

Министерство здравоохранения Российской Федерации  
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение  
высшего образования  
«МОСКОВСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ МЕДИКО-СТОМАТОЛОГИЧЕСКИЙ  
УНИВЕРСИТЕТ ИМЕНИ А.И. ЕВДОКИМОВА»  
ФГБОУ ВО МГМСУ им. А.И. Евдокимова Минздрава России

Факультет Экономический  
Кафедра(ы) Клинической психологии

**АННОТАЦИЯ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)**

**Психология общения**

*Наименование дисциплины и Модуля (при наличии)*

**38.03.02 Менеджмент**

*Код и Наименование специальности/Направления подготовки/Направленность*

**Бакалавриат**

*Уровень образования*

**Бакалавр**

*Квалификация выпускника*

**Очная**

*Форма обучения*

**2 з.е. (72 ак. часа)**

*Трудоемкость дисциплины и Модуля (при наличии) /практики*

**Цель и задачи освоения дисциплины (модуля)**

**Цель:**

Формирование представлений об эффективном общении в профессиональной деятельности

**Задачи:**

Сформировать представления о специфике общения в профессиональной деятельности;  
Ознакомить с приемами регуляции поведения в процессе межличностного общения;  
Обучить навыкам эффективного выстраивания согласованных взаимоотношений с клиентом, а также с членами профессиональной команды.

**Место дисциплины (модуля) в структуре образовательной программы**

Психология общения реализуется в вариативной части учебного плана по направлению подготовки 38.03.02 Менеджмент очной формы обучения и изучается на 3 курсе в 5 семестре.

**Компетенции обучающегося, формируемые в результате освоения дисциплины (модуля)**

ОК-5 - способность к коммуникации в устной и письменной формах на русском и иностранном языках для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия.

ОПК-4 - способность осуществлять деловое общение и публичные выступления, вести переговоры, совещания, осуществлять деловую переписку и поддерживать электронные коммуникации

**Содержание дисциплины (модуля)**

**Раздел 1. Психологические аспекты общения.**

**Тема 1. Общение в социальной психологии**

Определение, цели и задачи дисциплины. Определения коммуникации в разных подходах, филогенетический и онтогенетический ракурсы рассмотрения общения. Структура коммуникации. Разные виды и функции общения. Установки, помогающие и препятствующие общению. Интроверсия / экстраверсия. Слабый и сильный стили коммуникации.

**Тема 2. Коммуникативная, интерактивная и перцептивная стороны общения.**

Характеристики коммуникатора и реципиента, поле коммуникации (стили, скрипты), коммуникативные барьеры. Разные цели и смыслы коммуникации, определение целей коммуникатора и формирование адекватной им реакции реципиента. Перцепция: ошибки, эффекты (ореола, первого впечатления, фундаментальная ошибка атрибуции). Принципы интеракции: самопрезентация, обратная связь, управление очередностью.

Тема 3. Вербальная и невербальная коммуникация.

Различия в функциях и средствах вербальной и невербальной коммуникации. Проксемика, кинесика, контакт глаз и их роль в установлении контакта. Поле коммуникации. Установление уместных границ в коммуникации, разные дистанции в коммуникации (интимная, личная, социальная, публичная). Разные стили невербальной коммуникации.

## **Раздел 2. Принципы эффективной коммуникации в организации.**

Тема 4. Особенности коммуникации в организации.

Специфика делового общения. Особенности выстраивания горизонтальных и вертикальных взаимодействий. Способы прояснения сообщений. Получение и конструирование обратной связи. Виды манипулятивных игр и способы их преодоления. Роль эффективных коммуникаций менеджера в организации. Цели и задачи делового общения. Односторонняя и двухсторонняя коммуникация. Игры по Э. Берну и устойчивые сценарии в организации.

Тема 5. Принципы эффективной коммуникации в деловом общении.

Принципы построения эффективного делового общения.

Разновидности делового общения (публичные выступления, деловая переписка, общение с клиентами и коллегами). Навыки публичного выступления (подготовка, самопрезентация, способы совладания с тревогой). Деловая переписка – формат, требования к стилю, возможные затруднения. Этические принципы коммуникации в организации. Эмпатия.

Тема 6. Коммуникативная компетентность менеджера.

Разные стили руководства. Авторитарный и демократический стили руководства. Важные психологические факторы, влияющие на состояние и эффективность работников. Диагностика. Повышение уровня сплоченности коллектива, построение команды. Основные принципы командного взаимодействия.

Тема 7. Психология конфликтов.

Позитивный и негативный смысл конфликта. Виды конфликтов, способы их преодоления, стратегии разрешения. Определение конфликта, виды в зависимости от положения сторон. Виды стратегий поведения в конфликте: соперничество, сотрудничество, компромисс, приспособление, избегание. Диагностика конфликтных ситуаций в организации и способов их разрешения. Наиболее эффективные способы совладания. Обращение с агрессивными клиентами и алгоритм взаимодействия после конфликта с коллегами.

## **Раздел 3. Организационная культура.**

Тема 8. Организационная психология.

Виды культуры: рыночная, бюрократическая, клановая. Влияние организационной культуры на построение коммуникации и разрешение конфликтов. Функции организационной культуры. Достоинства и недостатки каждого вида организационной культуры. Специфика коммуникации и способов построения взаимодействия в разных организационных культурах. Способы разрешения конфликтов и проблемных ситуаций.

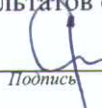
Тема 9. Роль лидера в организации.

Концепции лидерства. Представление об этическом лидерстве. Влияние личностных акцентуаций лидера и сотрудников (паранойальной, нарциссической, истерической, шизоидной) на коммуникацию и возникновение и разрешение конфликтов в организации. «Патологические» типы организации. Взаимодействие с лидером и с подчиненными на основе знаний о доминирующих потребностях.

### **Вид промежуточной аттестации**

Промежуточная аттестация по дисциплине проводится в форме зачета. Зачет состоит из собеседования по двум теоретическим вопросам для проверки результатов обучения в форме знаний и одной ситуационной задаче для проверки результатов обучения в форме умений.

**Заведующий кафедрой**

  
Подпись

/ Н.А. Сирота  
ФИО

15.05.2017

Дата