

Подписано электронной подписью:

Вержицкий Данил Григорьевич

Должность: Директор КГПИ ФГБОУ ВО «КемГУ»

Дата и время: 2024-04-24 00:00:00

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение

высшего образования

«Кемеровский государственный университет»

Кузбасский гуманитарно-педагогический институт

*(Наименование филиала, где реализуется данная дисциплина)*

Факультет психологии и педагогики

УТВЕРЖДАЮ

Декан ФПП

\_\_\_\_\_ Л. Я. Лозован

«29» марта 2024 г.

## **Рабочая программа дисциплины**

### **Б1.В.11 Психология общения и переговоров**

*Код, название дисциплины*

Специальность

**37.05.02 Психология служебной деятельности**

Специализация

**Психология безопасности**

Программа специалитета

Квалификация выпускника

*Психолог*

Форма обучения

*Очная*

Год набора 2021

Новокузнецк, 2024

**Лист внесения изменений**

**В РПД Б1.В.11 Психология общения и переговоров**

*(код по учебному плану, название дисциплины)*

Сведения об утверждении:

утверждена Ученым советом факультета психологии и педагогики  
(протокол Ученого совета факультета № 8 от 29.03.2024 г.)

для ОПОП 2021 года набора на 2024 / 2025 учебный год  
по специальности 37.05.02 Психология служебной деятельности

специализация / «Психология безопасности»

Одобрена на заседании методической комиссии факультета психологии и педагогики  
протокол методической комиссии факультета № 5 от 20.03.2024 г.)

Одобрена на заседании обеспечивающей кафедры психологии и общей педагогики  
протокол № 7 от 14.03.2024 г.

Алонцева А.И. /  
*(Ф. И.О. зав. кафедрой)*

*(Подпись)*

## Оглавление

1.Цель дисциплины .....	4
1.1 Формируемые компетенции .....	4
1.2 Индикаторы достижения компетенций .....	4
1.3 Знания, умения, навыки (ЗУВ) по дисциплине .....	5
2. Объём и трудоёмкость дисциплины по видам учебных занятий. Формы промежуточной аттестации. ....	6
3. Учебно-тематический план и содержание дисциплины. ....	6
3.1 Учебно-тематический план .....	6
3.2 Содержание занятий по видам учебной работы .....	9
4. Порядок оценивания успеваемости и сформированности компетенций обучающегося в текущей и промежуточной аттестации. ....	18
5 Материально-техническое, программное и учебно-методическое обеспечение дисциплины .....	19
5.1 Учебная литература .....	19
5.2 Материально-техническое и программное обеспечение дисциплины .....	21
6. Иные сведения и (или) материалы. ....	21
6.1 Примерные темы письменных учебных работ .....	21
6.2 Примерные вопросы и задания / задачи для промежуточной аттестации .....	23

## 1. Цель дисциплины

В результате освоения данной дисциплины у обучающегося должны быть сформированы компетенции основной профессиональной образовательной программы специалитета (далее - ОПОП):

- способность применять современные коммуникативные технологии, в том числе на иностранном(ых) языке(ах), для академического и профессионального взаимодействия (УК-4);

Содержание компетенций как планируемых результатов обучения по дисциплине см. таблицы 1 и 2.

### 1.1 Формируемые компетенции

Таблица 1 – Формируемые дисциплиной компетенции

Наименование вида компетенции	Наименование категории (группы) компетенций	Код и название компетенции
Универсальная	Коммуникация	УК-4 Способен применять современные коммуникативные технологии, в том числе на иностранном(ых) языке(ах), для академического и профессионального взаимодействия

### 1.2 Индикаторы достижения компетенций

Таблица 2 – Индикаторы достижения компетенций по ОПОП

Код и название компетенции	Индикаторы достижения компетенции по ОПОП	Дисциплины и практики, формирующие компетенцию ОПОП
УК-4 Способен применять современные коммуникативные технологии, в том числе на иностранном(ых) языке(ах), для академического и профессионального взаимодействия	УК-4.1. Осуществляет выбор и реализацию коммуникативных технологий в академическом и профессиональном взаимодействии. УК-4.2. Владеет жанрами письменной и устной коммуникации и современными коммуникативными технологиями в академическом и профессиональном взаимодействии, в том числе на	Б1.О.03 Иностранный язык, 1 сем., 3 з.е Б1.О.23 Иностранный язык в профессиональной сфере, 2 сем., 3 з.е Б1.В.05 Теория и практика межкультурной коммуникации, 4 сем., 3 з.е Б1.В.11 Психология общения и переговоров, 4 сем., 4 з.е Б1.В.16 Тренинговые технологии в работе психолога служебной деятельности, 2,6,9,10 сем., 12 з.е. Б1.В.16.03 Тренинг конструктивного общения в служебной деятельности, 9 сем., 3 з.е Б1.В.ДВ.04.01 Деловое общение в служебной деятельности, 9 сем., 5 з.е Б1.В.ДВ.04.02 Психология массовой коммуникации, 9 сем., 5 з.е Б2.О.03(П) Производственная практика. Практика по профилю профессиональной

	иностранным языке.	деятельности, 8 сем., 6 з.е Б2.О.04(Пд) Производственная практика. Преддипломная практика, 10 сем., 9 з.е Б3.02(Д) Защита выпускной квалификационной работы, включая подготовку к процедуре защиты и процедуру защиты, 10 сем., 6 з.е
--	--------------------	---

### 1.3 Знания, умения, навыки (ЗУВ) по дисциплине

Таблица 3 – Знания, умения, навыки, формируемые дисциплиной

Код и название компетенции	Индикаторы достижения компетенции, закрепленные за дисциплиной	Знания, умения, навыки (ЗУВ), формируемые дисциплиной
УК-4 Способен применять современные коммуникативные технологии, в том числе на иностранном(ых) языке(ах), для академического и профессионального взаимодействия	УК-4.1. Осуществляет выбор и реализацию коммуникативных технологий в академическом и профессиональном взаимодействии.	Знать: – современные коммуникативные технологии – способы применения современных коммуникативных технологий Уметь: – подбирать современные технологии для выстраивания эффективных стратегий в коммуникации на вербальном и невербальном уровне. – правильно применять современные коммуникативные технологии – выстраивать эффективные стратегии коммуникации в переговорном процессе. Владеть: – современными технологиями для создания эффективных стратегий коммуникации на вербальном и невербальном уровне; – навыком применения современных коммуникативных технологий

## 2. Объем и трудоёмкость дисциплины по видам учебных занятий. Формы промежуточной аттестации.

Таблица 4 – Объем и трудоёмкость дисциплины по видам учебных занятий

Общая трудоёмкость и виды учебной работы по дисциплине, проводимые в разных формах	Объём часов по формам обучения	
	ОФО	ОЗФО
1 Общая трудоёмкость дисциплины	144	144
2 Контактная работа обучающихся с преподавателем (по видам учебных занятий) (всего)	40	30
Аудиторная работа (всего):	40	30
в том числе:		
лекции	14	10
практические занятия, семинары	26	20
практикумы		
лабораторные работы		
в интерактивной форме	14	8
Внеаудиторная работа (всего):		
3 Самостоятельная работа обучающихся (всего)	68	78
4 Промежуточная аттестация обучающегося - экзамен объём часов, выделенный на промежуточную аттестацию:	36 (экзамен 4 семестр)	36 (экзамен 5 семестр)

## 3. Учебно-тематический план и содержание дисциплины

### 3.1 Учебно-тематический план

Таблица 5 - Учебно-тематический план очной формы обучения

№ п/п	Разделы и темы дисциплины по занятиям	Общая трудоёмкость (всего час.)	Трудоёмкость занятий (час.)						Формы текущего контроля и промежуточной аттестации и успеваемости
			ОФО			ОЗФО			
			Аудиторн. занятия		СРС	Аудиторн. занятия		СРС	
			лекц.	практ		лекц	практ.		
<b>Семестр 4</b>			<b>Семестр 5</b>						
1	Психологическая характеристика общения	48	6	12	30	5	10	40	ПР-3, УО-1
1.1.	Характеристика науки «Психология общения» и её предмета.	3	1	0	2	1	1	4	

1.2	Коммуникативная сторона общения и её характеристика	4	0	2	2	0	1	4	
1.3	Коммуникативная компетентность личности и механизмы её формирования	3	1	0	2	1	1	4	
1.4	Вербальная коммуникация как средство общения	4	0	2	2	0	1	4	
1.5	Невербальные средства общения	5	1	2	2	1	1	4	
1.6	Перцептивная сторона общения и её характеристика	6	0	2	4	0	1	4	
1.7	Интерактивная сторона общения и её характеристика	5	1	0	4	1	1	4	
1.8	Конфликт как специфическая форма взаимодействия	7	1	2	4	0	1	4	
1.9	Конструктивное поведение в ситуации социального конфликта	5	1	0	4	1	1	4	
1.10	Практика конструктивного поведения в ситуации социального конфликта	6	0	2	4	0	1	4	
<b>2</b>	<b>Общение как механизм психологического влияния</b>	<b>32</b>	<b>4</b>	<b>8</b>	<b>20</b>	<b>3</b>	<b>5</b>	<b>24</b>	<b>УО-1, ПР-1, ПР</b>
2.1	Психологические техники влияния на людей: убеждение	3	1	0	2	1	0	4	
2.2	Психологические техники влияния на людей: внушение	3	1	0	2	0	1	4	
2.3	Психологические техники влияния на людей: манипуляции	6	0	2	4	1	1	4	
2.4	Переговоры как	6	0	2	4	0	1	4	

	главный способ разрешения конфликтов								
2.5	Содержание переговорного процесса	5	1	0	4	1	0	4	
2.6	Анализ позиции противоположной стороны и составление психологического портрета партнеров	5	1	2	2	0	1	2	
2.7	Тактики переговорного процесса	4	0	2	2	0	1	2	
<b>3</b>	<b>Характеристика основных форм общения и их реализации</b>	<b>28</b>	<b>4</b>	<b>6</b>	<b>18</b>	<b>2</b>	<b>5</b>	<b>14</b>	<b>УО-1, ТС-3, ПР-3</b>
3.1	Беседа как основная форма межличностного общения	3	1	0	2	1	0	2	
3.2	Особенности индивидуальной и групповой беседы	3	1	0	2	0	1	2	
3.3	Психотехники эффективного слушания и передачи информации	6	0	2	4	1	1	2	
3.4	Психотехники установления раппорта и формирования аттракции	6	0	0	6	0	1	2	
3.5	Публичное выступление и правила его организации	5	1	2	2	0	1	2	
3.6	Публичные презентации, аргументации и возражения	5	1	2	2	0	1	4	
	<b>Контроль</b>	<b>36</b>							
	<b>ИТОГО:</b>	<b>144</b>	<b>14</b>	<b>26</b>	<b>68</b>	<b>10</b>	<b>20</b>	<b>78</b>	



### 3.2 Содержание занятий по видам учебной работы

Таблица 6 – Содержание дисциплины

№ п/п	Наименование раздела дисциплины	Содержание раздела
	<b>Раздел 1. Психологическая характеристика общения</b>	
	<i>Содержание лекционного курса</i>	
1.1.	Характеристика науки «Психология общения» и её предмета.	Степень научной разработанности проблемы. Предмет и задачи психологии общения как отрасли психологической науки. Потребность в общении и её природа, психологическая структура общения, классификация видов общения, его средства и функции
1.2	Коммуникативная сторона общения и её характеристика	Характеристика общения как коммуникативного процесса, понятие социальной коммуникации. Структурные и динамические характеристики коммуникации. Принципы коммуникации. Причины неэффективной коммуникации. Способность изучать психологический климат, анализировать формы организации взаимодействия в служебных коллективах, проводить работу с целью создания и поддержания психологического климата, способствующего оптимизации служебной деятельности.
1.3	Коммуникативная компетентность личности и механизмы её формирования	Понятие коммуникативной компетентности, её составляющие: коммуникативные навыки, тактики и стратегии. Понятие коммуникативной личности и её структура. Виды коммуникаторов. Механизмы и способы формирования компетентности в общении.
1.4	Вербальная коммуникация как средство общения	Общая характеристика вербальной коммуникации, её средства. Знак как единица коммуникативного акта, его уровни, модели, функции характеристики. Модели структуры знака. Способность к логическому мышлению, аргументировано и ясно строить устную и письменную речь, вести полемику и дискуссии.
1.5	Невербальные средства общения	Общая характеристика невербальной коммуникации. Невербальная коммуникация как средство выражения значений. Кинестические, пантомимические, такесические, проксемические, просодические аспекты невербальной коммуникации. Жест как единица невербального коммуникативного акта и его классификации. Цвет как невербальный компонент общения

1.6	Перцептивная сторона общения и её характеристика	Проблема социальной перцепции и взаимопонимания. Психологическая структура восприятия человека человеком: восприятие его внешних признаков, соотнесение их с личностными характеристиками индивида и интерпретация на этой основе их поступков. Идентификация и эмпатия. Социально-психологические эффекты: ореола, первичности, новизны; стереотипы и этностереотипы, способы их нейтрализации.
1.7	Интерактивная сторона общения и её характеристика	Место взаимодействия в структуре общения. Концептуальные основы описания структуры взаимодействия: теории М. Вебера, П. Сорокина, Т. Парсонса, Я. Щепаньского. Основные типы взаимодействия: конкуренция и кооперация, конфликт как специфическая форма социального взаимодействия. Способность осуществлять письменную и устную коммуникацию на русском языке.
1.8	Конфликт как специфическая форма взаимодействия	Два подхода к пониманию природы социального конфликта. Определение понятия «конфликт». Конфликт в системе социальных процессов. Противоречие – основа конфликта. Конфликт как социальное взаимодействие социальных субъектов. Место конфликта в структуре противоречивых социальных отношений: соревнование, критика, спор, протест, противоборство, насилие. Различие между объектом и предметом конфликта. Характеристика объекта конфликта. Проблема типологии конфликтов.
1.9	Конструктивное поведение в ситуации социального конфликта	Социально-психологическая характеристика конфликтов. Типология конфликтов. Прогнозирование социальных конфликтов. Способность проявлять психологическую устойчивость в сложных и экстремальных условиях, применять методы эмоциональной и когнитивной регуляции для оптимизации собственной деятельности и психологического состояния.
1.10	Практика конструктивного поведения в ситуации социального конфликта	Управление конфликтами: симптоматика; диагностика; профилактика; предупреждение; ослабление; урегулирование; разрешение; пресечение; гашение; устранение. Формы завершения конфликта: разрешение;

		урегулирование; устранение; перерастание в другой конфликт. Разрешение конфликта как многоступенчатый процесс. Стратегии выхода из конфликта: соперничество; компромисс; сотрудничество; избегание; приспособление.
	<i>Темы практических/семинарских занятий</i>	
1.1	Характеристика науки «Психология общения» и её предмета	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. История исследования общения.</li> <li>2. Становление психологии общения в зарубежной психологии. Теоретические направления (бихевиоризм, когнитивизм, ролевая парадигма, психоанализ, гуманистическая психология).</li> <li>3. Проблема психологии общения в трудах отечественных ученых (Бехтерев В.М., Ананьев Б.Г., Мясищев В.Н., Леонтьев А.Н., Бахтин М.М., Ломов Б.Ф.).</li> <li>4. Соотношение категорий общения и деятельности в отечественной психологии. Новые направления в исследовании межличностного общения.</li> </ol>
1.2	Коммуникативная сторона общения и её характеристика	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Понятие коммуникативной стороны общения?</li> <li>2. Средства коммуникации?</li> <li>3. Средства привлечения внимания аудитории?</li> <li>4. Понятие и структура коммуникативного процесса?</li> <li>5. Что такое фасцинация?</li> <li>6. Этапы процесса коммуникации?</li> </ol>
1.3	Коммуникативная компетентность личности и механизмы её формирования	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Понятие коммуникативной компетентности</li> <li>2. Компоненты коммуникативной компетентности</li> <li>3. Механизмы формирования коммуникативной компетентности</li> <li>4. Развитие коммуникативной компетентности в детском возрасте</li> <li>5. Развитие коммуникативной компетентности у взрослых</li> <li>6. Методики измерения коммуникативной компетентности</li> </ol>
1.4	Вербальная коммуникация как средство общения	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Понятие вербальной коммуникации</li> <li>2. Виды вербальной коммуникации</li> <li>3. Основные функции языка</li> <li>4. Типы высказываний</li> <li>5. Коммуникативные барьеры</li> </ol>

		<ol style="list-style-type: none"> <li>6. Установки на общение</li> <li>7. Особенности восприятия вербальной информации</li> </ol>
1.5	Невербальная коммуникация как средство общения	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Понятие невербальной коммуникации</li> <li>2. Оптико-кинетическая система знаков</li> <li>3. Паралингвистическая система знаков</li> <li>4. Экстралингвистическая система знаков</li> <li>5. Проксемика</li> <li>6. Визуальная система</li> <li>7. Тактильная система</li> <li>8. Ольфакторная система</li> </ol>
1.6	Перцептивная сторона общения и её характеристика	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Кто ввел понятие "социальная перцепция"?</li> <li>2. Какова структура и механизмы формирования социальной установки?</li> <li>3. Чем идентификация отличается от эмпатии?</li> <li>4. Что такое эффекты новизны, ореола, первичности?</li> <li>5. Какова структура социальной перцепции?</li> <li>6. Перечислите фундаментальные ошибки атрибуции.</li> </ol>
1.7	Интерактивная сторона общения и её характеристика	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Что такое транзакция? Какие виды транзакций вам известны?</li> <li>2. Как связаны личность и общение с точки зрения символического интеракционизма?</li> <li>3. В чем сущность теории социального обмена?</li> <li>4. Какие роли выделяет Морено?</li> <li>5. Что такое теле и перенос у Морено?</li> </ol>
1.8	Конфликт как специфическая форма взаимодействия	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Завершающий этап в динамике конфликта и его задачи.</li> <li>2. Формы завершения конфликта и стратегии выхода из него.</li> <li>3. Универсальные приемы разрешения конфликта. Метод контраста.</li> <li>4. Урегулирование конфликтов при участии третьей стороны.</li> </ol>
1.9	Практика конструктивного поведения в ситуации социального конфликта	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Что такое социальный конфликт?</li> <li>2. В чем отличие социального конфликта от группового, а также от политического, экономического, культурного конфликта?</li> <li>3. Всякий ли массовый конфликт является социальным и почему?</li> <li>4. Какие стратегии и модели действий возможны и допустимы в социальных конфликтах?</li> <li>5. Выбор стратегий и поведенческих моделей</li> </ol>

		<p>зависит от причин конфликта, его напряженности, соотношения сил оппонентов, их толерантности и ориентированности на легитимный способ достижения своих целей и интересов. Приведите примеры социального конфликта.</p> <p>6. Охарактеризуйте названные ниже типы действий в социальных конфликтах, направленных на утверждение своей позиции и урегулирование конфликта:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Насильственные: репрессии, демонстрация силы, разные формы принуждения и насилия.</li> <li>• Ненасильственные или мирные: переговоры, соглашения, компромиссы.</li> <li>• Протестные: митинг, забастовка, стачка, гражданское неповиновение.</li> <li>• Конфронтационные: борьба, война, террор, подавление.</li> <li>• Партнерские: разные типы сотрудничества.</li> </ul> <p>7. Влияют ли конкретные черты общества на характер протекания социального конфликта, на отношение к нему?</p> <p>8. Как можно измерить степень и тип конфликтности отдельных групп, общностей, народов?</p> <p>9. Справедливо ли утверждение, что одни народы более мирные, а другие более агрессивны, т. е. национальный характер более или менее воинственен? Если да, приведите примеры из истории, политики, культуры.</p>
<b>2</b>	<b><i>Раздел 2. Общение как механизм психологического влияния</i></b>	
	<i>Содержание лекционного курса</i>	
2.1	<p>Психологические техники влияния на людей: убеждение</p>	<p>Понятие о психологическом влиянии и его виды. подходы к организации влияния. Психологическая техника убеждающего воздействия.</p> <p>Цели убеждающего воздействия. психотехнический алгоритм убеждения, Условия эффективности убеждающего воздействия.</p> <p>Аргументирование Требования формирования аргументаций, требования к тезису, основные ошибки в построении тезиса. Требования к аргументам: риторические методы аргументации. Спекулятивные методы аргументации 'Техника опровержения доводов оппонента Работа с возражениями. Типичные причины возражений собеседника.</p>

2.2	Психологические техники влияния на людей: внушение	<p>Компоненты человеческой психики, подверженные внушающему воздействию. Проблема социального контроля индивидуального и коллективного поведения. Психологические модели социального влияния.</p> <p>Организация физической среды. Взаимосвязь установок с пространственной организацией социального влияния. Использование статусных помещений для повышения эффективности влияния. Организация психологической среды. Общие закономерности функционирования психологической среды социального влияния. Эмоциональная и интеллектуальная организация процесса социального влияния. Особенности взаимодействия эмоциональной и интеллектуальной активности реципиента. Комплексное использование эмоционального и интеллектуального воздействия</p>
2.3	Психологические техники влияния на людей: манипуляции	<p>Способы воздействия субъекта управления на объект. Управление и манипулирование. Манипулирование как реализация корыстных интересов. Виды манипулирования: экономическое, политическое, бюрократическое, идеологическое, психологическое.</p> <p>Сущность и методы манипулирования. Интересы общие, частные и корыстные. Манипулирование как реализация корыстных интересов. Виды манипулирования: политическое, экономическое, бюрократическое, идеологическое, психологическое.</p>
2.4	Переговоры как главный способ разрешения конфликтов	Основные подходы к изучению переговоров в современной психологии. Функции переговорного процесса
2.5	Содержание переговорного процесса	Модели ведения переговоров. Общие функции переговорного процесса. Специфические функции переговоров. Типология ситуаций переговоров в профессиональной деятельности. Организационно-правовые особенности переговоров. Содержание переговорного процесса
<i>Темы практических/семинарских занятий</i>		
2.1	Психологические техники влияния на людей: убеждение	<p>1. Объясните, каким образом соотносятся между собой понятия психологического воздействия, власти и влияния.</p> <p>2. Раскройте понятие психологического влияния. Опишите основные способы влияния.</p>

		<p>3. Объясните, каким образом можно применять технику влияния на людей: убеждение</p> <p>4. Определите факторы, от которых зависит эффективность убеждения.</p>
2.2	Психологические техники влияния на людей: внушение	<p>1. Понятие внушаемость</p> <p>2. Понятие суггестор, суггестия, суггеренд.</p> <p>3. Виды внушения</p> <p>4. Техники внушения</p> <p>5. Приведите примеры использования внушения руководителем при взаимодействии с подчиненными.</p> <p>6. Раскройте понятие самовнушение, механизмы самовнушения</p>
2.3	Психологические техники влияния на людей: манипуляции	<p>1. Что такое «манипуляции в общении»?</p> <p>2. Какие стратегии поведения типичны для манипуляторов?</p> <p>3. Как противостоять манипуляциям в общении?</p> <p>4. Назовите и охарактеризуйте манипулятивные роли по Эрику Берну.</p> <p>5. Каким образом можно распознать эго-состояния родителя, взрослого, ребенка?</p>
2.4	Переговоры как главный способ разрешения конфликтов	<p>1. Правовое регулирование, задачи, принципы, виды медиации</p> <p>2. Конфиденциальность информации, относящейся к процедуре медиации; функции, права и обязанности медиатора</p> <p>3. Подготовка к переговорам: выбор стратегии и тактики</p> <p>4. Основные стадии подготовки переговоров</p> <p>5. Решение организационных вопросов: где, когда и как проводить переговоры</p> <p>6. Подготовка персонала к проведению переговоров</p>
2.5	Анализ позиции противоположной стороны и составление психологического портрета партнеров	<p>1. Составление психологического портрета партнера по переговорам</p> <p>2. Выбор стратегии и тактики переговорного процесса</p> <p>3. Выбор и составление стратегии переговоров (идеальный (максимальный), минимальный и реалистичный проекты договора)</p> <p>4. Охарактеризуйте наиболее известные тактики, расположив их по шкале усиления конфронтационности</p>
2.6	Тактики переговорного	<p>1. Поведенческие тактики сторон переговорного</p>

	процесса	процесса 2. Умения переговорщика (умение торговаться) 3. Тренировка специальных умений переговорщика 4. Жесты и позы допустимые в переговорном процессе 5. Имидж профессионального переговорщика 6. Личные психологические качества переговорщика
<b>3</b>	<b><i>Раздел 3. Характеристика основных форм общения и их реализации</i></b>	
	<i>Содержание лекционного курса</i>	
3.1	Беседа как основная форма межличностного общения	Подготовка к беседе: система подготовки к беседе, план беседы. Структура беседы. Возможные трудности в начале беседы и способы их преодоления. Техника и тактика аргументации. Нейтрализация замечаний собеседника. Принятие решений и завершение беседы
3.2	Психотехники эффективного слушания и передачи информации	Технологии эффективного слушания и передачи информации. Коммуникативные барьеры и причины, затрудняющие передачу информации. Умение слушать как средство коммуникации. Слушание и проблемы понимания информации. Виды слушания: критическое, эмпатическое, нерефлексивное, активное рефлексивное.
3.3	Психотехники установления раппорта и формирования аттракции	Понятие аттракции и приёмы её формирования. Психологический прием "имя собственное", Психологический прием «зеркало отношений». Психологический прием "золотые слова", Правила использования слов. Раппорт и его виды. Способы и приёмы его установления.
3.4	Публичное выступление и правила его организации	Виды публичного выступления: сообщение, доклад, лекция, презентация и другие. Композиционно-логический, языковой, экстралингвистический и паралингвистический уровни речи. Формирование речевых умений разной степени сложности. Переход от диалогической речи к монологической. Тенденции развития речевых умений. Адекватность использования языковых средств. Соотношение интериоризации и экстериоризации публичного выступления. Количественная и качественная специфика аудитории. Основные этапы работы над публичным выступлением. Активное и пассивное владение словом. Базовые технологии публичного выступления психолога.



<i>Темы практических/семинарских занятий</i>		
3.1	Беседа как основная форма межличностного общения	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Понятие беседы, начало беседы, приемы.</li> <li>2. Передача информации – вторая часть беседы</li> <li>3. Фаза аргументации</li> <li>4. Задачи, решаемые на этапе завершения беседы</li> <li>5. Методики, выявляющие эффективность беседы</li> </ol>
3.2	Особенности индивидуальной и групповой беседы	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Правила организации индивидуальной беседы.</li> <li>2. Социально-психологические показатели успешности индивидуальной беседы.</li> <li>3. Правила организации групповой беседы.</li> <li>4. Социально-психологические показатели успешности групповой беседы.</li> </ol>
3.3	Психотехники эффективного слушания и передачи информации	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Понятие обратной связи и дебрифинга.</li> <li>2. Способы задавания и конструирования вопросов.</li> <li>3. Виды вопросов и технологии ответов на них.</li> <li>4. Психологические приёмы ухода от ответов.</li> <li>5. Технологии совершенствования навыков эффективного слушания.</li> </ol>
3.4	Психотехники установления раппорта и формирования аттракции	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Понятие аттракции</li> <li>2. Алгоритм психотехники формирования аттракции</li> <li>3. Аттракция – конечная цель формирования положительного имиджа</li> <li>4. Понятие раппорта, функции</li> <li>5. Установление раппорта</li> <li>6. Рефрейминг: понятие, виды</li> </ol>
3.5	Публичное выступление и правила его организации	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Охарактеризуйте функции, задачи, значение публичного выступления в практике общения.</li> <li>2. Представьте этапы публичного выступления и правила его организации</li> <li>3. Рассмотрите возможные затруднения при взаимодействии с аудиторией и выхода из них.</li> <li>4. Дайте практические рекомендации, касающиеся привлечения и удержания внимания аудитории</li> <li>5. Рассмотрите психологические приемы саморегуляции в процессе публичного выступления.</li> <li>6. Как завершается выступление?</li> <li>7. Назовите средства повышения выразительности речи.</li> <li>8. Какие характеристики аудитории надо учитывать при подготовке выступления?</li> </ol>

3.6	Публичные презентации, аргументации и возражения	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Признаки эффективно представленной информации на презентации.</li> <li>2. Аргументация и построение возражений на презентациях.</li> <li>3. Принцип формулировки конкретной цели выступления.</li> <li>4. Принцип адаптации к установкам слушателей.</li> <li>5. Принцип хороших доводов и доказательств.</li> <li>6. Принцип организации доводов в соответствии с установками аудитории.</li> <li>7. Принцип мотивации.</li> </ol>
-----	--	---

#### 4. Порядок оценивания успеваемости и сформированности компетенций обучающегося в текущей и промежуточной аттестации.

Для положительной оценки по результатам освоения дисциплины обучающемуся необходимо выполнить все установленные виды учебной работы. Оценка результатов работы обучающегося в баллах (по видам) приведена в таблице 7.

Таблица 7 - Балльно-рейтинговая оценка результатов учебной работы обучающихся по видам (БРС)

Учебная работа (виды)	Сумма баллов	Виды и результаты учебной работы	Оценка в аттестации	Баллы (17 недель)
Текущая учебная работа в семестре (Посещение занятий по расписанию и выполнение заданий)	<b>60</b>	Лекционные занятия (конспект) (19 занятий)	<b>0,5 балла</b> посещение лекционного занятия	19 - 19
		Лабораторные работы (отчет о выполнении лабораторной работы) (20 работ).	<b>1 балл</b> - посещение практического занятия и выполнение работы на 51-65% <b>2 балла</b> – посещение 1 занятия и существенный вклад на занятии в работу всей группы, самостоятельность и выполнение работы на 85,1-100%	18 - 40
		Контрольные работы (отчет о выполнении контрольной работы) (4 работы)	<b>За одну КР от 4 до:</b> <b>5 баллов</b> (выполнено 51 - 65% заданий) <b>7 балла</b> (выполнено 66 - 85% заданий) <b>8 балла</b> (выполнено 86 - 100% заданий)	20 - 32
		Реферат (по разделу 4 или 5 на выбор)	<b>4 балла</b> (пороговое значение) <b>10 баллов</b> (максимальное значение)	4 - 15
<b>Итого по текущей работе в семестре</b>				<b>51 - 100</b>

Промежуточная аттестация (экзамен)	40 (100% /баллов приведенной шкалы)	Тест.	<b>3 балла</b> (пороговое значение) <b>10 баллов</b> (максимальное значение)	6 - 10
		Решение задачи 1.	<b>3 балла</b> (пороговое значение) <b>5 баллов</b> (максимальное значение)	6 - 12
		Решение задачи 2.	<b>3 балла</b> (пороговое значение) <b>5 баллов</b> (максимальное значение)	6 - 12
		Решение задачи 3.	<b>3 баллов</b> (пороговое значение) <b>5 баллов</b> (максимальное значение)	6 - 12
		Решение задачи 4.	<b>3 балла</b> (пороговое значение) <b>5 баллов</b> (максимальное значение)	6 - 12
		Решение задачи 5.	<b>3 балла</b> (пороговое значение) <b>5 баллов</b> (максимальное значение)	6 - 16
		Решение задачи 6.	<b>3 балла</b> (пороговое значение) <b>5 баллов</b> (максимальное значение)	9 - 26
<b>Итого по промежуточной аттестации (экзамену)</b>				(51 – 100% по приведенной шкале) 20 – 40 б.
<b>Суммарная оценка по дисциплине:</b> Сумма баллов текущей и промежуточной аттестации 51 – 100 б.				

Для обучающихся заочной формы обучения в текущей учебной работе в 5 семестре (по графику – в период ТО) планируется выполнение контрольной работы (работ в количестве 4...), за которые назначаются баллы, включаемые в общий объем баллов за текущую работу в семестре (см. таблицу 7). Обучающемуся по ЗФО задание на контрольную работу выдается на установочной сессии. Примеры тем / заданий для контрольных работ и порядок их выбора / утверждения приведены в п. 6.1 данной программы.

## **5 Материально-техническое, программное и учебно-методическое обеспечение дисциплины**

### **5.1 Учебная литература**

#### **Основная учебная литература**

1. Корягина, Н. А. Психология общения : учебник и практикум для вузов /

Н. А. Корягина, Н. В. Антонова, С. В. Овсянникова. — Москва : Юрайт, 2020. — 440 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-03322-9. — URL: <https://urait.ru/bcode/450305> (дата обращения: 26.02.2020). — Текст: электронный.

2. Ракитская, О. Н. Психология общения и ведения переговоров : учебное пособие / О. Н. Ракитская, Е. С. Лобанова ; Федеральная служба исполнения наказаний, Вологодский институт права и экономики. - Вологда : ВИПЭ ФСИН России, 2019. - 192 с. - ISBN 978-5-94991-522-6. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1230057> (дата обращения: 26.02.2020). — Текст: электронный.

### *Дополнительная учебная литература*

1. Глозман, Ж. М. Психология. Общение и здоровье личности : учебное пособие для вузов / Ж. М. Глозман. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Юрайт, 2020. — 193 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-08584-6. — URL: <https://urait.ru/bcode/453404> (дата обращения: 26.02.2020). — Текст: электронный.

2. Матвеева, Л. В. Психология ведения переговоров : учебное пособие для вузов / Л. В. Матвеева, Д. М. Крюкова, М. Р. Гараева. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Юрайт, 2020. — 121 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-09865-5. — URL: <https://urait.ru/bcode/452637> (дата обращения: 26.02.2020). — Текст: электронный.

3. Митрошенков, О. А. Деловые переговоры : учебное пособие для вузов / О. А. Митрошенков. — 2-е изд. — Москва : Юрайт, 2020. — 315 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-07951-7. — URL: <https://urait.ru/bcode/454576> (дата обращения: 26.02.2020). — Текст: электронный.

## 5.2 Материально-техническое и программное обеспечение дисциплины

<p>204 Учебная аудитория (мультимедийная) для проведения:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- занятий лекционного типа;</li><li>- занятий семинарского (практического) типа;</li><li>- групповых и индивидуальных консультаций;</li><li>- текущего контроля и промежуточной аттестации;</li></ul> <p>Специализированная (учебная) мебель: доска маркерно-меловая, столы, стулья.</p> <p>Оборудование: стационарное - компьютер преподавателя, доска интерактивная, проектор, экран, акустическая система.</p> <p>Используемое программное обеспечение: MSWindows (MicrosoftImaginePremium 3 year по лицензионному договору № 1212/КМР от 12.12.2018 г. до 12.12.2021 г.), LibreOffice (свободно распространяемое ПО), антивирусное ПО ESET EndpointSecurity, лицензия №EAV-0267348511 до 30.12.2022 г.; MozillaFirefox (свободно распространяемое ПО), GoogleChrome (свободно распространяемое ПО), Opera (свободно распространяемое ПО), FoxitReader (свободно распространяемое ПО), WinDjView (свободно распространяемое ПО), Яндекс.Браузер (отечественное свободно распространяемое ПО).</p> <p>Интернет с обеспечением доступа в ЭИОС.</p>	<p>654027, Кемеровская область, г. Новокузнецк, просп. Пионерский, д. 13, пом. 2</p>
---	--

## 5.3 Современные профессиональные базы данных и информационные справочные системы

### Перечень СПБД и ИСС по дисциплине

База профессиональных данных «Мир психологии» – Режим доступа: <http://psychology.net.ru/>

Единое окно доступа к образовательным ресурсам – свободный доступ к интегральному каталогу образовательных интернет-ресурсов и к электронной библиотеке учебно-методических материалов для общего и профессионального образования (Психология). Режим доступа: [http://window.edu.ru/catalog/?p\\_rubr=2.2.77.2](http://window.edu.ru/catalog/?p_rubr=2.2.77.2)

Научная электронная библиотека - [www.elibrary.ru](http://www.elibrary.ru) База данных статей из области психологии.

Soc.Lib.ru. – материалы по социологии, психологии и управлению. Сайт предназначен исключительно для научно-исследовательских целей, информирования общественности о научных разработках специалистов и прогрессивного развития мировой гуманитарной науки. Режим доступа <http://soc.lib.ru/>

## 6. Иные сведения и (или) материалы.

### 6.1 Примерные темы письменных учебных работ

1. Методологические основы науки «Психология общения»
2. Коммуникативная сторона общения и её характеристика
3. Коммуникативная компетентность личности и механизмы её формирования
4. Вербальная коммуникация как средство общения
5. Невербальная коммуникация как средство общения
6. Перцептивная сторона общения и её характеристика
7. Интерактивная сторона общения и её характеристика
8. Психологические техники влияния на людей: убеждение
9. Психологические техники влияния на людей: внушение
10. Психологические техники влияния на людей: манипуляции
11. Психотехники эффективного слушания и передачи информации
12. Психотехники установления раппорта в межличностном общении
13. Психотехники формирования аттракции в межличностном общении
14. Правила и приёмы организации коммуникации при публичном выступлении
15. Конфликт как вид социального взаимодействия
16. Практика конструктивного поведения в ситуации социального конфликта.
17. Теоретические подходы к исследованию общения: информационный; интеракционный; реляционный
18. Актуальные проблемы исследования в психологии общения.
19. Методы изучения психологии общения: наблюдение, эксперимент
20. Методы изучения психологии общения: опрос, контент-анализ.
21. Методы изучения психологии общения: тестирование, проективные методики
22. Диагностическая практика психологии общения: методики изучения психологии общения
23. Беседа, структура беседы
24. Психотехники установления раппорта
25. Публичное выступление и правила его организации
26. Виды слушания (активное, пассивное, эмпатическое)

#### Методические указания по организации самостоятельной работы

В учебном процессе выделяют два вида самостоятельной работы: аудиторная и внеаудиторная.

Аудиторная самостоятельная работа по дисциплине выполняется на учебных (лекционных, семинарских и практических) занятиях под непосредственным руководством преподавателя и по его заданию.

Внеаудиторная самостоятельная работа выполняется курсантом по заданию преподавателя, но без его непосредственного участия.

Виды заданий для внеаудиторной самостоятельной работы по дисциплине:

– для овладения знаниями: чтение текста (учебников, первоисточников, дополнительной литературы), конспектирование и выписки из текста, работа со словарями и справочниками, учебно-исследовательская работа, использование Интернет-ресурсов и др.

– для закрепления, систематизации знаний: работа с конспектом лекции, повторная работа над учебным материалом (учебника, первоисточников, дополнительной литературы), составление таблиц для систематизации учебного материала, ответы на

контрольные и дискуссионные вопросы, подготовка докладов к семинарским занятиям, создание мультимедийных презентаций к выступлению на семинарском или практическом занятии и др.

– для формирования умений: анализ теоретической профессионально ориентированной информации, анализ конкретных ситуаций, проектирование элементов профессиональной деятельности и др.

Самостоятельная внеаудиторная работа курсантов включает их подготовку к семинарским и практическим занятиям. К самостоятельной работе студента относится и подготовка к экзамену.

## 6.2 Примерные вопросы и задания / задачи для промежуточной аттестации

*Семестр 2 ОФО; 3 семестр ОЭФО*

Таблица 9 - Примерные теоретические вопросы и практические задания к экзамену

Разделы и темы	Примерные теоретические вопросы	Примерные практические задания
<b>Раздел I. Психологическая характеристика общения</b>		
Характеристика науки «Психология общения» и её предмета	<p>1. История исследования общения.</p> <p>2. Становление психологии общения в зарубежной психологии. Теоретические направления (бихевиоризм, когнитивизм, ролевая парадигма, психоанализ, гуманистическая психология).</p> <p>3. Проблема психологии общения в трудах отечественных ученых (Бехтерев В.М., Ананьев Б.Г., Мясищев В.Н., Леонтьев А.Н., Бахтин М.М., Ломов Б.Ф.).</p> <p>4. Соотношение категорий общения и деятельности в отечественной психологии. Новые направления в исследовании межличностного общения.</p>	<p>1. <i>Прочитайте и проанализируйте высказывание Д. Рокфеллера. Что, по- вашему, означает «уметь общаться»?</i> «Умение общаться с людьми – это такой же покупаемый за деньги товар, как сахар или кофе. И я готов платить за это умение больше, чем за какой-либо другой товар в мире».</p> <p>2. <i>Проанализируйте байку «Искусство красноречия». Какую роль играет в общении умение слушать?</i></p> <p>К Сократу в Афины издалека приехал молодой человек, горящий желанием овладеть искусством красноречия. Поговорив с ним несколько минут, Сократ потребовал с него за обучение двойную плату.</p> <p>- Почему? – изумился ученик.</p> <p>- Потому, - ответил философ, - что мне придется обучать тебя не только говорить, но и</p>

		тому, как молчать и слушать.
Коммуникативная сторона общения и её характеристика	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Понятие коммуникативной стороны общения?</li> <li>2. Средства коммуникации?</li> <li>3. Средства привлечения внимания аудитории?</li> <li>4. Понятие и структура коммуникативного процесса?</li> <li>5. Что такое фасцинация?</li> <li>6. Этапы процесса коммуникации?</li> </ol>	<p>Запишите, какой социально-психологический механизм общения иллюстрирует данный пример? Почему вы так считаете?</p> <p>Как данный механизм общения проявляется в общении между детьми и воспитателями ДОО /преподавателями? Можно ли с помощью данного механизма формировать взгляды и убеждения ребенка? Если да, то, какие приемы и средства следует использовать?</p>
Коммуникативная компетентность личности и механизмы её формирования	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Понятие коммуникативной компетентности, её составляющие: коммуникативные навыки, тактики и стратегии.</li> <li>2. Понятие коммуникативной личности и её структура.</li> <li>3. Виды коммуникаторов.</li> <li>Механизмы и способы формирования компетентности в общении.</li> </ol>	<p>Каково содержание понятия «коммуникативная деятельность общения»?</p> <p>Охарактеризуйте основной механизм межличностного восприятия в общении.</p>
Вербальная коммуникация как средство общения	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Общая характеристика вербальной коммуникации, её средства.</li> <li>2. Знак как единица коммуникативного акта, его уровни, модели, функции характеристики.</li> <li>3. Модели структуры знака</li> </ol>	<p>Установите, на каких уровнях осуществляется общение, какие функции реализуются, вид общения.</p>
Невербальные средства общения	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Общая характеристика невербальной коммуникации</li> <li>2. Невербальная коммуникация как средство выражения значений. Кинестические, пантомимические, такесические, проксеимические, просодические аспекты невербальной коммуникации.</li> </ol>	<p>Прочтите приведенные ниже зарисовки. Воспользуйтесь вашими знаниями о невербальной коммуникации и расшифруйте, что хотел сказать своим поступком каждый из персонажей.</p> <p>а) Даша собрала свои длинные светлые волосы в тугой узел</p>



	<p>3. Жест как единица невербального коммуникативного акта и его классификации. Цвет как невербальный компонент общения</p>	<p>на затылке, надела одолженный у матери строгий костюм в тонкую полоску и черные классические туфли, сложила папки с документами в портфель и отправилась на собеседование.</p> <p>б) После семейной ссоры Эдуард нарисовал портрет жены в черных и серых тонах. Рисунок он повесил на зеркало перед ее туалетным столиком.</p> <p>в) Начальник похвалил Галю за хорошую работу и потрепал по плечу. Девушка поспешно отстранилась.</p> <p>г) Таня оглядела переполненный людьми пляж и расстелила свое полотенце в метре от симпатичного молодого человека.</p> <p>д) Во время объяснения новой темы двое учеников с азартом играют в «Морской бой». Учитель, заметив это, делает паузу в своем рассказе и пристально смотрит на ребят.</p>
<p>Перцептивная сторона общения и её характеристика</p>	<p>1. Проблема социальной перцепции и взаимопонимания.</p> <p>2. Психологическая структура восприятия человека человеком: восприятие его внешних признаков, соотнесение их с личностными характеристиками индивида и интерпретация на этой основе их поступков.</p> <p>3. Идентификация и эмпатия.</p> <p>4. Социально-психологические эффекты: ореола, первичности, новизны; стереотипы и этностереотипы, способы их нейтрализации</p>	<p>Задание: проанализируйте отрывки, определите типовую схему перцепции, систематические ошибки социального восприятия.</p>
<p>Интерактивная сторона общения и</p>	<p>1. Место взаимодействия в структуре общения.</p>	<p>Приведите примеры по каждой позиции</p>

её характеристика	<p>2. Концептуальные основы описания структуры взаимодействия: теории М. Вебера, П. Сорокина, Т. Парсонса, Я. Щепаньского.</p> <p>3. Основные типы взаимодействия: конкуренция и кооперация, конфликт как специфическая форма социального взаимодействия.</p>	<p>1. <i>Пристройка к партнеру сверху.</i> Тот, кто стремится доминировать, занимает или стремится занять позицию сверху. Пристройка сверху может выглядеть как поучения, осуждения, советы, порицание, замечания, обращения на «ты», высокомерные или покровительствующие интонации, похлопывания по плечу, подача руки ладонью вниз, взгляды сверху вниз и многое другое.</p> <p>2. <i>Пристройка к партнеру снизу.</i> Это позиция подчиненной стороны. Оказавшись в ней, человек демонстрирует зависимость, требует защиты, лишен инициативы, власти. Пристройка снизу проявляется как просьба, извинение, поиск самооправдания, виноватые или заискивающие интонации, наклоны корпуса, опускание головы и другие формы демонстрации зависимости и подчинения.</p> <p>3. <i>Пристройка к партнеру наравне.</i> Позиция равенства сторон отражена в таких формах вербального и невербального поведения, как спокойный взгляд в глаза собеседнику, открытое выражение чувств и желаний, обоснованные высказывания и готовность выслушать критические замечания в свой адрес с последующим их обсуждением и т. д.</p> <p>4. <i>Отстраненная от партнера позиция.</i> Данная</p>
-------------------	---	--

		позиция возможна в контексте формального общения в том случае, если социальные роли условно не задают иерархию позиций («почтальон и адресат» в отличие от «официант и посетитель ресторана»). Другой вариант реализации данной позиции – игнорирование доводов, аргументов, чувств, настроения и т. п. партнера по общению.
Конфликт как специфическая форма взаимодействия	<p>1. Завершающий этап в динамике конфликта и его задачи.</p> <p>2. Формы завершения конфликта и стратегии выхода из него.</p> <p>3. Универсальные приемы разрешения конфликта. Метод контраста.</p> <p>4. Урегулирование конфликтов при участии третьей стороны.</p>	<p><b>Задание</b> <i>Моделирование конфликтных ситуаций и поиск способов их разрешения</i></p> <p>1. Проанализируйте конфликтную ситуацию по следующему алгоритму:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- участники конфликта,</li> <li>- инцидент,</li> <li>- способы поведения в конфликте.</li> </ul> <p>2. Определите возможные психологические причины конфликтной ситуации.</p> <p>3. Оцените эффективность поведения участников конфликта с точки зрения конструктивного разрешения конфликта.</p> <p>4. Определите возможные варианты конструктивного выхода из конфликтной ситуации (с позиции учителя).</p>
Конструктивное поведение в ситуации социального конфликта	<p>1. Социально-психологическая характеристика конфликтов.</p> <p>2. Типология конфликтов.</p> <p>3. Прогнозирование социальных конфликтов</p>	<p>В трудовой коллектив, где имеется конфликт между двумя группировками по поводу внедрения новшеств, пришел новый руководитель, приглашенный со стороны. Каким образом, по вашему мнению, ему лучше действовать, чтобы нормализовать</p>

		психологический климат в коллективе?
Практика конструктивного поведения в ситуации социального конфликта	Управление конфликтами: симптоматика; диагностика; профилактика; предупреждение; ослабление; урегулирование; разрешение; пресечение; гашение; устранение. Формы завершения конфликта: разрешение; урегулирование; устранение; перерастание в другой конфликт. Разрешение конфликта как многоступенчатый процесс. Стратегии выхода из конфликта: соперничество; компромисс; сотрудничество; избегание; приспособление.	<i>У вас создались натянутые отношения с коллегой. Допустим, что причины этого вам не совсем ясны, но нормализовать отношения необходимо, чтобы не страдала работа. Что бы вы предприняли в первую очередь?</i> <i>Вас недавно выбрали руководителем трудового коллектива, в котором вы несколько лет работали рядовым сотрудником. На 8 часов 15 минут вы вызвали к себе в кабинет подчиненного для выяснения причин его частых опозданий на работу, но сами неожиданно опоздали на 15 минут. Подчиненный же пришел вовремя и ждет вас. Как вы начнете беседу при встрече?</i>
<b>Раздел 2. Общение как механизм психологического влияния</b>		
Психологические техники влияния на людей: убеждение	1. Понятие о психологическом влиянии и его виды, подходы к организации влияния. 2. Психологическая техника убеждающего воздействия. 3. Условия эффективности убеждающего воздействия. 4. Требования к аргументам: риторические методы аргументации. 5. Спекулятивные методы аргументации Техника опровержения доводов оппонента 6. Работа с возражениями. Типичные причины возражений собеседника.	1. Объясните, каким образом соотносятся между собой понятия психологического воздействия, власти и влияния. 2. Раскройте понятие психологического влияния. 3. 3. Опишите основные способы влияния. 4. Объясните, каким образом можно применять технику влияния на людей: убеждение 5. Определите факторы, от которых зависит эффективность убеждения.
Психологические техники влияния на людей: внушение	1. Понятие внушаемость 2. Понятие суггестор, суггестия, суггеренд.	1. Приведите примеры использования внушения руководителем при

	<p>3. Виды внушения</p> <p>4. Техники внушения</p>	<p>взаимодействии с подчиненными.</p> <p>2. Раскройте понятие самовнушение, механизмы самовнушения</p>
<p>Психологические техники влияния на людей: манипуляции</p>	<p>1. Способы воздействия субъекта управления на объект.</p> <p>2. Управление и манипулирование.</p> <p>3. Виды манипулирования: экономическое, политическое, бюрократическое, идеологическое, психологическое.</p> <p>4. Сущность и методы манипулирования. Интересы общие, частные и корыстные.</p>	<p>1.Что такое «манипуляции в общении»?</p> <p>2.Какие стратегии поведения типичны для манипуляторов?</p> <p>3.Как противостоять манипуляциям в общении?</p> <p>4.Назовите и охарактеризуйте манипулятивные роли по Эрику Берну.</p> <p>5.Каким образом можно распознать эго-состояния родителя, взрослого, ребенка?</p>
<p>Переговоры как главный способ разрешения конфликтов</p>	<p>1. Основные подходы к изучению переговоров в современной психологии. 2. 2. Функции переговорного процесса</p>	<p>1. Правовое регулирование, задачи, принципы, виды медиации</p> <p>2. Конфиденциальность информации, относящейся к процедуре медиации; функции, права и обязанности медиатора</p> <p>3. Подготовка к переговорам: выбор стратегии и тактики</p> <p>4. Основные стадии подготовки переговоров</p> <p>5. Решение организационных вопросов: где, когда и как проводить переговоры</p> <p>6. Подготовка персонала к проведению переговоров</p>
<p>Содержание переговорного процесса</p>	<p>1. Модели ведения переговоров.</p> <p>2. Общие функции переговорного процесса. 3. Специфические функции переговоров.</p> <p>3. Типология ситуаций переговоров в профессиональной деятельности.</p> <p>4. Организационно-правовые</p>	<p>1. Составление психологического портрета партнера по переговорам</p> <p>2. Выбор стратегии и тактики переговорного процесса</p> <p>3. Выбор и составление стратегии переговоров (идеальный (максимальный), минимальный и реалистичный проекты договора)</p> <p>4. Охарактеризуйте наиболее</p>

	особенности переговоров. Содержание переговорного процесса	известные тактики, расположив их по шкале усиления конфронтационности
Тактики переговорного процесса	1. Поведенческие тактики сторон переговорного процесса 2. Умения переговорщика (умение торговаться) 3. Тренировка специальных умений переговорщика 4. Жесты и позы допустимые в переговорном процессе 5. Имидж профессионального переговорщика 6. Личные психологические качества переговорщика	Решение кейсов: 1. Дайте письменный ответ на вопрос: какие требования, предъявляемые к подготовке переговоров, были нарушены фирмой «А». 2. Оцените поведение руководителя российской переговорной группы с точки зрения способности решать проблемы. К какому типу решений относится то, которое было принято в результате его усилий?
<b>Раздел 3. Характеристика основных форм общения и их реализации</b>		
Беседа как основная форма межличностного общения	1. Подготовка к беседе: система подготовки к беседе, план беседы. 2. Структура беседы. Возможные трудности в начале беседы и способы их преодоления. 3. Техника и тактика аргументации. 4. Нейтрализация замечаний собеседника. 5. Принятие решений и завершение беседы	1. Какие факторы (причины) мешают эффективному общению? 2. Назовите черты характера, помогающие эффективному общению. 3. Назовите черты характера, мешающие эффективному общению. 4. Попробуйте сформулировать правила эффективного слушания.
Особенности индивидуальной и групповой беседы	1. Правила организации индивидуальной беседы. 2. Социально-психологические показатели успешности индивидуальной беседы. 3. Правила организации групповой беседы. 4. Социально-психологические показатели успешности групповой беседы.	Опишите несколько хорошо знакомых вам ситуаций общения и проанализируйте их: выделите мотив, цель, психологические особенности партнера, способы взаимодействия.
Психотехники	1. Технологии эффективного	Опишите понятие обратной

<p>эффективного слушания и передачи информации</p>	<p>слушания и передачи информации.</p> <p>2. Коммуникативные барьеры и причины, затрудняющие передачу информации.</p> <p>3. Умение слушать как средство коммуникации.</p> <p>4. Слушание и проблемы понимания информации.</p> <p>5. Виды слушания: критическое, эмпатическое, нерефлексивное, активное рефлексивное.</p>	<p>связи и дебрифинга.</p> <p>Способы задавания и конструирования вопросов.</p> <p>Виды вопросов и технологии ответов на них.</p> <p>Психологические приёмы ухода от ответов.</p> <p>Технологии совершенствования навыков эффективного слушания.</p>
<p>Психотехники установления раппорта и формирования аттракции</p>	<p>Понятие аттракции и приёмы её формирования.</p> <p>Психологический прием «имя собственное», Психологический прием «зеркало отношений».</p> <p>Психологический прием «золотые слова», Правила использования слов. Раппорт и его виды. Способы и приёмы его установления.</p>	<p>Проанализируйте понятие аттракции</p> <p>Опишите алгоритм психотехники формирования аттракции</p> <p>Аттракция – конечная цель формирования положительного имиджа</p> <p>Понятие раппорта, функции</p> <p>Установление раппорта</p> <p>Рефрейминг: понятие, виды</p>
<p>Публичное выступление и правила его организации</p>	<p>1.Виды публичного выступления: сообщение, доклад, лекция, презентация и другие.</p> <p>2.Переход от диалогической речи к монологической. Тенденции развития речевых умений. Адекватность использования языковых средств.</p> <p>3.Соотношение интериоризации и экстериоризации публичного выступления. 4.Количественная и качественная специфика аудитории.</p> <p>5.Основные этапы работы над публичным выступлением. Активное и пассивное владение словом.</p>	<p>Задание: «Публичное выступление»:</p> <p>1. Подготовьте публичное выступление на любую тему.</p> <p>2. Выступите перед аудиторией.</p> <p>3. Проведите самоанализ своего выступления.</p> <p>Задание «Участие в дискуссии»</p> <p>1. Прослушайте выступающего.</p> <p>2. Задайте ему один вопрос.</p> <p>3. Примите участие в дискуссии.</p> <p>Задание Рассмотрите возможные затруднения при взаимодействии с аудиторией и выхода из них.</p> <p>Задание Дайте практические рекомендации, касающиеся</p>

		<p>привлечения и удержания внимания аудитории</p> <p>Задание Рассмотрите психологические приемы саморегуляции в процессе публичного выступления.</p>
<p>Публичные презентации, аргументации и возражения</p>	<p>1. Презентация - это процесс коммуникации.</p> <p>2. Структура, содержание, стиль презентации.</p> <p>3. Аргументации и построение возражений на презентациях</p>	<p>Охарактеризуйте</p> <p>1. Признаки эффективно представленной информации на презентации.</p> <p>2. Аргументация и построение возражений на презентациях.</p> <p>3. Принцип формулировки конкретной цели выступления.</p> <p>4. Принцип адаптации к установкам слушателей.</p> <p>5. Принцип хороших доводов и доказательств.</p> <p>6. Принцип организации доводов в соответствии с установками аудитории.</p> <p>7. Принцип мотивации.</p>

Составитель: Артемьева М.Н., доцент.