

Учреждение образования
«Международный государственный экологический университет
имени А.Д.Сахарова»

УТВЕРЖДАЮ

Проректор по учебной работе
МГЭУ имени А.Д. Сахарова

О.И. Родькин

17.08 2014

Регистрационный № УД- 382-14 /баз.



ПСИХОЛОГИЯ И ЭТИКА МЕЖЛИЧНОСТНЫХ ОТНОШЕНИЙ

**Учебная программа по специализированному модулю
учреждения высшего образования по учебной дисциплине для специальностей:**

- 1-33 01 01 Биоэкология;
- 1-80 02 01 Медикобиологическое дело;
- 1-33 01 05 Медицинская экология.

Минск 2014

СОСТАВИТЕЛЬ:

Т.В. Мишаткина, доцент кафедры философии, социологии и экономики Учреждения образования «Международный государственный экологический университет имени А.Д.Сахарова», кандидат философских наук, доцент.

РЕЦЕНЗЕНТЫ:

Е.В. Беляева, доцент кафедры философии культуры Учреждения образования «Белорусский государственный университет», кандидат философских наук, доцент.

Я.С. Яскевич, директор Института социально-гуманитарных знаний Учреждения образования «Белорусский государственный экономический университет», доктор философских наук, профессор.

РЕКОМЕНДОВАНО УТВЕРЖДЕНИЮ:

Кафедрой философии, социологии и экономики Учреждения образования «Международный государственный экологический университет имени А.Д.Сахарова» (протокол № ____ от _____ 2014 г.).

Научно-методическим советом Учреждения образования «Международный государственный экологический университет имени А.Д.Сахарова» (протокол № ____ от _____ 2014 г.)

Ответственный за редакцию: Т.В. Мишаткина

Ответственный за выпуск: Т.В. Мишаткина

1. ПОЯСНИТЕЛЬНАЯ ЗАПИСКА

Учебная программа предназначена для методического обеспечения преподавания дисциплины по специализированному модулю «Психология и этика межличностных отношений», введенному в рамках Концепции оптимизации содержания, структуры и объема социально-гуманитарных дисциплин в учреждениях высшего образования, утвержденной Министерством образования Республики Беларусь психологии и этики общения.

Общие требования к формированию социально-личностных компетенций выпускника

Основными целями социально-гуманитарной подготовки студентов в учреждениях высшего образования выступают формирование и развитие социально-личностных компетенций, основанных на гуманитарных знаниях, эмоционально-ценностном и социально-творческом опыте и обеспечивающих решение и исполнение гражданских, социально-профессиональных, личностных задач и функций.

Общие требования к формированию социально-личностных компетенций выпускника определяются следующими принципами:

- **гуманизации** – приоритетным принципом образования, обеспечивающим личностно-ориентированный характер образовательного процесса и творческую самореализацию выпускника;

- **фундаментализации**, способствующим ориентации содержания дисциплин социально-гуманитарного цикла на выявление сущностных оснований и связей между разнообразными процессами окружающего мира и общества;

- **компетентного** подхода, определяющего систему требований к организации образовательного процесса, направленную на повышение роли самостоятельной работы студентов, моделирующую социально-профессиональные проблемы и пути их решения, обеспечивающую формирование у выпускников способности действовать в изменяющихся жизненных обстоятельствах;

- **социально-личностной подготовки**, обеспечивающей формирование у студентов социально-личностной компетентности, основанной на единстве приобретенных гуманитарных знаний и умений, эмоционально-ценностных отношений и социально-творческого опыта с учетом интересов, потребностей и возможностей обучающихся;

- **междисциплинарности и интегративности** социально-гуманитарного образования, реализация которых обеспечивает целостность изучения гуманитарного знания и его взаимосвязь с социальным контекстом будущей профессиональной деятельности выпускника.

В соответствии с вышеуказанными целями и принципами социально-гуманитарной подготовки выпускник учреждения высшего образования при подготовке по образовательной программе первой ступени должен приобрести следующие **социально-личностные компетенции**:

СЛК-1. Обладать качествами гражданственности.

СЛК-2. Быть способным к социальному взаимодействию.

СЛК-3. Обладать способностью к межличностным коммуникациям.

СЛК-4. Быть способным к критике и самокритике (критическое мышление).

СЛК-5. Уметь работать в команде.

В процессе социально-гуманитарной подготовки выпускник учреждения высшего образования должен развить следующие *академические компетенции*:

АК-1. Владеть и применять базовые научно-теоретические знания для решения теоретических и практических задач.

АК-2. Владеть системным и сравнительным анализом.

АК-3. Владеть исследовательскими навыками.

АК-4. Уметь работать самостоятельно.

АК-5. Быть способным порождать новые идеи (креативность).

АК-6. Владеть междисциплинарным подходом при решении проблем.

АК-7. Уметь учиться, повышать свою квалификацию.

Цели и задачи дисциплины

Цель изучения данного курса – ввести студентов в мир **человеческого общения** – важнейшей стороны человеческой жизнедеятельности, заключающейся в субъект-субъектном отношении одного человека к другому; выработать у обучаемых навыки межличностного и делового общения.

Цели изучения курса, сложность теоретических и практических проблем общения обуславливают поливариантность поставленных ***задач***:

во-первых, дать студентам знания об одном из важнейших феноменов культуры – общении в контексте гуманистической парадигмы, предполагающей признание “самости” и самоценности личности, ее прав и свобод;

во-вторых, проанализировать нравственную сущность процесса общения: его особенности, психологические основания, условия и “барьеры”;

в-третьих, раскрыть «технологии» и “механизм” проявления основных способов общения, в частности, диалога и дискуссий, как в межличностном, так и в деловом и научном общении;

в-четвертых, выявить специфику делового общения, отношений в коллективах «по вертикали» и «по горизонтали», конфликтные ситуации и способы их разрешения;

в-пятых, рассмотреть актуальные “открытые” проблемы коммуникации, в частности, особенности общения в поле виртуальной реальности, своеобразие отношений в рамках молодежной субкультуры, общение в контексте этики гражданственности, в системе «Человек – Природа» и др.;

в-шестых, дать студентам необходимые представления об этикете межличностного и делового общения.

Изучение дисциплины «Психология и этика межличностных отношений»:

- позволяет приобрести знания о системе этической регуляции межличностных отношений человека на основе признания его индивидуальности, прав и свобод; о морально-психологических принципах, нормах и правилах общения;

- определяет умение методологически грамотно анализировать межличностные, гражданственные и деловые отношения в социуме;
- способствует формированию культуры общения;
- развивает навыки личностного и профессионального поведения и коммуникаций индивида в условиях меняющейся социальной реальности;
- позволяет человеку принимать адекватные, морально и психологически грамотные решения в сфере коммуникации, основанные на уважении личного достоинства каждого члена общества.

Изучение дисциплины «Психология и этика межличностных отношений» должно обеспечить такой уровень культуры общения, который позволил бы выпускнику ориентироваться в сложных условиях социума, активно внедрять во все сферы жизни общества принципы толерантности и гуманизма.

В результате усвоения этой дисциплины студент должен

знать:

- ключевые концептуальные модели этики, психологии и культуры общения;
- понятийно-категориальный аппарат этики и психологии общения;
- основные принципы, методы и способы общения;
- основные направления философии общения и ее современные проблемы;
- необходимые нормы и правила этикета.

уметь характеризовать:

- сущность, проблемы, принципы и ценности феномена общения;
- особенности субъект-объектных и субъект-субъектных отношений в общении;
- эволюцию нравственных ценностей в системе общения в процессе трансформаций общества;
- основные типы и виды межличностного и делового общения на современном этапе;
- нормативно-прикладные аспекты культуры делового общения в профессиональной деятельности.

уметь анализировать:

- роль этического знания в культуре общения;
- значение психологических факторов в общении;
- конкретные морально-психологические ситуации общения в контексте высших моральных ценностей;
- нравственные стороны актуальных проблем общения;
- собственный моральный выбор.

приобрести навыки и качества:

- адекватной самооценки и толерантной оценки других людей;
- корректного толерантного поведения в сфере межличностного, профессионального и делового общения;
- исследования и разрешения конфликтных ситуаций;

- ведения деловой беседы, совещаний, переговоров, полемики, выступлений;
- устойчивой ориентации и готовность в будущей жизнедеятельности руководствоваться принципами и нормами этики и психологии общения, необходимыми современному специалисту для достижения успеха.

**Структура содержания дисциплины специализированного модуля
«Психология и этика межличностных отношений»**

Учебная программа учебной дисциплины «Психология и этика межличностных отношений» включает пояснительную записку, содержание учебного материала, информационно-методическую часть.

Структурирование содержания учебной дисциплины осуществляется посредством выделения разделов и тем.

На изучение дисциплины «Психология и этика межличностных отношений» выделяется 72 часа, аудиторных часов – 34 (из них 18 – лекции, 16 – семинарские занятия). Форма контроля знаний – зачет.

2. ПРИМЕРНЫЙ ТЕМАТИЧЕСКИЙ ПЛАН

№ п/п	Содержание учебной дисциплины	Количество часов	
		лекции	семинары
1.	Введение	3	
	РАЗДЕЛ I. ОБЩЕНИЕ КАК ФЕНОМЕН ЧЕЛОВЕЧЕСКОГО БЫТИЯ		
2.	Тема 1. Общение как ценность: сущность и предназначение	3	
	Раздел II. ПСИХОЛОГИЯ ОБЩЕНИЯ		
3.	Тема 2. Индивидуально-психологические особенности и состояния личности и их проявление в общении		2
4.	Тема 3. Межличностные отношения и психология общения		2
5.	РАЗДЕЛ III. МЕЖЛИЧНОСТНЫЕ ОТНОШЕНИЯ И ЭТИКА ОБЩЕНИЯ		2
	Тема 4. Этика межличностных отношений		
	Тема 5. Молодежная субкультура: моральные проблемы общения		2
	Тема 6. Общение с природой	2	
	РАЗДЕЛ IV. СПЕЦИФИКА И ЭТИКА ДЕЛОВОГО ОБЩЕНИЯ		
	Тема 7. Деловое общение и его специфика	2	
	Тема 8. Этика успеха и деловое общение	2	
	Тема 9. Этика служебных отношений и общение в социальной группе	2	
	Тема 10. Этика общения «по горизонтали»	1	
	Тема 11. Этика делового общения «по вертикали»	1	
	РАЗДЕЛ V. КУЛЬТУРА И ТЕХНОЛОГИИ ДЕЛОВОГО ОБЩЕНИЯ		
	Тема 12. Культура ведения беседы, стратегия и тактика деловых переговоров		2
	Тема 13. Культура дискуссии, спора, полемики		2
	Тема 14. Конфликты и конфликтные ситуации		2
	РАЗДЕЛ VI. ВЕРБАЛЬНАЯ И НЕВЕРБАЛЬНАЯ КУЛЬТУРА ОБЩЕНИЯ		

	Тема 15. Речевая (вербальная) культура общения		1
	Тема 16. Невербальные средства общения		1
	РАЗДЕЛ VII. ЭТИКЕТ В ОБЩЕНИИ		
	Тема 17. Принципы и нормы этикетной культуры	2	
	Итого: 34 ч.	18	16

3. СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

ВВЕДЕНИЕ

Общение и коммуникация в системе человеческих отношений. *Феномен общения* в современной философии и культуре. Интенции к общению в феноменологии и герменевтике. Общение как экзистенция и судьба. Диалогика общения в персонализме. Общение в зеркале психоанализа.

РАЗДЕЛ I. ОБЩЕНИЕ КАК ФЕНОМЕН ЧЕЛОВЕЧЕСКОГО БЫТИЯ

Тема 1. Общение как ценность: сущность и предназначение

Общение и коммуникация; их сущность, место и функции в системе человеческих отношений. Понятие общения, его структура и средства. Характеристика и содержание общения. Виды общения: вербальное и невербальное общение.

Культура общения: понятие, сущность, функции. Культура и антикультура в общении: терпимость и нетерпимость, открытость и замкнутость, понимание и взаимопонимание, совместимость и несовместимость, симпатия и антипатия. Маргинальность в общении.

Психология, этика и технологии общения – структурные составляющие и основа культуры общения.

РАЗДЕЛ II. ПСИХОЛОГИЯ ОБЩЕНИЯ

Тема 2. Индивидуально-психологические особенности и состояния личности и их проявление в общении

Психологическая структура личности. Потребности и их классификация. Мотивация и волевые процессы. Ценностные ориентации личности. Интересы, идеалы, убеждения. Самосознание и самооценка личности. Я-концепция личности. Механизмы социализации личности в процессе общения: имитация, копирование, подражание, идентификация и др. Просоциальное и асоциальное поведение в общении.

Темперамент личности, его свойства и типы. Методы определения особенностей темперамента.

Характер, его социальная обусловленность. Характер и темперамент, учет их особенностей в процессе общения. Пути формирования характера.

Способности, их оценка и развитие. Способности и задатки. Виды способностей. Одаренность. Талант. Гениальность.

Эмоционально-психические состояния личности, их особенности, виды и признаки. Характеристики психических состояний: целостность, подвижность и устойчивость, индивидуальное своеобразие, полярность.

Эмоциональные состояния: настроение, аффект, стресс, фрустрация, страсть. Проявление психических состояний в различных видах деятельности человека и общении. Чувства. Психологическая защита.

Тема 3. Межличностные отношения и психология общения

Межличностные отношения; их виды и уровни. Социальный статус и ролевые отношения. Межличностное познание, взаимодействие, социальная перцепция в процессе общения. Коммуникативная, интерактивная, перцептивная стороны общения

Коммуникативная сторона общения. Общение как коммуникация, двусторонний процесс и субъект-субъектное отношение. Диалог в общении. Барьеры общения. Непонимание, избегание, давление авторитета. Преодоление барьеров общения. Управление вниманием в процессе общения. Развитие личностных и профессиональных коммуникативных навыков.

Интерактивная сторона общения. Роль действия и взаимодействия в общении. Дополнительное, пересекающееся, скрытое взаимодействие. Ритуальное, манипулятивное, гуманистическое общение. Механизмы воздействия в процессе общения. Стили общения.

Перцептивная сторона общения. Значение первого впечатления: позитивные и ошибочные схемы первичного восприятия. Особенности длительного общения; модели поведения в общении. Эффект самоподачи в общении (самоподача превосходства, привлекательности, отношения, актуального состояния и причин поведения).

РАЗДЕЛ III. МЕЖЛИЧНОСТНЫЕ ОТНОШЕНИЯ И ЭТИКА ОБЩЕНИЯ

Тема 4. Этика межличностных отношений

Субъект-субъектность межличностных отношений.

Дружба как высшая форма общения. Моральные основы дружбы: взаимное доверие, личная привязанность и симпатия, единство взглядов, интересов и жизненных целей, стремление к постоянному общению. “Правила” и “моральный кодекс” дружбы.

Любовь как отношение и влечение. Гармония “я” и “не я” как основа любви. Любовь и влюбленность. Два аспекта любви: внутренний (психологический) и внешний (социальный – реальные отношения). Этика общения в любви. «Условия» любви. Любовь, секс, эротика как феномены культуры человеческого общения.

Этика семейных отношений и общение в семье. Семейные конфликты, пути их предотвращения и разрешения.

Тема 5. Молодежная субкультура: моральные проблемы общения

Понятие субкультуры. *Молодежная субкультура*. «Открытые» проблемы межличностного общения в молодежных субкультурах. Молодежные субкультуры *первой половины XX века*: «потерянное поколение», «сердитые молодые люди», «разбитое поколение» — «битники». Молодежные субкультуры *второй половины XX века*. Идеология и морально-психологические ценности протестного движения *хиппи*. *Яппи* — молодые городские профессионалы, ориентированные на Успех, Американскую Мечту и американский индивидуализм. *Панки*. Жизненные и моральные принципы «поколения *икс*». Молодежная субкультура *хип-хоп*. «*Generation II*» — «компьютерно-

интернетные» молодые люди, строящие отношения с миром на основе последовательного индивидуализма, доходящего до изоляционизма; система моральных отношений – «Я–Они», в которой «Они» игнорируются или отторгаются. *Скинхеды* – асоциальное поколение, основанное по принципу стаи, с системой моральных отношений «Мы–Они», ориентированных на массово-отрицающее (а иногда и уничтожающее) взаимодействие.

Современные молодежные субкультуры, морально-психологические особенности их общения с миром и друг с другом.

Тема 6. Общение с природой

Природа как ценность культуры и новый субъект общения. Субъект-субъектные отношения между человеком и природой. Новое понимание «*нравственной субъектности*» Иного природного. Проблема *прав природы*.

Признание «внутренней ценности» – *самоценности* природных систем. *Нравственно-понимающее отношение* к природе. Чувство любви и сострадания к природе и чувство времени. Обращенность в будущее и «долг перед потомками». Принцип хронологической объективности и ответственность перед будущим.

Принцип благоговения перед жизнью. *Морально-экологическая ответственность*. Постулаты морально-экологической ответственности. Моральные императивы *диалога* человека с природой.

РАЗДЕЛ IV. СПЕЦИФИКА И ЭТИКА ДЕЛОВОГО ОБЩЕНИЯ

Тема 7. Деловое общение и его специфика

Деловое общение: понятие, специфика, основные функции и виды. Содержание и структура делового общения: распределение «ролей», работа с подчиненными, отношения с партнерами, проведение совещаний, ведение переговоров, разрешение конфликтов.

Культура делового общения: понятие, сущность, функции.

Этика делового общения. Модели деловой этики: прагматизм, корпоративная этика, метракорпоративная этика. Моральная мотивация к труду. Основные составляющие положительной мотивации к труду и моральная ценность делового общения.

Тема 8. Этика успеха и деловое общение

Успех как высшая моральная ценность современных деловых отношений. «Отказ» от Успеха, миф о Великой Удаче как подмена ориентации на успех. Обращение к идее Успеха в этике протестантизма (М. Вебер), его результаты. Успешная деятельность как результат *призвания* и *профессионального долга*. Бескорыстное и беззаветное служение Делу как смысл жизнедеятельности человека призвания.

«*Новая*» *этика успеха* и ее основные характеристики: ориентация на нравственно-позитивную ценность успеха; риск в сфере морального выбора; честность и «игра по правилам»; состязательность, кооперация, отрицание «казарменного» коллективизма и профессионального гипериндивидуализма; служение «общему благу всех».

Основные функции этики успеха. «Выгодность» утилитаристских принципов, «запретительный» аспект, «побудительный» аспект, «критический» аспект. Этическая «безопасность» идеи успеха. Стратегия выживания и стратегия успеха.

Мотивационно-нормативный комплекс этики успеха: единство императивов достижения успеха, долженствования и ответственности, беспристрастности и справедливости. «Безадресный альтруизм» и «бескорыстное достижение». Генеральная норма–идеал (цель) этики успеха: стремиться к успеху и добиваться успеха. *Нормы–средства* как требования морального равенства на соревновательных площадях рыночного «открытого общества»: следование честным правилам игры, соблюдение добродетелей партнерства; уважение к собственности, достижениям и инновациям; уважение норм трудовой и профессиональной морали.

Ориентация на успех как предмет *морального выбора* личности: служение Делу и ориентация на Успех. *Свобода выбора, моральный риск* и *моральная «выгода»* ориентации на успех.

Этика неуспеха как контрэтика. Ее ценности и антиценности: мотивация *неучастия* и *бездействия*; социальная пассивность (*квиентизм*): поиск абсолютной безмятежности, социального безразличия, исключения из социально активных моделей действия.

Тема 9. Этика служебных отношений и общение в социальной группе

Понятие *социальной группы*. Виды социальных групп. *Малая группа*, условия ее развития. *Коллектив* как высшая ступень развития малой группы.

Морально-психологический климат в группе: отрицательный и положительный микроклимат. Основные требования, обеспечивающие положительный морально-психологический климат: слаженность и сплоченность, доброжелательность, чуткость и тактичность; внимание к человеку, терпимость к особенностям и недостаткам людей, умение ценить их индивидуальность.

Этика общения в группе. Понятия конформизма, внушения, убеждения, подчинения, групповой поляризации. Навыки группового взаимодействия.

Роль *«человеческих отношений»* в системах взаимодействия: 1) между сотрудниками одного уровня, коллегами – *отношения «по горизонтали»*; 2) между руководителями и подчиненными – *отношения «по вертикали»*.

Тема 10. Этика общения «по горизонтали»

Формальная и неформальная структура коллектива, ее морально-психологическое значение для отношений «по горизонтали». *Совместимость и несовместимость* в отношениях «по горизонтали». Роль *симпатии* и *антипатии* в отношениях между людьми. Соблюдение *этических принципов и норм* как основа преодоления несовместимости, обеспечения оптимального климата в отношениях «по горизонтали».

Морально-психологическая общность коллектива: наличие групповых интересов и потребностей; общность нравственных норм и ценностей; сходство мнений в оценках проблем. Коллективизм, взаимопомощь, диалогич-

ность, плюрализм, толерантность как основа общения «по горизонтали». Групповой эгоизм и его проявления.

«Слои» в коллективе по типу поведения и способу взаимодействия: «коллективисты», «индивидуалисты», «претензионисты», «подражатели», «пассивные», «изолированные». Возрастные, половые, психические характеристики личности. Экстравертность и интровертность. Социометрическая методика исследования взаимоотношений в группе. Статус личности в коллективе: «звезды», «предпочитаемые», «отверженные» и др.

Понятие социально-психологической *«роли»* индивида в группе. Классификация «ролей»: «генераторы идей», «исполнители», «эксперты», «критики», «шуты гороховые» и др. Различия между членами коллектива по взглядам, убеждениям, жизненному опыту, потребностям и интересам; их влияние на взаимоотношения людей.

Моральные принципы отношений «по горизонтали»: самоуправление и контроль за собственным поведением; координация собственного поведения; терпимость к недостаткам, привычкам, взглядам, убеждениям коллег; стремление к взаимопониманию; способность к сочувствию, сопереживанию.

Моральные нормы поведения как конкретизация принципов деловой этики.

Этические принципы и нормы делового общения и «манипуляторство» (Д. Карнеги). *Психологические «секреты»* делового общения. Диагностика и преодоление «дефектных уровней» и «барьеров» делового общения. Способы воздействия на другого человека и управления им.

Тема 11. Этика делового общения «по вертикали»

Отношения «по вертикали» – отношения управления и подчинения; их отличительные черты (асимметричность, неравенство, зависимость одного лица от другого). Роль личности *лидера, руководителя* в отношениях «по вертикали».

Необходимые качества руководителя: высокая коммуникабельность; умение управлять людьми, влиять на них; готовность рисковать и брать ответственность на себя; умение делегировать полномочия и распределять роли в коллективе; способность самостоятельно принимать решения; опыт руководящей работы; способность генерировать идеи и аналитические способности; гибкость, умение менять стиль управления; специальная управленческо-менеджерская подготовка; умение правильно распределять время. *Авторитет руководителя* как результат соответствия основным требованиям и признание его формального и неформального лидерства.

Стиль руководства: директивный (авторитарный), коллегиальный (демократический), разрешительный (либеральный). Их достоинства и недостатки.

Моральные принципы и нормы отношений «по вертикали». *Принципы справедливости и демократизма*. *Нормы поведения* руководителя. Вежливость, уважение личного достоинства сотрудников, недопустимость их унижения, грубости и бесцеремонности по отношению к ним. Доброжелатель-

ность и приветливость, внимание к людям. Предупредительность и тактичность, чуткость, способность сопереживать людям, стремление помочь им. Корректность, самодисциплина, умение владеть собой. Скромность руководителя. Терпимость к взглядам, убеждениям, вкусам подчиненных. Самокритичность и справедливость руководителя, способность к адекватной, объективной оценке достижений и недостатков сотрудников. Требовательность к подчиненным. Обязательность и точность как черты деловой порядочности.

Нормы отношения подчиненных к начальнику: дисциплинированность, вежливость, соблюдение субординации. Инициативность и самостоятельность суждений, смелость и твердость в защите собственного мнения. Доверие и уважение к опыту и знаниям руководителя, понимание его ответственности, умение подчинить свой личный и узкопрофессиональный интерес видению руководителем общих задач коллектива.

РАЗДЕЛ V. КУЛЬТУРА И ТЕХНОЛОГИИ ДЕЛОВОГО ОБЩЕНИЯ

Технология делового общения: понятие и содержание. Основные формы общения: деловые беседы, совещания, переговоры, дискуссии, выступления.

Тема 12. Культура ведения беседы, стратегия и тактика деловых переговоров

Понятие *деловой беседы*, ее функции и виды. Беседы между руководителями и подчиненными. Беседа при приеме на работу и с целью поручения подчиненному задания. Оценка работы сотрудника, критика за плохую работу. Требования к ведению критической беседы. Беседа при увольнении.

Этапы и фазы ведения деловой беседы.

Подготовка и начало деловой беседы. План ведения беседы. Умение предвидеть ход ее развития, прогнозировать ее результаты. Методы «правильного» начала беседы: снятие напряженности, «зацепка», стимулирование воображения, прямой подход. «Самоубийственные» способы дебютов.

Основные фазы развития беседы. Правильная постановка вопросов. Основные типы вопросов: закрытые, открытые, риторические, переломные, вопросы для обдумывания. Умение слушать собеседника. Основные ошибки и неумение слушать. Рекомендации по умению слушать. Информирование собеседника, основные требования к информированию. Парирование замечаний собеседника. Виды замечаний: предубеждения, невысказанные, ироничные, субъективные, объективные замечания; замечания с целью получения информации, сопротивления, проявления себя. Способы высказывания замечаний: локализация, возражение, признание правоты. Требования к высказыванию замечаний.

Этап принятия решений. Достижение целей беседы. Сохранение возможности дальнейших контактов. Анализ успехов и неудач в проведении беседы.

Основные типы собеседника. «Вздорный человек», нигилист. «Позитивный человек». «Всезнайка». «Болтун». «Трусишка». Незаинтересованный собеседник. Хладнокровный, неприступный собеседник. «Важная птица». «Почемучка». Определение типа собеседников. Психологические приемы влия-

ния на собеседника: «имя собственное», «зеркало отношений», «комплимент», «личная жизнь».

Деловые переговоры как особый вид деловой беседы. Стратегия и тактика деловых переговоров. Создание оптимальных условий для ведения переговоров. Цели, средства, требования и правила ведения переговоров. *Стиль и тактические приемы* деловых переговоров: «уход», «выжидание», «выражение согласия», «салями», «пакетирование», «выдвижение требований в последнюю минуту». Импровизация в общении и ведении деловых переговоров. Аргументирование в ходе переговоров. Доказательная аргументация и контраргументация, их основные методы: фундаментальный, методы противоречий, извлечения выводов, сравнения, «кусков», «бумеранга», игнорирования, потенцирования, «выведения», опроса, мнимой поддержки, метод «да,..но...». Недопустимость «грязных методов» *«спекулятивных» техник* ведения переговоров. «Запрещенные приемы» аргументирования, использование авторитета, дискредитация собеседника, изменение направления, введение в заблуждение. Техники отсрочки, апелляции, искажения.

Основные моральные принципы ведения всех видов бесед.

Тема 13. Культура дискуссии, спора, полемики

Дискуссия и ее формы – *спор, полемика, диспут, полемика, дебаты*. Различие видов дискуссии по целям, значимости проблемы, количеству участников, форме проведения. Общие условия ведения дискуссии. Этические нормы ведения дискуссий.

Основные принципы ведения дискуссии. Необходимость альтернативы, плюрализма мнений и путей решения проблемы. Недопустимость монополии на истину, полного согласия, безоговорочного одобрения, слепой веры и поклонения. Требование конструктивной критики и предложений альтернативы. Обеспечение защищенности личности от преследований за свои взгляды, идеи, программы.

Психологические приемы убеждения в дискуссии и споре. Воздействие на чувства оппонента и слушателей; применение иронии, юмора, сарказма; доведение мысли противника до абсурда; прием «возвратного удара» или «подхвата реплики»; доводы «к человеку»; «апелляция к публике». Вопросы и ответы в споре, их виды. «Нечестные» приемы, позволительные и непозволительные уловки в споре.

Правила и рекомендации по этичному поведению в споре.

Тема 14. Конфликты и конфликтные ситуации

Конфликт: понятие, сущность, классификация. Причины и механизм возникновения конфликтов. *Конфликтогены*, их виды: стремление к превосходству, проявление агрессивности и эгоизма. Классификация конфликтов: по *объему* (внутриличностные, межличностные, между личностью и группой, межгрупповые), по *длительности протекания* (кратковременные и затяжные), по *источнику возникновения* (объективно и субъективно обусловленные).

Конфликтная ситуация. Основные *стили поведения* в конфликтных ситуациях: конкуренция, уклонение, приспособление, сотрудничество, ком-

промисс. *Типология поведения* в конфликтной ситуации: поведение «мыслителя», «практика», «собеседника», «склочника» и «антисклочника».

Основные правила предупреждения конфликта и этические стратегии его разрешения.

РАЗДЕЛ VI. ВЕРБАЛЬНАЯ И НЕВЕРБАЛЬНАЯ КУЛЬТУРА ОБЩЕНИЯ

Тема 15. Речевая (вербальная) культура общения

Культура речи, соблюдение правил *речевого поведения* и *речевого этикета*.

Основные признаки *культурной речи*: правильность, соответствие языковым нормам, точность, ясность, простота, живость, логичность мышления и изложения, чистота речи. «Засоренная» и «грязная» речь, языковые «сорняки». Выразительность и богатство речи. Правильный выбор *тона речи*, способа ее подачи. Уместность речи, речевые *стили*.

Правила речевого поведения: для *говорящего*, *слушающего*, *присутствующих* при общении. Экспромт и «риторические уловки» в речевом поведении.

Речевой этикет и умение пользоваться речевыми нормативами. Выбор темы беседы. Вежливость, тактичность, корректность в беседе. Умение выслушать собеседника. Проявление остроумия в беседе. Речевые «барьеры» при общении. Нарушение этикетных правил в беседе.

Опосредованное общение: современные средства аудио, видео и письменной связи в общении. Общение по *телефону*, его специфика. Подготовка к телефонному разговору. Варианты начала разговора и ответов по телефону. Лаконизм, четкость речи, уровень громкости разговора, роль интонации, пауз при телефонном разговоре. Правильное окончание телефонного разговора.

Этика общения по *мобильному телефону* и *sms-общению*.

Письменное общение. Культура переписки: информативность; убедительность, доказательность; ясность и недвусмысленность языка сообщения. Требования к оформлению письма: начало, обращение, завершение письма. Стандарты деловой переписки.

Этические аспекты виртуального общения. Положительные начала виртуального общения — способность Интернета связывать людей, устанавливать между ними необходимые контакты; предоставлять огромный объем информации. Негативные аспекты интернетобщения: излишняя лаконичность, отсутствие культуры речи, потеря навыков развернутого общения, опасность «ухода в виртуал», «*интеллектуальная наркомания*» — *интернетомании* или «*нетомании*». *Интернет-зависимость (Internet addiction disorder — IAD)* — феномен психической зависимости от Интернета, результат влияния информационных технологий на человеческое сознание.

Сетевой этикет (нэтикет), его принципы и нормы. *Принцип личной свободы* (принцип анархии); принцип *здорового консерватизма*, соблюдение

требования *преемственности*; *принцип самосохранения* сетевого сообщества, направленный на сохранение и защиту своей среды обитания — Сети.

Тема 16. Невербальные средства общения

Манеры поведения как характеристика общей и этикетной культуры. *Манера держаться*: привычки, осанка, походка, выражение лица. *Поза* как выражение психологической субординации. *Жесты*, их виды и значение: жесты-символы, жесты-иллюстраторы, жесты-регуляторы, жесты-адапторы. *Визуальный контакт* в общении. *Улыбка, взгляд*.

Пространственная территория и расположение при общении: интимная, личная, социальная, публичная *зоны общения*. Выбор *дистанции* и *позиции* в общении. Национальные особенности невербального общения.

Одежда как информационное поле общения. *Вкус* как эстетическая основа культуры в одежде. Понятие *стиля*. *Элегантность* в одежде, причёске, макияже. *Аккуратность* и *подтянутость* в одежде. Требования к деловому, повседневному и торжественному костюму для деловых мужчин и женщин; правила его ношения. Прическа, украшения и макияж деловой женщины.

РАЗДЕЛ VII. ЭТИКЕТ В ОБЩЕНИИ

Тема 17. Принципы и нормы этикетной культуры

Этикетная культура как проявление нравственной культуры личности: *внимание* и *уважение* к другим; *вежливость* и *доброжелательность*; *искренность* и *чуткость*. *Тактичность* и *бестактность* в общении. *Деликатность* и *скромность*.

Правила этикета в конкретных ситуациях. Порядок и правила приветствий, обращений, представлений, знакомств. «*Неравенство*» в общении: «*преимущество*» старших перед младшими, женщин перед мужчинами, начальника перед подчиненными.

Служебный этикет, его нормы и правила. Этикет официальных и неофициальных мероприятий.

Официальные приемы: подготовка и организация, встреча гостей, проведение, правила поведения на приеме. Подарки и сувениры.

Неофициальные мероприятия: домашние праздники, прием гостей. Правила поведения в гостях. Правила поведения в кафе или ресторане.

Этикет застолья и правила хорошего тона. Поведение за столом. Пользование приборами. Обращение с некоторыми блюдами и напитками.

Правила международного этикета. Необходимость учета *национальных особенностей* этикета в общении.

4. ИНФОРМАЦИОННО-МЕТОДИЧЕСКАЯ ЧАСТЬ ЛИТЕРАТУРА

Основная литература

1. Мишаткина, Т.В. Феномен общения в философии и культуре XX века / Т.В. Мишаткина, Я.С. Яскевич. – Минск: РИВШ, 2000. – 135 с.
2. Мишаткина, Т.В. Культура делового общения: Учебное пособие / Т.В. Мишаткина, Г.В. Бороздина. – Минск: Лоция, 1997. – 280 с.
3. Этика: учебное пособие / под ред. Т.В. Мишаткиной и Я.С. Яскевич. - изд. 4-е, перераб. и доп. – Минск: Новое знание, 2006. – 580 с. – Главы 14, 17-20. - (с грифом Министерства образования Республики Беларусь).

Дополнительная литература

К теме 1. Общение

4. Бубер, М. Я и Ты // Квинтэссенция. - Москва, 1992.
5. Вейс, Ф.Р. Нравственные основы жизни / Ф.Р. Вейс. - Минск, 1993.
6. Ильин, Е.Н. Искусство общения / Е.Н. Ильин.- Москва, 1982.
7. Каган, М.С. Мир общения / М.С. Каган. - Москва, 1988.
8. Крутов, Н.Н., Крутова, О.Н. Человек среди людей / Н.Н. Крутов, О.Н. Крутова. - Москва, 1989.
9. Мишаткина, Т.В. Этика. Практикум / Т.В. Мишаткина. - Минск, 2003.
10. Мишаткина, Т.В. Этика. Экспресс-курс / Т.В. Мишаткина. - Минск, 2004.
11. Ночевник, М.Н. Человеческое общение / М.Н. Ночевник. – Москва, 1988.
12. Паламарь, А.О. Мудрость общения / А.О. Паламарь. - Москва, 1990.
13. Сафьянов, В.И. Этика общения / В.И. Сафьянов. - Москва, 1991.
14. Толстых, А.В. Наедине со всеми / А.В. Толстых. - Москва, 1990.
15. Шмидт, Р. Искусство общения / Р. Шмидт. - Москва, 1992.

К теме 2-3. Психология общения

16. Айзенк, Г. Проверьте свои способности / Г. Айзенк. – Москва, 1992.
17. Асмолов, А.Г. Психология личности / А.Г. Асмолов. - Москва, 1990.
18. Бердяев, Н.А. Самопознание / Н.А. Бердяев. - Москва, 1992.
19. Бернс, Р. Развитие Я-концепции и воспитание / Р. Бернс. - Москва, 1986.
20. Бодалев, А.А. Личность и общение / А.А. Бодалев. - Москва, 1983.
21. Бородкин, Ф.М., Коряк, Н.М. Внимание: Конфликт! / Ф.М. Бородкин, Н.М. Коряк. - Москва, 1995.
22. Брудный, А.А. Понимание и общение / А.А. Брудный. - Москва, 1989.
23. Данилова, Н.Н. Эмоциональные состояния: механизмы и диагностика / Н.Н. Данилова. - Москва, 1985.
24. Донцов, А.И. Психология коллектива / А.И. Донцов. - Москва, 1984.
25. Ильин, Е.П. Эмоции и чувства / Е.П. Ильин. – Санкт-Петербург: Питер, 2002. – 752 с.

26. Как построить свое «Я» / Под редакцией Зинченко В.П. - Москва, 1991.
27. Коломинский Я.Л. Психология взаимоотношений в малых группах. Мн., 1976.
28. Коломинский Я.Л. Человек: психология. Мн.: Университетское, 1998.
29. Кон И.С. В поисках себя: личность и самопознание. М., 1984.
30. Кричевский Р.Л., Дубовская Е.М. Психология малой группы. М., 1991.
31. Левин К. Разрешение социальных конфликтов. СПб.: Изд-во «Речь», 2000.
32. Лупьян Я.А. Барьеры общения. Конфликты. Стресс. Мн., 1986.
33. Маслоу А.Г. Мотивация и личность. СПб.: Евразия, 1999.
34. Маслоу А. Самоактуализация. // Психология личности. Тексты. М., 1982.
35. Мелибруда Е. Я – ТЫ – МЫ: психологические возможности улучшения общения / Пер. с польск. – М., 1986.
36. Ниренберг Дж., Калеро Г. Читать человека – как книгу. – М., 1990;
37. Петровский В.А. Личность в психологии. - Ростов-на Дону, 1996.
38. Потылицко Г.И. Этико-психологические основы общения. - М., 1988.
39. Селье Г. Стресс без дистресса. - М., 1979.
40. Симоненко Ю.А. Искусство разбираться в себе и других. – Л., 1990;
41. Стреляу Я. Роль темперамента в психологическом развитии. - М., 1982.
42. Уткин Э.А. Конфликтология: теория и практика. - М., 1998.
43. Фромм Э. Иметь или быть.- М., 1991.
44. Фромм Э. Человек для себя.- М., 1992.
45. Шейнов В.П. Конфликты в нашей жизни и их разрешение. - Мн., 1997.
46. Шепель В.М. Имиджелогия: секреты личного обаяния. – М., 1994;
47. Шостром Э. Антикварнеги. - М., 1992.
48. Юнг К.Г. Психологические типы. // Психология индивидуальных различий. Тексты. М., 1982.

К теме 4-5. Межличностное общение

49. Альберони Ф. Дружба и любовь. М., 1991.
50. Джонсон Р. МЫ. Глубинные аспекты романтической любви. М., 2005.
51. Кон М.С. Дружба: этико-психологический очерк. - М., 1989.
52. Молодежная субкультура и положение молодежи в странах Западной Европы и США. М., 1989.
53. Рюриков Ю.В. Три влечения. М., 1986.
54. Сосновский А.В. Лики любви. Очерки истории половой морали – М., 1992.
55. Фромм Э. Искусство любви. Мн., 1990.

К теме 6. Общение с природой

56. Алексеев В.П. Очерки экологии человека. М., 1993.
57. Бганба-Церера В.Р. Становление экологической этики: проблемы и перспективы. М., 1992.

58. Борейко В.Е. Популярный словарь по экологической этике и гуманитарной экологии. Киев, 2003.
59. Борейко В.Е. Экологическая этика. Киев, 2004.
60. Гирусов Э.В., Широкова И.Ю. Экология и культура. – М., 1989.
61. Иванов В. Г. Конфликт ценностей и решение проблем экологии. М., 1991.
62. Леопольд О. Календарь песчаного графства. – М., 1980.
63. Лось В.А. Взаимоотношения общества и природы. М., 1990.
64. Моисеев Н. Н. Человек. Среда. Общество. М., 1991.
65. Морально-этическая норма. Война. Окружающая среда. М., 1989.
66. Риган Т. В защиту прав животных. Линзи Э. Божественные права животных. Киев, 2004.
67. Сафонов И. А. Философские проблемы единства человека и природы. - СПб., 1994.
68. Тоффлер А. Шок будущего. - М., 2002.
69. Фукуяма Ф. Наше постчеловеческое будущее. - М., 2004.
70. Хесле В. Философия и экология. - М., 1993.
71. Швейцер А. Благовение перед жизнью. - М., 1992.
72. Швейцер А. Культура и этика. - М., 1973.

К темам 7-11. Деловое общение

73. Алехина И. Имидж и этика делового человека. – М., 1995.
74. Бакштановский В.И., Согомонов Ю.В. Этика успеха на рубеже XXI века // Ведомости Тюменского НИИ прикладной этики. - № 4-5, 1996.
75. Браим И.Н. Этика делового общения. – Мн., 1994;
76. Ваше преуспевание – в Ваших руках. – М., 1993;
77. Вебер М. Избранные произведения. - М., 1989.
78. Венедиктова В.И. О деловой этике и этикете. – М., 1994;
79. Власов Л.В., Сементовская В.К. Деловое общение. – Л., 1990;
80. Власова Н. И проснешься боссом. Справочник по психологии управления.- Новосибирск, 1994. – Кн. 1-3;
81. Вудкок М., Фрэнсис Д. Раскрепощенный менеджер. – М., 1991;
82. Голубев Е.П. Какое принять решение? – М., 1990;
83. Грейсон Дж., О Делл К. Американский менеджмент на пороге XXI века. – М., 1991;
84. Гришина Н.В. Я и другие: общение в трудовом коллективе. – Л., 1990;
85. Де Джордж Р.Т. Деловая этика. В 2-х т. М., 2001.
86. Зигерт В., Ланг Л. Руководитель без конфликтов. – М., 1990;
87. Как добиться успеха? Практические советы деловым людям. – М., 1990;
88. Карлоф Б. Деловая стратегия. – М., 1991;
89. Карнеги Д. Как завоевывать друзей и оказывать влияние на людей. – Мн., 1990;
90. Кричевский Р.Л. Если Вы руководитель. – М., 1993;
91. Ксенчук Е.В., Киянова М.К. Технология успеха. – М., 1993;

92. Любимова Н.Г. Менеджмент – путь к успеху. – М., 1992;
93. Немировская Л.З. Этико-деловые отношения. – М., 1991;
94. Панасюк А.Ю. Управленческое общение: практические советы. – М., 1990;
95. Паркинсон С.Н. Законы Паркинсона. – М., 1989;
96. Петренко А. Безопасность и коммуникации делового человека. – М., 1994;
97. Рекомендации для руководителей. – Мн., 1990;
98. Секреты умелого руководителя. – М., 1991;
99. Скотт Дж. Конфликты. Пути их преодоления. – Киев, 1991;
100. Снелл Фр. Искусство делового общения. – М., 1990;
101. Стоддард Э.Л. Семь шагов к успеху. – Красноярск, 1991;
102. Тичи Н., Деванна М.А. Лидеры реорганизации. – М., 1990;
103. Уткин Э.А. Профессия – менеджер. – М., 1992;
104. Фишер Р., Юри У. Путь к согласию, или Переговоры без поражения. – Мн., 1995;
105. Хряцова Н.Ю. Деловое общение руководителя. – Л., 1990;
106. Цыгичко В.Н. Руководителю – о принятии решений. – М., 1991;
107. Шепель В.М. Настольная книга бизнесмена и менеджера. – М., 1992;
108. Шепель В.М. Управленческая этика. – М., 1989;
109. Якокка Л. Карьера менеджера. – М., 1991;

К темам 12-14. Технологии делового общения

110. Андреев В.И. Конфликтология: Искусство спора, ведения переговоров. – Казань, 1992;
111. Деловые беседы. / сост. А.П. Хачатурян. М., 1990;
112. Лебедева М.М. Уметь вести переговоры. – М., 1991;
113. Павлова Л.Г. Спор, дискуссия, полемика. М., 1991.
114. Панфилова А.П. Деловые беседы. – Л., 1989;

К темам 15-17. Культура общения

115. Азбука хорошего тона. / сост. Подгайская А.Л. Мн., 1994
116. Акишина А.А. Культура повседневного общения. – М., 1990.
117. Алешина Л.П. О вежливости, о такте, о деликатности. – Л., 1990;
118. Безруких М. Я и другие Я или правила поведения для всех. М., 1991.
119. Бринкман Р., Кершнер Р. Гений общения. СПб., 1997.
120. Веселов П. Аксиомы делового письма. Культура делового общения в официальной переписке. – М., 1994;
121. Виртуальная реальность. М., 1997.
122. Войскунский А.Е. Я говорю, мы говорим... Очерки о человеческом общении. – М., 1992;
123. Волченко Л.Б. Гуманность, деликатность, вежливость и этикет. – М., 1992;
124. Деева Т.М., Кичатова Е.В. и др. Деловая переписка для международного сотрудничества. – М., 1992;
125. Деловой протокол и этикет. – М., 1992;

126. Карнеги Д. Как завоевать друзей и оказывать влияние на людей? Мн., 1990.
127. Козлов Н.И. Как относиться к себе и людям? М., 1994.
128. Краткий справочник по этикету. – Киев, 1992;
129. Лексикон хороших манер. – Спб., 1991;
130. Николаева Т.Н., Илларионов С.И. Этикет и мы. – М., 1993;
131. Основы этикета и искусство общения. СПб, 1993.
132. Поговорим об этикете. – М., 1991;
133. Правила светской жизни и этикета. Хороший тон. М., 1991.
134. Сафьянов В.И. Культура общения. – М., 1992;
135. Соловьев Э.Я. Современный этикет и деловой протокол. Мн., 1993;
136. Соловьев Э.Я. Этикет делового человека. (Организация встреч, приемов, презентаций). – Мн., 1994;
137. Сопер П.Л. Основы искусства речи. – М., 1992;
138. Умеете ли Вы общаться? М., 1991.
139. Формановская Н.И. Речевой этикет и культура общения. – М., 1989;
140. Хороший тон: Сборник правил и советов на все случаи жизни. М., 1990.
141. Школа этикета: поучения на всякий случай. Екатеринбург, 1995.
142. Этикет: дома и в гостях. Мн., 1993.
143. Этикет делового человека. – Свердловск, 1993;
144. Этикет официальных и неофициальных встреч. – Ташкент, 1992;
145. Я к Вам пишу... Практическое руководство по деловой переписке. – Тверь, 1992;
146. Ягер, Дж. Деловой этикет. Как выжить и преуспеть в мире бизнеса / Жд.Ягер. – М., 1994;
147. Ягодинский В.Н. Как себя вести. М., 1991.

Организация самостоятельной работы

Для организации **самостоятельной работы** по курсу используются информационные технологии: размещены в сетевом доступе комплекс учебных и учебно-методических материалов (учебная программа, планы семинарских занятий, список рекомендуемой литературы и информационных ресурсов, перечень тем для контрольных работ, case-study для ситуационного анализа). Проверка эффективности самостоятельной работы студентов организуется в ходе текущего и итогового контроля знаний в форме устного опроса, ситуационного анализа, дискуссий, письменных контрольных заданий, самостоятельного конспектирования текстов, написания эссе по темам курса.

Методы и технологии обучения

Основными **методами и технологиями обучения**, отвечающими задачам изучения данного специализированного модуля, являются:

- 1) методы проблемного обучения (проблемное изложение, исследовательский метод);
- 2) личностно ориентированные (развивающие) технологии, основанные на активных формах и методах обучения (принцип обратной связи, ролевые и ситуативные игры, метод *case study*).
- 3) информационно-коммуникационные технологии, обеспечивающие проблемно-исследовательский характер процесса обучения и активизацию самостоятельной работы студентов (электронные презентации лекционных тем, тестирование).

По каждому разделу и модулю данной учебной программы в соответствии с их целями и задачами преподавателем проектируются и реализуются определенные педагогические технологии. В числе наиболее перспективных и эффективных современных инновационных образовательных средств и технологий, позволяющих реализовать системно-деятельностный компетентностный подход в учебно-воспитательном процессе, следует выделить: учебно-методические комплексы (в том числе электронные); вариативные модели самостоятельной работы студентов; блочно-модульные, модульно-рейтинговые системы, информационные технологии, методики активного обучения.

Диагностика сформированности компетенций студента

Для оценки учебных достижений студентов используются критерии, рекомендованные Министерством образования Республики Беларусь. Для диагностики сформированности компетенций студентов предусматривается итоговое оценивание – зачет.

5. ПРОТОКОЛ СОГЛАСОВАНИЯ УЧЕБНОЙ ПРОГРАММЫ С ДРУГИМИ ДИСЦИПЛИНАМИ СПЕЦИАЛЬНОСТИ

Название дисциплины, с кот. требуется согласование	Название кафедры	Предложения об изменениях в содержании учебной программы по дисциплине	Решение, принятое кафедрой, разработавшей учебную программу
Философия	Кафедра философии, социологии и экономики		Содержание дисциплин согласовано (протокол № _____ от _____)
Основы психологии и педагогики	Кафедра философии, социологии и экономики		
Культурология	Кафедра философии, социологии и экономики		

Вопросы к зачету

1. Феномен общения в современной философии и культуре. Общение в феноменологии и герменевтике.
2. Общение как экзистенция и судьба. Диалогика общения в персонализме.
3. Общение в зеркале психоанализа.
4. Психологическая структура личности. Потребности личности и их классификация. Мотивация и волевые процессы. Ценностные ориентации личности. Интересы, идеалы, убеждения.
5. Механизмы социализации личности в процессе общения: имитация, копирование, подражание, идентификация и др. Просоциальное и асоциальное поведение в общении.
6. Роль характера и темперамента в процессе общения. Темперамент личности, его свойства и типы. Характер, его социальная обусловленность.
7. Эмоционально-психические состояния личности, их особенности, виды и признаки. Настроение, аффект, стресс, фрустрация, страсть. Чувства. Роль психических состояний личности в процессе общения.
8. Межличностные отношения; их виды и уровни. Субъект-субъектность межличностных отношений. Роль взаимной привлекательности и избирательности в межличностных отношениях.
9. Общение и коммуникация; их сущность, место и функции. Понятие общения, его характеристика, содержание, структура и средства. Модели поведения и стиль общения
10. Культура общения: понятие, сущность, функции. Диалог и взаимопонимание в общении. Виды и стили общения. Ритуальное, манипулятивное, гуманистическое общение. Барьеры общения и их преодоление. Антикультура и маргинальность в общении.
11. Дружба как высшая форма общения. Моральные основы, правила и “моральный кодекс” дружбы.
12. Любовь как отношение и влечение. Любовь, секс, эротика как феномены культуры человеческого общения.
13. Этика семейных отношений и общение в семье. Семейные конфликты, пути их предотвращения и разрешения.
14. Молодежная субкультура. Понятие субкультуры. «Открытые» проблемы общения в молодежных субкультурах.
15. Молодежные субкультуры XX века. Хиппи. Яппи. Панки. «Поколение икс». молодежная субкультура хип-хоп, «компьютерно-интернетные» молодые люди. Скинхеды – асоциальная генерация.
16. Современные молодежные субкультуры, морально-психологические особенности их общения с миром и друг с другом.
17. Общение с природой. Природа как ценность культуры и субъект общения. Субъект-субъектные отношения между человеком и природой. “Нравственная субъектность” Иного природного. Нравственно-понимающее отношение к природе.

де.

18. Проблема прав природы. Признание самоценности природных систем. Принцип хронологической объективности и ответственность перед будущим. Принцип благоговения перед жизнью. Морально-экологическая ответственность. Моральные императивы диалога человека с природой.

19. Деловое общение: понятие, специфика, основные функции и виды. Мотивация трудовой деятельности и "человеческие отношения". Этика делового общения: понятие, сущность, функции.

20. Общение в социальной группе. Коллектив как высшая ступень развития социальной группы. Формальная и неформальная структура коллектива. Различия между членами коллектива по взглядам, убеждениям, жизненному опыту, потребностям, интересам и др. характеристикам личности. Функциональные «роли» индивида в группе. Социально-психологические «слои» в коллективе.

21. Отношения в коллективе «по горизонтали». Морально-психологический климат в группе: отрицательный и положительный микроклимат. Совместимость и несовместимость, симпатии и антипатии в отношениях «по горизонтали». Социометрия. Статус личности в коллективе: «звезды», «предпочитаемые», «отверженные» и др.

22. Этика делового общения «по горизонтали». Основные моральные принципы и нормы отношений «по горизонтали».

23. Отношения «по вертикали» – отношения управления и подчинения; их отличительные черты (асимметричность, неравенство, зависимость одного лица от другого). Роль личности лидера, руководителя в отношениях «по вертикали». Необходимые качества руководителя. Авторитет руководителя. Стиль руководства: директивный (авторитарный), коллегиальный (демократический), разрешительный (либеральный).

24. Моральные принципы и нормы отношений «по вертикали». Принципы справедливости и демократизма. Нормы поведения руководителя. Нормы отношения подчиненных к начальнику: дисциплинированность, вежливость, соблюдение субординации. Инициативность и самостоятельность суждений.

25. Деловая беседа, ее функции и виды. Этапы и фазы ведения беседы. Культура ведения деловой беседы. Моральные принципы ведения беседы.

26. Переговоры как вид деловой беседы. Манипулятивные стратегии и тактики переговоров: условия, цели, средства, правила ведения. Стиль и тактические приемы деловых переговоров.

27. Публичные выступления. Подготовка к выступлению. Начало выступления, правила завоевания внимания аудитории, завершение выступления.

28. Дискуссия и ее формы: спор, полемика, диспут, полемика, дебаты. Условия ведения дискуссии. Этические принципы и нормы ведения дискуссий. Психологические приемы убеждения в дискуссии и споре. Правила и рекомендации по этичному поведению в споре

29. Опосредованное общение. Письменное общение, культура переписки.

Современные средства аудио, видео и письменной связи в общении. Телефонное общение, его специфика и особенности этикета.

30. Конфликты: понятие, сущность, классификация. Причины и механизм возникновения конфликтов. Классификация конфликтов: по объему, длительности протекания, источнику возникновения.

31. Конфликтная ситуация. Основные стили поведения в конфликтных ситуациях: конкуренция, уклонение, приспособление, сотрудничество, компромисс. Типология поведения в конфликтной ситуации. Основные правила предупреждения конфликта и этические стратегии его разрешения.

32. Стрессы и стрессовые ситуации

33. Этикет. Принципы и нормы этикетной культуры: внимание и уважение к другим; вежливость и доброжелательность; искренность и чуткость. Тактичность и бестактность в общении. Деликатность и скромность.

34. Правила этикета в конкретных ситуациях. Приветствие, обращение, представление, знакомство. «Неравенство» в общении: «преимущество» старших перед младшими, женщин перед мужчинами, начальника перед подчиненными..

35. Культура речи и речевой этикет. Основные признаки культурной речи. Правила речевого поведения и речевого этикета Правила ведения беседы. Вежливость, тактичность, корректность, умение выслушать собеседника. Остроумие в беседе. Нарушение этикетных правил в беседе.

36. Этические аспекты виртуального общения. Положительные и негативные аспекты интернетобщения. Интернет-зависимость — феномен психической зависимости от Интернета. Сетевой этикет (нэтикет), его принципы и нормы.

37. Невербальные средства общения. Манеры поведения как характеристика общей и этикетной культуры. Манера держаться: привычки, осанка, походка. Поза, мимика и жесты, их виды и значение. Визуальный контакт в общении, улыбка, взгляд. Расположение при общении, выбор дистанции.

38. Вкус как этическая и эстетическая основа культуры в одежде. Аккуратность и подтянутость в одежде. Элегантность в одежде, причёске, макияже. Требования к деловому, повседневному и торжественному костюму.

39. Неофициальные мероприятия: домашние праздники, прием гостей. Правила поведения в гостях, кафе или ресторане. Этикет застолья и правила «хорошего тона». Поведение за столом.

40. Международный этикет и его национальные особенности