

КОНТРОЛЬНЫЙ  
ЭКЗЕМПЛЯР

Учреждение образования  
«Белорусский государственный педагогический университет  
имени Максима Танка»



УТВЕРЖДАЮ  
Проректор по учебной работе БГПУ  
В.В. Шлык

В.В. Шлык

2014 г.

Регистрационный № УД-31-01/32 2014/баз

### ПСИХОЛОГИЯ ДЕЛОВОГО ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ

Учебная программа учреждения высшего образования по  
учебной дисциплине для специальности:  
1-01 01 02-06 Дошкольное образование. Практическая психология

2014 г.

**СОСТАВИТЕЛИ:**

О.В. Леганькова, доцент кафедры общей и детской психологии учреждения образования «Белорусский государственный педагогический университет имени Максима Танка», кандидат психологических наук;

И.А. Белокурская, преподаватель кафедры общей и детской психологии учреждения образования «Белорусский государственный педагогический университет имени Максима Танка»

**РЕЦЕНЗЕНТЫ:**

М.Ф. Бакунович, заведующий кафедрой психологии учреждения образования «Белорусский государственный педагогический университет имени Максима Танка», кандидат психологических наук, доцент;

Т.М. Недвецкая, заведующий кафедрой педагогики и психологии дошкольного и начального образования учреждения образования «Минский областной институт развития образования», кандидат психологических наук

**РЕКОМЕНДОВАНА К УТВЕРЖДЕНИЮ:**

Кафедрой общей и детской психологии учреждения образования «Белорусский государственный педагогический университет имени Максима Танка» (протокол № 1 от 28.08.2014 г.)

Заведующий кафедрой  О.В. Леганькова

Советом факультета дошкольного образования учреждения образования «Белорусский государственный педагогический университет имени Максима Танка» (протокол № 1 от 10.09.2014 г.)

Председатель  А.Н. Касперович

Научно-методическим советом учреждения образования «Белорусский государственный педагогический университет имени Максима Танка» (протокол № 1 от 25.10.2014 г.)

Оформление учебной программы и сопровождающих её материалов действующим требованиям Министерства образования Республики Беларусь соответствует.

Методист учебно-методического управления БГПУ  А.В. Виноградова

Ⓢ Ответственный за редакцию: О.В. Леганькова

Ответственный за выпуск: О.В. Леганькова

  
11.09.2014

## ПОЯСНИТЕЛЬНАЯ ЗАПИСКА

Содержание учебной дисциплины «Психология делового взаимодействия» позволит студентам, будущим специалистам получить знания и представления в области эффективного взаимодействия и конкретные навыки для работы со всеми субъектами образовательного процесса.

### **Цель учебной дисциплины:**

приобретение студентами теоретических знаний и практических навыков в области психологии делового взаимодействия, формирование коммуникативной компетентности.

### **Задачи учебной дисциплины:**

овладение студентами категориальным аппаратом психологии делового взаимодействия;

ознакомление студентов с развитием проблем психологии делового взаимодействия;

овладение студентами современными технологиями делового и личного общения;

формирования практических навыков эффективного взаимодействия.

### **Место учебной дисциплины в системе подготовки специалиста.**

Учебная дисциплина «Психология делового взаимодействия» является составляющей профессиональной подготовки специалистов высшей квалификации и включена в структуру учебных дисциплин вузовского компонента типового учебного плана для специальности «Дошкольное образование. Практическая психология».

Востребованность учебной дисциплины «Психология делового взаимодействия» объясняется также тем, что она обеспечивает функционирование междисциплинарных связей и способствует систематизации знаний студентов по учебным дисциплинам «Социальная психология», «Теория и методика профессиональной деятельности психолога», «Технологии деятельности практического психолога», создаёт условия для развития навыков эффективного общения, умения организовать продуктивное взаимодействие со всеми субъектами образовательного процесса.

**Требования к уровню освоения содержания учебной дисциплины «Психология делового взаимодействия».**

В результате изучения учебной дисциплины студент должен знать:

цели, функции, и уровни делового взаимодействия;

механизмы социальной перцепции, роли и ролевые ожидания в деловом взаимодействии;

специфику делового общения, условия установления контакта;

детерминанты и способы развития коммуникативной компетентности;

закономерности формирования команды.

В результате изучения учебной дисциплины студент должен уметь: планировать, прогнозировать и анализировать деловое взаимодействие; применять техники и приёмы эффективного общения в профессиональной деятельности;

устанавливать деловые контакты с учётом особенностей партнёров по общению.

В результате изучения дисциплины студенты должны владеть:

технологиями делового взаимодействия;

техниками и приёмами общения, правилами слушания, ведения беседы;

приёмами ведения деловой дискуссии;

навыками публичного выступления.

В основе форм и методов обучения лежат идеи гуманизации, практико-ориентированного овладения психологической культурой, интеграции учебной и исследовательской работы студентов, рефлексивно-деятельностного подхода в образовании.

Для формирования у студентов профессиональных компетенций, стимулирования их творческого потенциала предполагается использование соответствующих методов (анализ практических ситуаций, решение психологических задач). Изучение учебной дисциплины предполагает учёт психологической преобразованности студентов, использование элементов самодиагностики и упражнений тренингового характера для формирования навыков делового взаимодействия и выработки эффективных коммуникативных стратегий.

**Программа учебной дисциплины рассчитана на 30 часов, из них 20 аудиторных часов (6 лекций и 14 практических). Форма контроля – зачет.**

## ПРИМЕРНЫЙ ТЕМАТИЧЕСКИЙ ПЛАН

Содержание	Лекции	Практ. занятия	Всего
1. Деловое взаимодействие как социально-психологическая проблема	2	2	
2. Коммуникативная компетентность в деловом взаимодействии	2	2	
3. Технологии делового взаимодействия	2	2	
4. Деловая беседа как основная форма делового взаимодействия		2	
5. Развитие навыков публичного выступления		2	
6. Развитие умений ведения деловой дискуссии		2	
7. Командное взаимодействие		2	
<b>ИТОГО:</b>	<b>6</b>	<b>14</b>	<b>20</b>

## **СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОГО МАТЕРИАЛА**

### **Тема 1 Деловое взаимодействие как социально-психологическая проблема**

Деловое и межличностное взаимодействие. Специфика делового взаимодействия как разновидности коммуникации. Общение и взаимоотношения. Деловое общение как компонент делового взаимодействия. Задачи диагностики параметров делового общения.

Понятие коммуникативной стороны взаимодействия. Барьеры в общении: социально-культурные, непонимания, отношения. Вербальное и невербальное взаимодействие. Пути достижения эффективности взаимодействия: культура речи и текста, культура выражения чувств и самоподачи.

Перцептивная сторона взаимодействия. Механизмы социальной перцепции. Эффекты межличностного восприятия: «новизны», «первичности», «ореола», «стереотипа».

Интерактивная сторона взаимодействия. Роли, ролевые ожидания, ролевой обмен в общении. Способы взаимодействия: кооперация, конкуренция, конфликт.

### **Тема 2 Коммуникативная компетентность в деловом взаимодействии**

Коммуникативная компетентность личности как составная часть социально-психологической культуры. Детерминанты коммуникативной компетентности: личностные, профессиональные, возрастные, ситуационные и др. Основные принципы диагностики уровня коммуникативной компетентности. Методические приемы и техники диагностики.

Цели и задачи развития коммуникативной компетентности. Коррекционные и развивающие психотехнологии в данной сфере: традиционный социально-психологический тренинг, НЛП, гештальт-технологии и др.

Развитие коммуникативных умений посредством социально-психологического тренинга коммуникативной компетентности. Основные принципы активного социально-психологического обучения. Перцептивно-ориентированный тренинг и тренинг умений. Тренинг партнерского общения и тренинг разрешения конфликтов.

### **Тема 3 Технологии делового взаимодействия**

Значение технологии передачи информации. Обмен деловой информацией. Каналы восприятия информации. Раппорт и подстройка. Приемы управления вниманием. Техника постановки вопросов. Искусство слушать. Развитие коммуникативных, интерактивных, перцептивных умений. Тренинг навыков эффективного слушания. Развитие сенситивности. Навыки невербального общения. Техники формулирования открытых и закрытых вопросов. Использование обратной связи.

Развитие приемов общения. Нарушение общения. Рефлексивное и нерефлексивное слушание. Правила и ошибки активного слушания. Эмпатия в общении. Техники повторения, перефразирования и интерпретации.

Аргументация и влияние в структуре делового общения. Владение приемами эффективной убеждающей коммуникации как один из аспектов коммуникативной компетентности. Анализ различных способов психологического воздействия. Рациональное и эмоциональное воздействие.

#### **Тема 4 Деловая беседа как основная форма делового взаимодействия**

Особенности делового общения. Прямое и косвенное общение. Формы делового общения: деловая беседа, переговоры, совещания, публичные выступления. Стратегии делового общения: понимание и контроль. Этапы делового общения: установление контакта, ориентация в ситуации, обсуждение проблемы, принятие решения, выход из контакта. Самопрезентация в общении.

Ведение беседы. Субъекты деловой беседы. Этапы беседы. Вопросы собеседников и их психологическая сущность. Парирование замечаний собеседников. Психологические приемы влияния на партнера. Правила убеждения.

Введение техник малого разговора: установление контакта с партнером, создание благоприятной атмосферы, привлечение внимания к теме разговора.

Вербальные и невербальные средства психологического влияния. Владение приемами эффективной убеждающей коммуникации как один из аспектов коммуникативной компетентности. Рациональное и эмоциональное воздействие.

#### **Тема 5 Развитие навыков публичного выступления**

Психологические особенности публичного выступления. Приемы развития ораторского искусства. Подготовка к выступлению и учет характеристик аудитории. Начало выступления: приемы привлечения внимания к теме. Поддержание контакта с аудиторией. Завершение выступления. Характеристики речи выступающего. Использование жестов. Культура речи делового человека.

Публичное выступление как элемент профессионального общения руководителей. Имидж делового человека. Понятие имиджа. Проблемы построения имиджа. Модели поведения: этикетные и стратегические. Телесный имидж. Внешний вид делового человека. Тактика общения.

#### **Тема 6 Развитие умений ведения деловой дискуссии**

Определение понятий «спор», «дискуссия», «полемика». Классификация видов спора. Причины возникновения споров, цели участников. Культура спора: предмет спора, позиции полемистов, употребление понятий, поведение участников спора, уважительное

отношение к оппоненту. Индивидуальные особенности участников спора. Выдержка и самообладание в споре. Национальные и культурные традиции.

Дискуссия в структуре различных видов профессиональной деятельности, в том числе в управленческой деятельности. Элементы тренинга ведения деловой дискуссии: предметные позиции участников, мозговой штурм, «отзеркаливание» и др.

Отработка задач руководителя на каждом из этапов дискуссии. Анализ типичных трудностей в организации дискуссии.

### **Тема 7 Командное взаимодействие**

Командообразование как метод социально-психологического воздействия. Тренинг командообразования. Командные роли. Диагностика индивидуальных ролевых предпочтений. Позиционирование. Рефлексия ролевого репертуара участников. Базовые коммуникативные умения. Нормы групповой работы. Техники внутрикомандного взаимодействия. Конфликт в сфере делового взаимодействия. Стратегии конфликтного поведения. Возможности разрешения конфликтов средствами социально-психологического тренинга.

## ИНФОРМАЦИОННО-МЕТОДИЧЕСКАЯ ЧАСТЬ

### Литература основная и дополнительная

#### Основная литература:

1. Аминов, И.И. Психология делового общения / И.И. Аминов. – М.: Омега – Л, 2009 – 304с.
2. Калюжный, А.А. Психология формирования имиджа учителя / А.А. Калюжный. – М.: Владос, 2004. – 394 с.
3. Ковальчук, А.С. Основы делового общения: учебное пособие / А.С. Ковальчук. – М.: "Дашков и К", 2007, – 244 с
4. Мальханова, И.А. Деловое общение: учеб. пособие для вузов / И.А. Мальханова. – М.: Академ. Проект: Трикста, 2005. – 224 с.
5. Самоукина, Н.В. Психология профессиональной деятельности / Н.В. Самоукина. – СПб.: Питер, 2004. – 224с
6. Шеламова, Г.М. Деловая культура и психология общения: учебник для нач. проф. образования / Г.М. Шеламова. – 7-е изд., стер. – М.: Издательский центр «Академия», 2007. – 160 с.

#### Дополнительная литература:

1. Горянина, В.А. Психология общения / В.А. Горянина. – М.: Изд. центр «Академия», 2007. – 416 с.
2. Гришина, Н.В. Психология конфликта / Н.В. Гришина. – СПб.: Изд-во «Питер», 2000. – 464 с.
3. Ковальчук, А.С. Основы делового общения: учебное пособие / А.С. Ковальчук. – М.: "Дашков и К", 2007. – 300 с.
4. Панфилова, А.П. Деловая коммуникация в профессиональной деятельности / А.П. Панфилова – СПб.: Знание, ИВЭСЭП, 2004. – 495 с.
5. Психология делового общения / Авт.-сост. Фомин Ю.А. – Мн.: Амалфея, 1999. – 352 с.
6. Психология и этика делового общения / Под ред. проф. В.Н. Лавриненко. – М.: ЮНИТА-ДАНА, 2004. – 415 с.
7. Сартан, Г.Н. Тренинг командообразования / Г.Н. Сартан. – СПб.: Речь, 2005. – 187 с.
8. Социальная психология: Практикум: Учеб. пособие для студентов вузов / Г.М. Андреева, Е.А. Аксенова, Т.Ю. Базаров и др.; Под ред. Т.В. Фоломеевой. М., 2006.
9. Столяренко, Л.Д. Психология делового общения и управления / Л.Д. Столяренко. – Р/на-Дону: "Феникс", 2008. – 416 с.
10. Яхонтова, Е.С. Психология деловых отношений: Учебное пособие / Е.С. Яхонтова. – М.: МЭСИ 2003. – 117 с.

### **Методические рекомендации по организации и выполнению самостоятельной работы студентов**

Планирование внеаудиторной самостоятельной работы осуществляется по каждой теме в объёме выделенных часов по учебному плану:

– для овладения знаниями: работа со словарями и справочниками; учебно-исследовательская работа; работа с конспектами лекций; работа над учебным материалом (учебника, первоисточника, статьи, дополнительной литературы, в том числе с материалами, полученными по сети Интернет); конспектирование текстов; ответы на контрольные вопросы; подготовка тезисов для выступления на семинаре, конференции; подготовка рефератов и т.д.;

– для формирования умений и владений: решение типовых задач и упражнений; решение вариативных задач и упражнений; решение производственных ситуационных (профессиональных) задач; проектирование и моделирование разных видов и компонентов профессиональной деятельности и т.д.

Методы самостоятельной работы студентов:

- сравнительно-аналитические наблюдения;
- учебное конструирование (занятия, тренинга, урока и т.д.);
- решение учебных и профессиональных задач;
- работа с различными источниками информации;
- исследовательская деятельность.

### **Перечень рекомендуемых средств диагностики**

Для контроля качества образования рекомендуется использовать следующие средства диагностики:

самостоятельный подбор студентом диагностических методик, для последующего определения уровня коммуникативной компетентности;

разработка студентом программы групповых и индивидуальных занятий по развитию коммуникативных способностей;

подбор игр, упражнений, заданий и других методов для групповых занятий по развитию коммуникативной компетентности;

подбор игр, упражнений, заданий и других методов, направленных на формирование команды;

письменные контрольные работы;

устный опрос во время занятий;

выступления студентов с сообщениями на семинарах;

зачет.