## «ПРОФЕССИОНАЛЬНАЯ ЭТИКА И ПСИХОЛОГИЯ ДЕЛОВОГО ОБЩЕНИЯ»

**Лекция 1. Социально-психологическая природа общения**

**План:**

1. Содержание понятия "общение".
2. Структура и средства общения.
3. Философские и психологические подходы к рассмотрению феномена общения.
4. Общение как особый вид деятельности.
5. Развитие общения в онтогенезе. Влияние общения на развитие личности.

**Лекция 2. Восприятие и взаимное понимание в процессе общения**

**План:**

1. Характеристика и содержание общения.
2. Механизмы воздействия в процессе общения.
3. Познавательный компонент общения.
4. Основные характеристики формирования первого впечатления.
5. Эффекты ореола, новизны и первичности, стереотипизация.
6. Взаимосвязь формирования сразу другого человека с личностными особенностями воспринимающего.
7. Понятие идентификации, рефлексии и эмпатии.
8. Психологические основы самопрезентации.

**Лекция 3. Коммуникативная сторона общения**

**План:**

1. Общение как социально-ролевое взаимодействие.
2. Понятие социальной роли.
3. Коммуникативные средства общения (вербальное и невербальное общение).
4. Барьеры недоразумение. Ухода. Авторитет. Недоразумение. Преодоление недоразумение. Управление вниманием. Техника выслушивания (умение слушать). Техника разговора (умение).

**Лекция 4. Интерактивная (эмоциональная) сторона общения**

**План:**

1. .Действие - главное содержание общения.
2. Транзактный анализ Э. Берна. Основные характеристики позиций. Стили общения. Ритуальное общение.
3. Манипулятивное общение. Гуманистическое общение. Общение и психологические барьеры.
4. Положительные и отрицательные эмоции в общении. Методы снятия психологического направления.
5. Техника саморегуляции. Техника визуализации.

**Лекция 5. Психологические основы делового общения**

**План:**

1. Формальное, неформальное общение.
2. Специфика делового общения.
3. Пряное и косвенное деловое общение.
4. Правила эффективного общения.
5. Правила согласованности и коммуникативного взаимодействия.
6. Кодекс корпоративности.
7. Пространственно-временная организация делового общения.

**Лекция 6. Психологические основы проведения деловой беседы, переговоров, телефонного разговора и др.**

**План:**

1. Деловая беседа как основная форма делового общения. Психологические типы собеседников.
2. Социально-психологический "пространство" и типы контакта.
3. Разграничение между сущностью проблемы и отношениями сторон.
4. Вопрос собеседников и их психологическая сущность. Тактический план деловой беседы, переговоров (установление времени и места встречи, средство вступления в контакт, постановка цели, обмен предметными займа, принятия согласованных решений, оформления взаимных обязательств, выход из контакта).
5. Правила проведения деловых телефонных разговоров.
6. Психологические особенности публичного выступления. Подготовка к выступлению. Начало выступления.
7. Как удержать внимание аудитории. Культура речи делового человека.

**Лекция 7. Деловое общение в рабочей группе. Психологический климат коллектива**

**План:**

1. Сферы и типы взаимоотношений рабочей группы.
2. Степень зрелости рабочей группы.
3. Психологический климат в коллективе.
4. Психологическая совместимость.
5. Понятие групповой сплоченности. Проблема лидерства. Неформальные отношения в рабочей группе.
6. Социально-психологические исследования психологического климата в кол-ве.

**Лекция 8. Бесконфликтное общения**

**План:**

1. Спор, дискуссия, полемика.
2. Происхождение и психологические особенности.
3. Содержание понятий.
4. Классификация видов спора. Культура спора. Предмет спора. Позиции полемистов. Поведение участников спора. Индивидуальные особенности участников спора.
5. Национальные и культурные традиции. Уважительное отношение к оппоненту. Психологические приемы убеждения в споре. Вопрос в споре и виды ответов. Нечестные приемы. Причины возникновения конфликтных и фрустрационная ситуаций.
6. Методика анализа конфликтных ситуаций.
7. Пути решения конфликтов (конкуренция, кооперация (сотрудничество), компромисс, избегание, приспособление).
8. Определение собственного стиля разрешения конфликтов.
9. Стрессы и стрессовые ситуации.