

Федеральное государственное автономное образовательное учреждение высшего образования «Российский университет дружбы народов»

Факультет гуманитарных и социальных наук

АННОТАЦИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

Образовательная программа

38.03.04. Государственное и муниципальное управление

Наименование дисциплины	<i>Социально- коммуникативные технологии</i>
Объём дисциплины	3 З.Е. (108 час.)
Краткое содержание дисциплины	
Название разделов (тем) дисциплины	Краткое содержание разделов (тем) дисциплины:
1. Психологические особенности коммуникации: структура, средства, виды, формы	Понятие об общении и коммуникации. Теории коммуникативной деятельности. Вклад в формирование современной коммуникативной теории философских, социологических, психологических, лингвистических научных школ. Коммуникации в живой и неживой природе. Виды, формы деловой коммуникации, их содержание и структура. Вербальные, экстралингвистические, невербальные средства, их значение и место при ведении контактов. Виды невербалики, используемые в деловой сфере. Жесты, их виды и классификации. Вербальные и экстралингвистические средства коммуникации. Понятие о коммуникативном процессе.
2. Деловая беседа, как ведущая форма коммуникации	Понятие о деловой беседе. Структура деловой беседы: подготовка, начало, постановка проблемы и передача информации, аргументирование, опровержение доводов собеседника, анализ альтернатив, поиск оптимального или компромиссного варианта, принятие решения, фиксация договорённости, выход из контакта, анализ результатов. Особенности каждой стадии. Составление плана беседы. Анализ внутренних и внешних возможностей осуществления плана. Прогноз возможного исхода. Сбор необходимой информации о будущем собеседнике. Отбор наиболее веских аргументов для защиты своей позиции. Выбор наиболее подходящей стратегии и тактики общения. Выбор места и времени проведения деловой беседы в зависимости от позиций участников. Установление контакта с собеседником в зависимости от позы, взгляда, интонации, расположения в пространстве, первых фраз. Присоединение и ведение собеседника в деловом контакте. Репрезентативная система принятия и переработки информации в коммуникациях, ее диагностика и методы воздействия. Цели в деловой беседе. Цель-проблема, цель-задание, манипулятивная цель, «истерическая демонстрация проблемы». «Вы- подход» и его особенности в деловых коммуникациях. Значение мотивации и информированности при деловой беседе. Наглядность, ясность и объём информации, ритм в коммуникациях. Особенности и приемы аргументирования. Нейтрализация возражений собеседника. Особенности и приемы в поиске приемлемого или оптимального решения проблемы в деловых взаимодействиях. Выход из контакта. Подведение итогов, осознание просчетов, накопление опыта после деловой беседы. Барьеры в деловых коммуникациях.
3. Методы убеждающего воздействия в условиях инклюзивного образования	Теоретическая схема убеждающего воздействия. Приемы убеждающего воздействия. Понятие об аттракции и средствах ее активизации. Психологические средства влияния в коммуникациях. Непсихологические средства влияния. Цели влияния. Классификация видов влияния. «Варварское», цивилизованное и манипулятивное влияние. Нападение: формы и операции нападения в деловых коммуникациях. Принуждение: формы и операции. Манипуляция как вызов к скрытой силовой борьбе. Метафорические виды манипуляторов. Струны, на которых манипуляторы играют. Этические вопросы при манипуляциях. Критерии манипуляций. Распространенность манипуляций. Корни манипуляций: слабость, парадокс нетранзитивности, неверие в действенность просьбы, в действенность убеждения, стремление к одностороннему выигрышу, привычка. Гедонистическая и прагматическая манипуляции. Встречная манипуляция. Особенности цивилизованного влияния в коммуникациях. Условия, правила, техники аргументации. Техники контраргументации. Правила и техники самопродвижения. Спорные виды влияния и противостояния влиянию: внушение, заражение, харизма, пробуждение импульса к подражанию, формирование

	<p>благосклонности целевой персоны, просьба, игнорирование. Мониторинг эмоций. Психологическая самооборона. Техники психологической самообороны. Техники информационного диалога. Конструктивная критика: общая характеристика и техники. Цивилизованная конфронтация. Дополнительные способы противостояния влиянию. Способы энергетической мобилизации. творчества. Способы уклонения в коммуникациях при сенсорной депривации.</p>
<p>4. Стратегии и тактики деловых переговоров</p>	<p>Понятие о переговорном процессе. Этапы переговорного процесса. Подготовка разговора: о чем разговаривать, с кем разговаривать, когда разговаривать. Переговоры с позиции силы. Переговоры сотрудничества. Технологии стратегий и тактик переговорного процесса в условиях инклюзивного образования. Односторонний выигрыш, односторонний проигрыш, взаимный выигрыш, взаимный проигрыш в переговорах. Влияние на выбор стратегий личностных качеств участников переговоров и сенсорной депривации. Значение информации и предмета конфликта на выбор стратегий в переговорах. Тактики поведения в переговорном процессе и их характеристика: «видимое сотрудничество», «дезориентация партнера», «провокация чувств жалости у партнера», «ультимативная тактика», «тактика выжимания уступок», «лавирование» и т.п. Этап предъявления позиций. Обсуждение позиций. Согласование позиций и заключение договоренности. Понятное изложение своей позиции. Выслушивание позиции оппонента. Ассертивная настойчивость и отстаивание своих интересов. Ассертивная просьба об одолжении. Ассертивное противостояние манипуляциям. Ассертивное выражение премирующих жестов. Коммуникативные драмы. Технологии «активного слушательского поведения». Формулирование открытых вопросов в переговорах. Техники «малого разговора». Техника повторения. Техника перефразирования. Техника интерпретации.</p>
<p>5. Деловые презентации, публичные выступления, резюме</p>	<p>Понятие о деловой презентации. Страх публичного выступления. Трансформация состояния: от страха к предчувствию хорошей работы. Навык демонстрации уверенности. Выход на публику. Отношение к ситуации. Настройка эмоционального состояния. Поза и жестикация оратора. Постановка на публике. Выразительность жестов. Энергетика выступления. Работа с голосом, Характеристики речи (громкость, темп, диапазон). Что влияет на энергетику выступления. Поиск сильных сторон. Словесный поток. Отработка навыка говорить без остановки. Методы развития темы. Контакт с аудиторией. Настройка на аудиторию. Контакт глазами. Интерактивное общение с аудиторией. Приемы для привлечения внимания. Ответы на вопросы. Актерское мастерство. Паузы, интонации, смена амплуа. Секреты подготовки выступления. Структура выступления, типы выступлений. Индивидуальный ритуал перед выступлением. Понятие «резюме». Правила написания резюме.</p>
<p>6. Уplevel конфликтами в коммуникациях лиц с ОВЗ</p>	<p>Характеристика конфликта как социального феномена. Сущность конфликта и его структура. Определение основных структурных элементов конфликта. Классификация конфликтов. Причины конфликтов. Динамика конфликта. Теории механизмов возникновения конфликтов. Теории поведения личности в конфликте. Стратегии поведения в конфликте и их характеристика. Типы конфликтных личностей. Технологии эффективного общения и рационального поведения личности в конфликте. Внутри личностные конфликты. Формы проявления и способы разрешения внутри личностных конфликтов. Межличностные конфликты. Сферы проявления межличностных конфликтов. Групповые конфликты. Конфликт «личность – группа», межгрупповые конфликты в деловой сфере. Особенности конфликтов в инклюзивной группе. Понятие и содержание управления конфликтом. Прогнозирование конфликтов и оценка их функциональной направленности. Предупреждение или стимулирование конфликта. Регулирование конфликта. Разрешение конфликта. Управление эмоциями при конфликтном взаимодействии. Изучение разрушающих переживаний. Губительное мышление. Изучение иррациональных убеждений. Использование метода РЭТ терапии для изменения эмоциональных состояний. Управление состоянием через изменение поведения. Изменение эмоциональных последствий ситуаций. Готовность разрешить конфликт. Анализ конфликта. Выявление мотивации оппонентов. Оценка приоритетов. Оценка соотношения ресурсов конфликтующих сторон. Особенности выбора стратегии взаимодействия. Выработка взаимовыгодных предложений. Разработка запасных вариантов.</p>

<p>7. Психологические особенности коммуникации: структура, средства, виды, формы</p>	<p>Понятие об общении и коммуникации. Теории коммуникативной деятельности. Вклад в формирование современной коммуникативной теории философских, социологических, психологических, лингвистических научных школ. Коммуникации в живой и неживой природе. Виды, формы деловой коммуникации, их содержание и структура. Вербальные, экстралингвистические, невербальные средства, их значение и место при ведении контактов. Виды невербалики, используемые в деловой сфере. Жесты, их виды и классификации. Вербальные и экстралингвистические средства коммуникации. Понятие о коммуникативном процессе.</p>
<p>8. Деловая беседа, как ведущая форма коммуникации</p>	<p>Понятие о деловой беседе. Структура деловой беседы: подготовка, начало, постановка проблемы и передача информации, аргументирование, опровержение доводов собеседника, анализ альтернатив, поиск оптимального или компромиссного варианта, принятие решения, фиксация договорённости, выход из контакта, анализ результатов. Особенности каждой стадии. Составление плана беседы. Анализ внутренних и внешних возможностей осуществления плана. Прогноз возможного исхода. Сбор необходимой информации о будущем собеседнике. Отбор наиболее веских аргументов для защиты своей позиции. Выбор наиболее подходящей стратегии и тактики общения. Выбор места и времени проведения деловой беседы в зависимости от позиций участников. Установление контакта с собеседником в зависимости от позы, взгляда, интонации, расположения в пространстве, первых фраз. Присоединение и ведение собеседника в деловом контакте. Репрезентативная система принятия и переработки информации в коммуникациях, ее диагностика и методы воздействия. Цели в деловой беседе. Цель-проблема, цель-задание, манипулятивная цель, «истерическая демонстрация проблемы». «Вы- подход» и его особенности в деловых коммуникациях. Значение мотивации и информированности при деловой беседе. Наглядность, ясность и объем информации, ритм в коммуникациях. Особенности и приемы аргументирования. Нейтрализация возражений собеседника. Особенности и приемы в поиске приемлемого или оптимального решения проблемы в деловых взаимодействиях. Выход из контакта. Подведение итогов, осознание просчетов, накопление опыта после деловой беседы. Барьеры в деловых коммуникациях.</p>
<p>9. Методы убеждающего воздействия в условиях инклюзивного образования</p>	<p>Теоретическая схема убеждающего воздействия. Приемы убеждающего воздействия. Понятие об аттракции и средствах ее активизации. Психологические средства влияния в коммуникациях. Непсихологические средства влияния. Цели влияния. Классификация видов влияния. «Варварское», цивилизованное и манипулятивное влияние. Нападение: формы и операции нападения в деловых коммуникациях. Принуждение: формы и операции. Манипуляция как вызов к скрытой силовой борьбе. Метафорические виды манипуляторов. Струны, на которых манипуляторы играют. Этические вопросы при манипуляциях. Критерии манипуляций. Распространенность манипуляций. Корни манипуляций: слабость, парадокс нетранзитивности, неверие в действенность просьбы, в действенность убеждения, стремление к одностороннему выигрышу, привычка. Гедонистическая и прагматическая манипуляции. Встречная манипуляция. Особенности цивилизованного влияния в коммуникациях. Условия, правила, техники аргументации. Техники контраргументации. Правила и техники самопродвижения. Спорные виды влияния и противостояния влиянию: внушение, заражение, харизма, пробуждение импульса к подражанию, формирование благосклонности целевой персоны, просьба, игнорирование. Мониторинг эмоций. Психологическая самооборона. Техники психологической самообороны. Техники информационного диалога. Конструктивная критика: общая характеристика и техники. Цивилизованная конфронтация. Дополнительные способы противостояния влиянию. Способы энергетической мобилизации. творчества. Способы уклонения в коммуникациях при сенсорной депривации.</p>
<p>10. Стратегии и тактики деловых переговоров</p>	<p>Понятие о переговорном процессе. Этапы переговорного процесса. Подготовка разговора: о чем разговаривать, с кем разговаривать, когда разговаривать. Переговоры с позиции силы. Переговоры сотрудничества. Технологии стратегий и тактик переговорного процесса в условиях инклюзивного образования. Односторонний выигрыш, односторонний проигрыш, взаимный выигрыш, взаимный проигрыш в переговорах. Влияние на выбор стратегий личностных качеств участников переговоров и сенсорной депривации. Значение информации и предмета конфликта на выбор стратегий в переговорах. Тактики поведения в переговорном процессе и их характеристика: «видимое сотрудничество», «дезориентация партнера», «провокация чувств жалости у партнера»,</p>

	<p>«ультимативная тактика», «тактика выжимания уступок», «лабиринт» и т.п. Этап предъявления позиций. Обсуждение позиций. Согласование позиций и заключение договоренности. Понятное изложение своей позиции. Выслушивание позиции оппонента. Ассертивная настойчивость и отстаивание своих интересов. Ассертивная просьба об одолжении. Ассертивное противостояние манипуляциям. Ассертивное выражение премирующих жестов. Коммуникативные драмы. Технологии «активного слушательского поведения». Формулирование открытых вопросов в переговорах. Техники «малого разговора». Техника повторения. Техника перефразирования. Техника интерпретации.</p>
<p>11. Деловые презентации, публичные выступления, резюме</p>	<p>Понятие о деловой презентации. Страх публичного выступления. Трансформация состояния: от страха к предчувствию хорошей работы. Навык демонстрации уверенности. Выход на публику. Отношение к ситуации. Настройка эмоционального состояния. Поза и жестикуляция оратора. Постановка на публике. Выразительность жестов. Энергетика выступления. Работа с голосом, Характеристики речи (громкость, темп, диапазон). Что влияет на энергетику выступления. Поиск сильных сторон. Словесный поток. Отработка навыка говорить без остановки. Методы развития темы. Контакт с аудиторией. Настройка на аудиторию. Контакт глазами. Интерактивное общение с аудиторией. Приемы для привлечения внимания. Ответы на вопросы. Актерское мастерство. Паузы, интонации, смена амплуа. Секреты подготовки выступления. Структура выступления, типы выступлений. Индивидуальный ритуал перед выступлением. Понятие «резюме». Правила написания резюме.</p>
<p>12. Управленческие конфликты в коммуникациях лиц с ОВЗ</p>	<p>Характеристика конфликта как социального феномена. Сущность конфликта и его структура. Определение основных структурных элементов конфликта. Классификация конфликтов. Причины конфликтов. Динамика конфликта. Теории механизмов возникновения конфликтов. Теории поведения личности в конфликте. Стратегии поведения в конфликте и их характеристика. Типы конфликтных личностей. Технологии эффективного общения и рационального поведения личности в конфликте. Внутри личностные конфликты. Формы проявления и способы разрешения внутри личностных конфликтов. Межличностные конфликты. Сферы проявления межличностных конфликтов. Групповые конфликты. Конфликт «личность – группа», межгрупповые конфликты в деловой сфере. Особенности конфликтов в инклюзивной группе. Понятие и содержание управления конфликтом. Прогнозирование конфликтов и оценка их функциональной направленности. Предупреждение или стимулирование конфликта. Регулирование конфликта. Разрешение конфликта. Управление эмоциями при конфликтном взаимодействии. Изучение разрушающих переживаний. Губительное мышление. Изучение иррациональных убеждений. Использование метода РЭТ терапии для изменения эмоциональных состояний. Управление состоянием через изменение поведения. Изменение эмоциональных последствий ситуаций. Готовность разрешить конфликт. Анализ конфликта. Выявление мотивации оппонентов. Оценка приоритетов. Оценка соотношения ресурсов конфликтующих сторон. Особенности выбора стратегии взаимодействия. Выработка взаимовыгодных предложений. Разработка запасных вариантов.</p>

Разработчиком является доцент кафедры государственного и муниципального управления РУДН, к.э.н.

Д.В. Станис

Зам. заведующего кафедрой государственного и муниципального управления по учебной работе

Г.А. Куликовская