

Учреждение образования
«Академия Министерства внутренних дел Республики Беларусь»

Кафедра психологии и педагогики

УТВЕРЖДАЮ
Начальник кафедры
психологии и педагогики
полковник милиции
Е.Н. Мисун
30.08.2024

Регистрационный № 2/18-25-39

Методические рекомендации
по изучению учебной дисциплины

«Технологии эффективных коммуникаций»

для специальности 7-06-0414-02 Государственное управление и право
Профилизация: Государственное управление
в сфере правоохранительной деятельности

Минск 2024

РАЗРАБОТЧИК (АВТОР):

А.А.Урбанович, профессор кафедры психологии и педагогики Академии МВД Республики Беларусь, кандидат исторических наук, доцент;

РЕЦЕНЗЕНТЫ:

А.Н.Пастушеня, профессор кафедры психологии и педагогики Академии МВД Республики Беларусь, доктор психологических наук, профессор;

РЕКОМЕНДОВАНЫ К УТВЕРЖДЕНИЮ:

кафедрой психологии и педагогики учреждения образования «Академия Министерства внутренних дел Республики Беларусь» (протокол № 1 от 31.08.2023).

ОРГАНИЗАЦИОННО-МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ

Настоящие методические рекомендации составлены в соответствии с учебной программой по учебной дисциплине «Технологии эффективных коммуникаций» (далее – учебной дисциплины) для специальности 7-06-0414-02 Государственное управление и право (профилизация: Государственное управление в сфере правоохранительной деятельности). Цель данных методических рекомендаций – обеспечить теоретическую и практическую подготовку слушателей и возможность проконтролировать их самостоятельную работу с учебными материалами по учебной дисциплине.

Структура методических рекомендаций для слушателей:

Особенности самостоятельной работы

Введение

Основная часть:

1. Составление конспекта.

1.1. Учебные вопросы, рассматриваемые на лекции.

1.2. Рекомендации для обучающихся по предварительной подготовке к лекции (основные понятия, определения, которые должны быть заранее законспектированы по каждой изучаемой теме).

1.3. Рекомендации для обучающихся по непосредственному конспектированию лекции.

1.4. Рекомендации по самостоятельной работе с конспектом лекции (положения, которые необходимо доработать в ходе самостоятельной подготовки).

2. Алгоритм работы на практическом занятии.

2.1. Учебные вопросы для изучения на занятии.

3. Вопросы, выносимые на самостоятельную работу.

4. Литература.

Дополнительная информация.

Введение

Улучшение качества учебного процесса, подготовка высококвалифицированных кадров в системе Министерства внутренних дел Республики Беларусь в современных условиях невозможны без повышения уровня самостоятельной работы над теоретическим, нормативным правовым и иным материалом.

Самостоятельная работа есть составная часть образовательного процесса и является обязательной. Главной задачей самостоятельной работы является развитие умения приобретать научные знания путем личных поисков, формирование активного интереса и стремления к творческому, самостоятельному подходу в учебной и практической работе.

Самостоятельная работа складывается из изучения учебной литературы (основной и дополнительной), подготовки докладов, сообщений. Основное в самостоятельной работе – это работа над книгой, критическое осмысление точек зрения различных ученых.

В ходе самостоятельного изучения научной и учебной литературы важно составлять рабочие записи прочитанного. Такие записи удлиняют процесс проработки изучения материала, но способствуют его лучшему осмыслению, усвоению. Следует составить краткий план изучаемых работ, в сложных случаях желательно сделать развернутый план (коротко раскрыть содержание вопросов); полезно делать выписки, конспект, который представляет собой краткое изложение своими словами содержания работы.

В процессе самостоятельной работы используются самые разнообразные источники, особое внимание необходимо уделять монографиям.

В настоящих методических рекомендациях указаны темы, вынесенные на практические занятия, а также самостоятельное изучение; время, отведенное на их изучение; вопросы, подлежащие усвоению; рекомендована основная и дополнительная литература, формы контроля по учебной дисциплине.

ОСНОВНАЯ ЧАСТЬ

Тема 1. Теоретические основы коммуникации как процесса социального взаимодействия

Лекции – 2 часа

Практическое занятие – 2 часа

Самостоятельная работа – 18 часов.

1. Составление конспекта

1.1. Учебные вопросы, рассматриваемые на лекции:

1. Коммуникация как процесс социального взаимодействия и его характеристика.
2. Содержательная характеристика основных видов коммуникации

1.2. При подготовке к лекции слушатели должны законспектировать следующие понятия и их определения: коммуникация, коммуникативная культура, деловая коммуникация, служебный этикет.

1.3. Конспектируя лекцию, слушатели должны иметь в систематизированном и обобщенном виде информацию о коммуникативной культуре руководителя и сотрудников правоохранительных органов, о коммуникативных принципах служебных отношений, о содержании деловой коммуникации в правоохранительной деятельности.

1.4. В ходе самостоятельной работы при необходимости слушатели дорабатывают конспект лекции по указанным вопросам.

2. Алгоритм работы на практическом занятии

2.1. Учебные вопросы для изучения на занятии:

1. Основные подходы к анализу коммуникации как социального явления.

2. Характерные черты основных видов коммуникации.

2.2. Рекомендуемые доклады и тематические выступления:

2.2.1. Информация как основа коммуникационного процесса.

2.2.2. Особенности письменной коммуникации.

3. Вопросы, выносимые на самостоятельную работу:

1. Что понимается под коммуникацией?
2. Каково соотношение понятий «коммуникация» и «общение»?
3. Каковы подходы различных авторов к анализу понятия «коммуникация»?
4. Какова структура и условия коммуникативного акта?
5. Каковы виды и уровни коммуникации?
6. Какие основные модели коммуникации вы знаете?
7. В чем актуальность для современных деловых коммуникаций в правоохранительной деятельности положений «Генерального регламента»,

введенного Петром I?

8. Почему проблемы современной коммуникации носят междисциплинарный характер

4. Литература

Основная

1. Пастушеня, А. Н. Юридическая психология: учебное пособие / А. Н. Пастушеня, А. А. Урбанович; Учреждение образования «Акад. М-ва внутр. дел Респ. Беларусь». – Минск: Акад. МВД Респ. Беларусь, 2015. – 203 с.

2. Урбанович, А. А. Психология управления: учебное пособие / А. А. Урбанович; Учреждение образования «Акад. М-ва внутр. дел Респ. Беларусь». – Минск: Акад. МВД Респ. Беларусь, 2019. – 311 с.

3. Урбанович, А. А. Технологии эффективных коммуникаций: учебное пособие / А. А. Урбанович; Учреждение образования «Акад. М-ва внутр. дел Респ. Беларусь». – Минск: Акад. МВД Респ. Беларусь, 2022. – 278 с.

Дополнительная

4. Гавра, Д. П. Основы теории коммуникации: учеб. пособие. Стандарт третьего поколения / Д. П. Гавра. – СПб: Питер, 2011. – 288 с.

5. Прикладная юридическая психология: учебное пособие / Под ред. А. М. Столяренко. – М.: «ЮНИТИ-ДАНА», 2001. – 639 с.

6. Урбанович, А. А. Основы юридической психологии: курс лекций / А. А. Урбанович. – Минск: ФУАинформ, 2009. – 448 с.

Тема 2. Особенности коммуникаций в правоохранительной деятельности и управлении

Лекции – 2 часа

Практическое занятие – 2 часа

Самостоятельная работа – 18 часов.

1. Составление конспекта

1.1. Учебные вопросы, рассматриваемые на лекции:

1. Содержание коммуникаций в правоохранительной деятельности и управлении.

2. Коммуникативная компетентность и коммуникативная культура сотрудников правоохранительных органов.

1.2. При подготовке к лекции слушатели должны законспектировать следующие понятия и их определения: стиль деловой коммуникации, коммуникативно-управленческое влияние, культура речи.

1.3. Конспектируя лекцию, слушатели должны иметь в систематизированном и обобщенном виде информацию о психологических задачах и содержании деловых коммуникаций в правоохранительной деятельности, о коммуникативно-управленческом влиянии.

1.4. В ходе самостоятельной работы при необходимости слушатели дорабатывают конспект лекции по указанным вопросам.

2. Алгоритм работы на практическом занятии

2.1 Учебные вопросы для изучения на занятии:

- 1) Психологические задачи и содержание коммуникаций в правоохранительной деятельности и управлении.
- 2) Коммуникативная компетентность сотрудников правоохранительных органов (на основе ситуационно-ролевой игры «Дискуссия»).
- 3) Коммуникативная культура сотрудников правоохранительных органов.

2.2. Рекомендуемые доклады и тематические выступления:

2.2.1. Коммуникативная культура руководителя органа внутренних дел.

2.2.2. Пути повышения эффективности деловой коммуникации в условиях правоохранительной деятельности.

При рассмотрении 2-го вопроса с целью формирования навыков ориентации и действий в сложных социально-психологических ситуациях, проводится ситуационно-ролевая игра «Дискуссия». Шестеро обучающихся приглашаются в центр и рассаживаются в полукруг перед всей аудиторией. Каждый обучающийся получает задание, в котором описана его позиция по ходу ситуационно-ролевой игры и тезис, который он будет отстаивать. Для подготовки аргументов им дается три-четыре минуты. Затем каждый из них в течение двух минут должен изложить свою аргументированную позицию, после этого – ответить на возможные вопросы. Остальные обучающиеся должны привести контраргументы с целью оказания правомерного психологического воздействия и изменения позиции выступающего.

После завершения деловой игры проводится обсуждение с поиском ответов на следующие вопросы: кто из участников был более убедителен и почему? какие приемы убеждения участников игры необходимо взять на «вооружение»?

3. Вопросы, выносимые на самостоятельную работу:

1. Каковы требования Приказа МВД №67 от 04.03.2013 к организации деловых коммуникаций в правоохранительной деятельности??
2. Почему эффективная коммуникация выступает как особый вид профессиональной деятельности руководителя и сотрудника ОВД?
3. Каковы психолингвистические особенности деловой коммуникации в системе «сотрудник-гражданин»?
4. Каковы особенности коммуникаций в правоохранительной деятельности?
5. Что понимается под коммуникативной компетентностью руководителей и сотрудников ОВД?
6. Что понимается под коммуникативной культурой руководителей и сотрудников ОВД?
7. Каковы нерешенные проблемы и трудности в процессе организации деловой

коммуникации руководителем и сотрудниками ОВД?

4. Литература

Основная

1. Пастушеня, А. Н. Юридическая психология: учебное пособие / А. Н. Пастушеня, А. А. Урбанович; Учреждение образования «Акад. М-ва внутр. дел Респ. Беларусь». – Минск: Акад. МВД Респ. Беларусь, 2015. – 203 с.
2. Урбанович, А. А. Психология управления: учебное пособие / А. А. Урбанович; Учреждение образования «Акад. М-ва внутр. дел Респ. Беларусь». – Минск: Акад. МВД Респ. Беларусь, 2019. – 311 с.
3. Урбанович, А. А. Технологии эффективных коммуникаций: учебное пособие / А. А. Урбанович; Учреждение образования «Акад. М-ва внутр. дел Респ. Беларусь». – Минск: Акад. МВД Респ. Беларусь, 2022. – 278 с.

Дополнительная

4. Гавра, Д. П. Основы теории коммуникации: учеб. пособие. Стандарт третьего поколения / Д. П. Гавра. – СПб: Питер, 2011. – 288 с.
5. Прикладная юридическая психология: учебное пособие / Под ред. А. М. Столяренко. – М.: «ЮНИТИ-ДАНА», 2001. – 639 с.
6. Урбанович, А. А. Основы юридической психологии: курс лекций / А. А. Урбанович. – Минск: ФУАинформ, 2009. – 448 с.

Тема 3. Психологическая характеристика различных форм деловой коммуникации, используемых руководителем и сотрудниками ОВД

Лекции – 2 часа

Практические занятия – 4 часа

Самостоятельная работа – 36 часов.

1. Составление конспекта

1.1. Учебные вопросы, рассматриваемые на лекции:

1. Служебное совещание как форма деловой коммуникации.
2. Публичное выступление и условия повышения его эффективности
3. Индивидуальная беседа как форма деловой коммуникации. Особенности подготовки и проведения проблемных (дисциплинарных) бесед

1.2. При подготовке к лекции слушатели должны законспектировать следующие понятия и их определения: текст, речь, беседа, совещание.

1.3. Конспектируя лекцию, слушатели должны иметь в систематизированном и обобщенном виде информацию об особенностях использования текста в деловой коммуникации, об особенностях милицейской речи, об основных формах деловой коммуникации (совещание, деловая беседа и др.)

1.4. В ходе самостоятельной работы при необходимости слушатели дорабатывают конспект лекции по указанным вопросам.

2. Алгоритм работы на практическом занятии 3.1:

2.1 Учебные вопросы для изучения на занятии:

- 1) Особенности подготовки и эффективного проведения служебных совещаний.
- 2) Психологические условия, обеспечивающие эффективность публичного выступления.

2.2. Рекомендуемые доклады и тематические выступления:

2.2.1. Особенности речевой коммуникации в условиях правоохранительной деятельности.

2.2.2. Основные приемы привлечения и сосредоточения внимания аудитории в условиях публичного выступления.

По теме 3.1 с целью формирования навыков ориентации и действий в сложных социально-психологических ситуациях, проводится ситуационно-ролевая игра «Выступление перед аудиторией». В период подготовки к занятию один из обучающихся получает задание подготовить выступление перед гражданами на 5 минут об юридической ответственности несовершеннолетних и их родителей за различные нарушения правопорядка. В ходе занятия назначенный обучающийся в роли «сотрудника» делает свое выступление перед группой. После его выступления несколько обучающихся по заранее полученным ролям пытаются поставить перед «сотрудником» острые и нелицеприятные вопросы, диапазон которых – от понимания и желания помочь в профилактической работе правоохранительных органов до откровенного недоверия и проявления недоброжелательства. После проведения игровой части преподаватель организует обсуждение в группе с акцентированием внимания всех участников занятия на положительных моментах и недостатках проведенной беседы.

3. Алгоритм работы на практическом занятии 3.2:

2.1 Учебные вопросы для изучения на занятии:

- 1) Особенности подготовки и проведения индивидуальных бесед и собеседований.
- 2) Особенности подготовки и проведения проблемных (дисциплинарных) бесед.

2.2. Рекомендуемые доклады и тематические выступления:

2.2.1. Прием посетителей как форма деловой коммуникации в условиях правоохранительной деятельности.

2.2.2. Условия создания эффективной системы коммуникации в органе внутренних дел.

2.2.3. Особенности предупреждение появления слухов и противодействие им в условиях правоохранительной деятельности.

По теме 3.2 предполагается ситуационно-ролевой игры «Прием посетителей», в ходе которой один из слушателей, исполняя роль руководителя ОВД, осуществляет прием посетителей. В ходе приема к нему со своими проблемами поочередно прибывают девять посетителей (от журналиста газеты «На страже» до одной из жен сотрудника ОВД). В рамках приема посетителей руководитель осуществляет активный диалог с посетителями и принимает управленческое решение по каждой ситуации. После проведения игры преподаватель организует обсуждение действий и решений руководителя ОВД в ходе приема.

4. Вопросы, выносимые на самостоятельную работу:

1. Каковы основные формы деловой коммуникации, используемые руководителями и сотрудниками ОВД?
2. Каковы психологические особенности подготовки и проведения служебного совещания?
3. Каковы психологические особенности подготовки и проведения деловых бесед?
4. Каковы психологические особенности подготовки и проведения дисциплинарных бесед?
5. Каков алгоритм установления контакта и доверительных отношений в период подготовки и осуществления деловой коммуникации?
6. Каковы приемы привлечения и удержания внимания в процессе публичного выступления?
7. Каковы психологические особенности общения руководителя с подчиненными различных типов темперамента?

Литература

Основная

1. Пастушеня, А. Н. Юридическая психология: учебное пособие / А. Н. Пастушеня, А. А. Урбанович; Учреждение образования «Акад. М-ва внутр. дел Респ. Беларусь». – Минск: Акад. МВД Респ. Беларусь, 2015. – 203 с.
2. Урбанович, А. А. Психология управления: учебное пособие / А. А. Урбанович; Учреждение образования «Акад. М-ва внутр. дел Респ. Беларусь». – Минск: Акад. МВД Респ. Беларусь, 2019. – 311 с.
3. Урбанович, А. А. Технологии эффективных коммуникаций: учебное пособие / А. А. Урбанович; Учреждение образования «Акад. М-ва внутр. дел Респ. Беларусь». – Минск: Акад. МВД Респ. Беларусь, 2022. – 278 с.

Дополнительная

4. Гавра, Д. П. Основы теории коммуникации: учеб. пособие. Стандарт третьего поколения / Д. П. Гавра. – СПб: Питер, 2011. – 288 с.
5. Прикладная юридическая психология: учебное пособие / Под ред. А. М. Столяренко. – М.: «ЮНИТИ-ДАНА», 2001. – 639 с.
6. Урбанович, А. А. Основы юридической психологии: курс лекций / А. А. Урбанович. – Минск: ФУАинформ, 2009. – 448 с.