология общения: Учеб. пособ - 3-е издание. - М.: Смысл : Академия, 2005. - 368 с.

План семинарского занятия:

1. Психологическое воздействие в процессе общения.
2. Манипуляция как вид психологического воздействия.
3. Профессионально-ролевое поведение.
4. Виды психологического влияния в процессе общения (убеждение, заражение, внушение, игнорирование и т. д.)
5. Конструктивные и деструктивные виды влияния. Функции и последствия.

Семинарское ЗАНЯТИЕ 5

«Психологические способы воздействия в процессе общения»

Литература

1. Аминов И.И. Психология делового общения: учеб. пособие - 3-е изд., стереотип. - М.: Омега-Л, 2006. - 304 с.
2. Берн Э. Игры, в которые играют люди, Психология человеческих взаимоотношений; Люди, которые играют в игры. – М.: Современный литератор, 2002. – 320 с.
3. Душкина М.Р. Корпорация "Я"- психологическая безопасность. Противостояние влиянию в деловом общении. - М.: Эксмо, 2005. - 208 с.
4. Зинченко В. П., Мещерякова Б.Г. Психологический словарь: энциклопедия.- М.: АСТ, 2004. - 479 с.
5. Кожухарь Г. С. Проблема толерантности в межличностном общении //Вопросы психологии. - 2006. - № 2. - С. 3 - 13
6. Крижанская Ю.С. Грамматика общения - 3-е изд.. - М.: Смысл 2005. - 80 с.
7. Лавриненко В.Н. Психология и этика делового общения: учеб. под ред. : - 5-е изд., перераб. и доп.. - М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2006. - 415 с.
8. Леонтьев А. А. Психология общения: Учеб. пособ - 3-е издание. - М.: Смысл : Академия, 2005. - 368 с.

План семинарского занятия

1. Манипуляции в общении.
2. Стратегии и тактики поведения типичные для манипулятора.
3. Способы защиты от манипулятора в общении.
4. Характеристика манипулятивных ролей по Эрику Берну.

5. Характеристика эго-состояния родителя, взрослого, ребенка.
6. Психологические ситуации и задания для развития навыков конструктивного общения.

Тема 6: «ОБЩЕНИЕ В КОНФЛИКТЕ»

Литература

1. Берн Э. Игры, в которые играют люди, Психология человеческих взаимоотношений; Люди, которые играют в игры. - М.: Современный литератор, 2002. - 320 с.
2. Демарэ Энн. Первое впечатление: знаете ли вы, как воспринимают вас окружающие? - М.: Издательский дом "Вильямс", 2006. - 320 с.
3. Кожухарь Г. С. Проблема толерантности в межличностном общении //Вопросы психологии. - 2006. - № 2. - С. 3 - 13
4. Конфликтология: учебник / А.Я. Кибанов. - М.: ИНФРА-М, 2005. - 302 с.
5. Крижанская Ю.С. Грамматика общения - 3-е изд.. - М.: Смысл, 2005. - 80 с.
6. Липницкий А.В. Конфликтология: учебно-наглядное пособие /А.В. Липницкий. – М.: ЦОКР МВД России, 2005.- 80 с.
7. Монахова В. Стоит ли избегать конфликта? // Библиотека. - 2005. - № 7.- С. 23 - 35.
8. Пирогова Л.К. Конфликтологическая подготовка сотрудников ОВД: практ. реком. - 2-е изд., перераб. и доп. - Домодедово: ВИПК МВД России, 2006. - 42 с.

План семинарского занятия:

1. Определение конфликта. Понятие о конфликте: структура, функции, динамика.
2. Конструктивные и деструктивные конфликты: сущность и функции.
3. Динамика конфликта. Урегулирование конфликта. Стратегия сотрудничества как основа конструктивного общения в конфликте.
4. Этапы разрешения конфликта. Роль и функция посредника. Особенности общения посредника в конфликте. Организация процедуры разрешения конфликта через посредника.
5. Агрессивно-конфликтное взаимодействие. Конфликт и его оценка в аспекте возможностей разрешения.
6. Решение тестовых заданий по теме 5.

Тема 7: «ЭФФЕКТИВНОЕ ОБЩЕНИЕ ИЛИ ФАКТОРЫ УСПЕШНОГО ОБЩЕНИЯ»

Литература

1. Аминов И.И. Психология делового общения: учеб. пособие - 3-е изд., стереотип. - М.: Омега-Л, 2006. - 304 с.
2. Берн Э. Игры, в которые играют люди, Психология человеческих взаимоотношений; Люди, которые играют в игры. – М.: Современный литератор, 2002. – 320 с.
3. Душкина М.Р. Корпорация "Я"- психологическая безопасность. Противостояние влиянию в деловом общении. - М.: Эксмо, 2005. - 208 с.

4. Иссерс О.С. Коммуникативные стратегии и тактики русской речи: [моногр.]/ О. С. Иссерс. - Изд. 4-е, стереотип.. - М.: КомКнига, 2006. - 288 с.
5. Кожухарь Г. С. Проблема толерантности в межличностном общении //Вопросы психологии. - 2006. - № 2. - С. 3 - 13
6. Крижанская Ю.С. Грамматика общения - 3-е изд.. - М.: Смысл, 2005. - 80 с.
7. Лавриненко В.Н. Психология и этика делового общения: учеб. под ред. : - 5-е изд., перераб. и доп.. - М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2006. - 415 с.
8. Лаундес Л. Как говорить с кем угодно и о чем угодно: психология успешного общения, технологии эффективных коммуникаций/ Л. Лаундес. - 2-е изд.. - М.: Добрая книга, 2006. - 400 с.
9. Леонтьев А. А. Психология общения: Учеб. пособ - 3-е издание. - М.: Смысл: Академия, 2005. - 368 с.

План семинарского занятия

1. Стадии и приемы установления психологического контакта
2. Правила эффективного общения.
3. Правила эффективного ведения диалога
4. Способы привлечения (аттракция) в общении.
5. Речевой этикет в деловом общении.
6. Сущность феномена установки. Положительные и отрицательные установки в общении. Причины, которые обуславливают характер установок.
7. Решение тестовых заданий по курсу «Психология общения».
8. Диагностика. Тестирование с целью определения акцентуированных черт характера. Приложение 6.

3.1. Основная литература

Байбурин А. К., Топорков А. Л. У истоков этикета. - Л.: Наука, 1990.

Венедиктова В. И. О деловой этике и этикете. — М.: Фонд «Правовая культура», 1994.

Здравомыслов А. Г. Социология конфликта. - М.: Аспект-Пресс, 1995.

Козлов В. Г., Как относиться к себе и людям или практическая психология на каждый день, М., 1994.

Лавриненко В. Н. Социальная психология и этика делового общения. - М.: Физкультура и спорт, 1995.

Линчевский Э. Э. Социальная психология торговли. - М: Экономика, 1985.

Лисенкова Л. Ф. Психология торговли и профессиональная этика. - М. Экономика, 1985.

Литвинцева Н. А. Психологические тесты. О «Бизнес - школа», 1994.

Фрмановская М. И. Речевой этикет и культура общения. - М. Высш. шк., 1989.

Фрейд А. Психология «Я» и защитные механизмы. / Пер. с англ. - М.: Педагогика, 1993.

Климов Е. А. Общая психология. Общеобразовательный курс. Москва.

2001 г.

Петровский А. В., Ярославский М. С. Психология. Москва. 2001 г.

3.2. Дополнительная литература

В. Н. Панкратов «Искусство управлять людьми». Москва. 1999 г.

В. Н. Панкратов «Психология управления собой». Москва. 1998 г.

В. В. Усов «Профессиональная этика и психология в общественном питании». Москва. 1990 г.

1У. ПРИЛОЖЕНИЕ

4.1. Вопросы для рассмотрения на психологическом практикуме.

4.2. Темы для проведения тестового контроля усвоения студентами программного материала.

4.3. Примерная тематика рефератов по дисциплине.

ПРИМЕРНАЯ ТЕМАТИКА

тестового контроля степени усвоения студентами программного материала по дисциплине

1. Тест «Хорошая ли у вас память?»
2. Тест «Определение типа личности».
3. Тест «Кто я: ведомый или ведущий? Тренинг».
3. Тест «Твоя конфликтность».
4. Тест «Тактичность».
5. Тест «Методика изучения коммуникативных и организаторских способностей».
6. Тест «Определение собственных свойств, процессов и состояний».
7. Тест «Выявление уровня общительности».

ПРИМЕРНЫЙ ПЕРЕЧЕНЬ ВОПРОСОВ

для рассмотрения на психологическом практикуме

1. Определение типологических особенностей личности.
2. Определение структуры характера,

3. Разбор ситуаций, требующих эмоционального познания партнера.
4. Отработка навыков речевого этикета работника общественного питания.
5. Упражнения по улучшению памяти.
6. Отработка требований к профессиональной речи.
7. Упражнения по поддержанию эмоциональной устойчивости.
8. Отработка навыков по определению эмоциональных ограничений общения в общественном питании.
9. Решение задач по психологическому анализу профессиональной деятельности в общественном питании.
10. Разбор ситуаций по моделям профессиональной деятельности в общественном питании.
11. Упражнения по определению моделей поведения потребителей и его прогнозирование.
12. Упражнения по использованию психологических факторов при изучении спроса.

ПРИМЕРНАЯ ТЕМАТИКА

Рефератов по дисциплине «Психология делового общения»

1. Развитие памяти.
2. История формирования психологии.
3. Внимание и его развитие.
4. Развитие умственных способностей.
5. Индивидуальные особенности психики.
6. Память и приемы запоминания.
7. Психология творчества.
8. Способности и индивидуальность.
9. Язык мимики и жестов.
10. Возможности самовоспитания.
11. Психологический климат коллектива.
12. Эмоциональные явления.

13. Стресс и его преодоление.
14. Самовоспитание личности.
15. Способности и одаренность.
16. Правила ведения партнерских бесед.
17. Конформизм: за и против.
18. Психология малой группы.
19. Искусство общения.
20. Барьеры общения и их преодоление.
21. Психологические приемы выхода из конфликтных ситуаций.
22. Восприятие и понимание друг друга.
23. Самоконтроль и саморегуляция эмоциональных состояний.
24. Лидерство и руководство.
25. Особенности психологии работника общественного питания.
26. Служебные интриги и конфликты.
27. Толпа и ее психологические характеристики.
28. Семейное воспитание.
29. Производственные группы их особенности.
30. Принятие и реализация управленческих решений.
31. Умелый руководитель и его стиль.
32. Темперамент и характер.
33. Как жить в условиях стресса.
34. Научно - технический прогресс и средства умственного развития человека.
35. Профессиональная этика работников общественного питания. 36. Этика и этикет.
37. Психотерапия личного самочувствия.
38. Социотип личности.

39. Гипноз, его объяснение и применение.

40. Существующие теории личности.

41. Личностями не рождаются, а становятся.

**Вопросы к зачету
по курсу «Психология делового общения»**

1. Деятельность как целенаправленная активность человека, ее структура.
2. Общение как вид деятельности; специфика содержания компонентов структуры деятельности общения.
3. Функции общения. Личность как субъект деятельности общения; структура личности.
4. Предмет, объект и субъект психологии делового общения. Психологические особенности делового общения.
5. Общение как обмен информацией. Коммуникация в узком и широком смысле слова. Знаковая система и невербальная коммуникация (неречевая знаковая система).
6. Общение как взаимодействие. Теории межличностного взаимодействия.
7. Основные тактики поведения в общении: подавление, уступка, подстройка, избегание, сотрудничество, компромисс. Типы взаимодействий.
8. Общение как взаимовосприятие собеседников. Эмпатия, аттракция, рефлексия, каузальная атрибуция - механизмы восприятия партнера по общению.
9. Физиологические и психологические барьеры общения: отрицательные эмоции, восприятие речи, установки, особенности взаимопонимания и первого впечатления.
10. Формирование впечатления о собеседнике и последующее восприятие как основные процессы делового общения.
11. Характеристика процесса формирования первого впечатления. Факторы - «превосходства», «привлекательности», «отношения» - как типовые схемы формирования первого впечатления.
12. Противоречивость первого впечатления. Элементы внешности, влияющие на формирование первого впечатления.
13. Визуальные средства общения. Пространственное размещение, лицо, части тела (руки, ноги), тело в целом и его позы как источники информации.
14. Условия использования языка мимики и жестов. Конгруэнтность слов и жестов. Основы проксемики.
15. Визуальные средства общения. Пространственное размещение: зоны и территории. Практические выводы для ситуаций делового общения.
16. Визуальные средства общения. Лицо как источник информации о собеседнике. Мимические «коды» эмоциональных состояний (по К.Изарду).
17. Визуальные средства общения. Типология личностей. Читаемые сигналы тела и его частей. Жесты рук. Жесты при помощи головы. Явные, полускрытые и скрытые жесты-барьеры при помощи рук.
18. Жесты-барьеры при помощи ног. Информативные позы тела. Закрытые и открытые позиции. Позы тела сидя и стоя. Походка как источник информации о собеседнике.
19. Визуальные средства общения. Жесты с использованием различных предметов.

20. Приемы курения как источник информации об эмоциональном состоянии собеседника. Манипулирование различными предметами.
21. Акустические средства общения. Паралингвистические и экстралингвистические средства.
22. Тактильные средства общения.
23. Эмоции как основной механизм обратной связи с окружающим миром человека. Психологическая характеристика стресса. Влияние стресса на деятельность.
24. Условия, обеспечивающие расположение собеседника. Техника отзеркаливания или подстройки.
25. Психологические приемы достижения расположения собеседника. Способы открытого ведения партнера по общению.
26. Приемы влияния на психику собеседника: мета-модель, присоединение и ведение, якорение, трюизм, переформирование, выбор без выбора, допущение, аналоговое обозначение.
27. Тренинг установления невербального контакта. Калибровка доверительности и искренности собеседника.
28. Ведение деловой беседы: структура деловой беседы и ее виды; задачи начала беседы; наиболее эффективные приемы.
29. Общий психологический механизм формирования аттракции. Приемы «имя собственное», «зеркало отношения», «золотые слова», «терпеливый слушатель», «личная жизнь».
30. Психологические особенности ведения переговоров. Психологические основы и особенности процесса рациональной передачи информации.
31. Техники ведения деловых переговоров. Риторические и спекулятивные методы аргументации.
32. Основы тактики аргументации. Нейтрализация замечаний собеседника. Фаза принятия решения на переговорах: основы тактики и техники.
33. Особенности проведения деловых совещаний. Практические основы проведения совещаний и собраний с персоналом. Организация решения проблем методом «мозгового штурма». Основы результативного использования других форм делового общения.
34. Особенности проведения деловых совещаний. Условия обеспечения эффективности собеседования при приеме на работу. Приемы: как понравиться собеседнику, как подвести собеседника к необходимому решению.
35. Техники активного слушания собеседника. Слушание как активный и управляемый процесс. Правила активного слушания. Отработка различных техник слушания в различных ситуациях делового общения и взаимодействия.
36. Психологические особенности публичного выступления. Подготовка к выступлению. Управление вниманием аудитории. Культура речи.
37. Спор, дискуссия, полемика. Употребление понятий. Позиции полемистов. Индивидуальные особенности участников спора. Национальные и культурные традиции. Психологические приемы убеждения в споре.
38. Понятие конфликта как столкновения противоположно направленных целей, интересов, позиций субъектов взаимодействия. Классификация конфликтов. Причины и повод, порождающие конфликты.
39. Способы управления и предупреждения конфликтов. Определение истинных целей конфликта. Учет индивидуальных качеств участников конфликта.
40. Сущность профилактики конфликтной ситуации. Создание эмоционального равновесия в конфликте.
41. Принципы и приемы конфликтного поведения, стратегии поведения в конфликтных ситуациях. Понятие «психологическая инициатива» и выбор оптимального стиля действия.

42. Понятие имиджа. Модели поведения. Телесный имидж. Внешний вид. Тактика общения.