

**Федеральное государственное бюджетное образовательное  
учреждение высшего образования  
«РОССИЙСКАЯ АКАДЕМИЯ НАРОДНОГО ХОЗЯЙСТВА И ГОСУДАРСТВЕННОЙ  
СЛУЖБЫ ПРИ ПРЕЗИДЕНТЕ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ»**

---

Институт общественных наук  
Факультет психологии

УТВЕРЖДЕНА  
решением кафедры общей психологии  
Протокол от «08» июня 2019 г. №10

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ**

Б1.Б.20 Психология общения и переговоров

---

37.05.02 Психология служебной деятельности

---

Психология организационного поведения

---

специалист
Очная

Год набора - 2020

Москва, 2019 г.

**Автор(ы)–составитель(и):**

Кандидат психологических наук,  
доцент кафедры общей психологии  
*(ученая степень и(или) ученое звание, должность)*

\_\_\_\_\_

*(наименование кафедры)*

В.И.Шелест  
*(Ф.И.О.)*

Декан факультета психологии  
Института общественных наук

В.Ф.Спиридонов

## СОДЕРЖАНИЕ

1. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы.....	4
2. Объем и место дисциплины в структуре образовательной программы.....	5
3. Содержание и структура дисциплины.....	5
4. Материалы текущего контроля успеваемости обучающихся и фонд оценочных средств промежуточной аттестации по дисциплине.....	9
5. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины .....	25
6. Учебная литература и ресурсы информационно-телекоммуникационной сети “Интернет”, учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы обучающихся по дисциплине .....	30
6.1. Основная литература.....	30
6.2. Дополнительная литература.....	30
6.3. Учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы.....	32
6.4. Интернет-ресурсы.....	32
6.5. Иные источники.....	33
7. Материально-техническая база, информационные технологии, программное обеспечение и информационные справочные системы.....	34

## 1. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами освоения программы

1.1. Дисциплина Б1.Б.20 «Психология общения и переговоров» обеспечивает овладение следующими компетенциями с учетом этапа:

Код компетенции	Наименование компетенции	Код этапа освоения компетенции	Наименование этапа освоения компетенции
УК ОС – 4	Способность к коммуникации в устной и письменной формах на русском и иностранном(ых) языках для решения задач профессиональной деятельности	УК ОС-4.7	Способность эффективно решать различные профессиональные коммуникативные задачи

1.2. В результате освоения дисциплины у студентов должны быть:

ОТФ/ТФ/ профессиональные действия	Код этапа освоения компетенции	Результаты обучения
УК ОС – 4	УК ОС-4.7	на уровне знаний: способность собирать, систематизировать, воспроизводить, делать обзор актуальной информации в сфере профессионального общения
		на уровне умений: способность применить, классифицировать и интерпретировать актуальную информацию в сфере профессионального общения
		на уровне навыков: способность анализировать и подбирать наиболее эффективные стратегии профессионального общения

## 2. Объем и место дисциплины в структуре ОП ВО

### Объем дисциплины

2 зачетные единицы по учебному плану;  
всего 72 академических часа, из них аудиторных 44 часа, на самостоятельную работу 28 часа;  
выделенных на контактную работу с преподавателем 44 часа (20 часов лекционные, 24 часа практические занятия).

### Место дисциплины в структуре ОП ВО

Дисциплина Б1.Б.20 Психология общения и переговоров читается на 4-м курсе в 7-м семестре в соответствии с учебным планом.

## 3. Содержание и структура дисциплины

**Очная форма обучения**

№ п/п	Наименование тем (разделов),	Объем дисциплины, час.						Форма текущего контроля успеваем ости*, промежут очной аттестаци и**
		Всего	Контактная работа обучающихся с преподавателем по видам учебных занятий				СР	
			Л	ЛР	ПЗ	КСР		
1.	Понятие общения и переговоров. Предмет психологии общения и переговоров	5	1		2		2	О
2.	Общение и деятельность	7	1		2		4	КС
3.	Основные психологические характеристики общения	6	2		2		2	Д
4.	Психологическая структура деятельности общения	6	2		2		2	Д
5.	Особенности управленческого общения и переговоров	6	2		2		2	Эс
6.	Оrientировка в собеседнике и в ситуации и невербальные компоненты общения5	6	2		2		2	КС
7.	Психологическое влияние управленческой деятельности в	6	2		2		2	КС
8.	Конфликтологическая компетентность в переговорах	6	2		2		2	Д
9.	Культура делового общения. Этика делового общения	6	2		2		2	Эс
10.	Классификация техник коммуникативной компетентности	6	2		2		2	ЭкО

11.	Современные психологические технологии регулирования управленческого общения	5	1		2		2	Д
12.	Формы деловой коммуникации	7	1		2		4	КС
Промежуточная аттестация								За
Всего:		<b>72</b>	<b>20</b>		<b>24</b>		<b>28</b>	

Примечание:

\* – формы текущего контроля успеваемости: круглый стол (КС), опрос (О), экспресс-обсуждение (ЭкО), эссе (Эс), диспут (Д);

\*\* - формы промежуточной аттестации: экзамен (Экз).

### Содержание дисциплины

#### Тема 1. Понятие общения и предмет психологии общения

Общение как общенаучная категория. Философские и социологические концепции общения. Специфика психологического подхода к общению и предмет психологии общения. Понятие об общении. Категории общения в психологии. Структура общения. Функции общения.

История и методология психологии общения. Место психологии общения в структуре современной психологической науки.

#### Тема 2. Общение и деятельность

Соотношение понятий «общение» и «деятельность».

#### Тема 3. Основные психологические характеристики общения

Содержательная ориентированность общения: предметно ориентированное общение, социально ориентированное общение, личностно ориентированное общение). Соотношение этих видов общения с видами общения, выделяемыми по социологическим критериям (межличностное, групповое, социальное общение). Проблема субъекта общения и предмета общения в разных видах общения. Понятие лидера в процессах взаимодействия (инструментальный лидер), собственно общения и контакта.

Психологическая динамика общения (психологическая задача общения). Понятия коммуникативного воздействия, информирования, убеждения, внушения, обучения. Понятие суггестии (Б.Ф.Поршнев). Целенаправленное изменение в смысловом поле реципиента как основная задача общения.

Семиотическая специализация общения. Материальное и знаковое общение. Использование в качестве средства общения ситуативно осмысляемых материальных объектов, получающих дополнительную семиотическую нагрузку в акте общения. Речевое общение и проблема языкового знака.

Степень социальной опосредованности общения. Непосредственное и опосредствованное общение.

#### Тема 4. Психологическая структура деятельности общения

Мотивация общения и проблема потребности в общении.

Ориентировочное звено деятельности общения. Принципиальное различие характера ориентировки в общении с индивидуальным партнером и с аудиторией. Обратная связь в

общении и проблема «самоподачи». Стереотипное и нестереотипное общение. Фаза планирования в общении. Анализ планирования общения на примере устной публичной (ораторской) речи. Организация текста (дискурса) в общении. Фаза реализации плана. Различные уровни контроля в деятельности общения.

### **Тема 5. Особенности управленческого общения**

Предмет, содержание и задачи психологии делового общения. Категориальная система психологии управленческой коммуникации. Виды и формы управленческой коммуникации. Основные функции управленческого общения.

Общение как обмен информацией (коммуникативная сторона общения). Средства управленческой коммуникации: вербальные и невербальные. Профессиональная деловая речь руководителя. Основные коммуникативные барьеры в управленческой коммуникации.

Общение как межличностное взаимодействие. Психологическая сущность взаимодействия. Структуры взаимодействия. Стратегии поведения в процессе взаимодействия: сотрудничество, противодействие, компромисс, уступчивость, избегание (уклонение). Дистанция в общении.

Межличностное восприятие в управленческом общении. Сущность перцептивной стороны общения. Закономерности формирования первого впечатления. Механизмы взаимовосприятия. Стереотипизация. Хало-эффект, эффект снисхождения, эффект централизации, эффект тенденции, эффект ореола, эффект контраста, эффект проекции. Идентификация, эмпатия, аттракция, рефлексия, каузальная атрибуция.

### **Тема 6. Ориентировка в собеседнике и в ситуации и невербальные компоненты общения**

Понятие психологии проницательности. Основные характеристики психологии проницательности. Структура, содержание. Признаки личностных характеристик, характерологических особенностей, темперамента, эмоциональных состояний. Ориентировка в собеседнике как фактор общения. Обучение умениям ориентировки в собеседнике. Ориентировка в ситуации и невербальные компоненты общения. Виды и функции невербальных средств общения и контакта. Паралингвистика. Кинезика. Мимика. Поза. Проксемика. Понятие дистанции общения. Физический контакт. Контакт глаз.

### **Тема 7. Психологическое влияние в управленческой деятельности**

Понятие психологического влияния и противостояния влиянию. Сущность, цели, характеристики психологического влияния. Методы и приемы психологического влияния. Классификация видов влияния. Алгоритм противостояния манипуляции.

### **Тема 8. Конфликтологическая компетентность в управленческой деятельности**

Конфликтологическая компетентность. Причины появления конфликта, закономерности его развития и протекания. Поведение, общение и деятельность оппонентов в конфликтном противоборстве, их психические состояния. Психологические характеристики конфликтной личности.

Профилактика и разрешение конфликта. Эффективное общение с участниками конфликта с учетом их личных особенностей и эмоциональных состояний.

### **Тема 9. Культура делового общения. этика делового общения.**

Психологическая культура делового общения. Культура управленческого общения. Общение руководителя с подчиненными.

Этика и этикет управленческой коммуникации. Деловой этикет в управленческой коммуникации. Этические нормы в деловом общении. Основные формы нарушения

этических правил в деловом общении. Правила этикета.

### **Тема 10. Классификация техник коммуникативной компетентности**

Классификация техник активного слушания. Структура техник активного слушания. Техники постановки вопросов: открытые, закрытые и альтернативные вопросы. Техники малого разговора: цитирование партнера, позитивные констатации, информирование, интересный рассказ. Техники вербализации: техника повторения, перефразирования, интерпретации. Техники регуляции эмоционального напряжения.

### **Тема 11. Современные психологические технологии регулирования управленческого общения**

Феномен психологии проницательности. Основные характеристики психологии проницательности. Структура, содержание. Признаки личностных характеристик, характерологических особенностей, темперамента, эмоциональных состояний.

Введение в коммуникацию. Основные понятия и технические приемы особенности установления психологического контакта. Присоединение, закрепление и ведение в общении.

Определение индивидуальных особенностей человека по его невербальному поведению: сигналы поз, жестов, мимики, дистанции, прикосновения. Считывание невербальной информации непосредственно с собеседника.

### **Тема 12. Формы деловой коммуникации**

А. Беседа как форма делового общения. Деловая беседа в области управленческой деятельности (собеседование при приеме на работу и при увольнении, разбор конфликтных ситуаций, проведение проблемных (или итоговых) совещаний). Основные принципы управленческой коммуникации: краткое изложение содержания информации по обсуждаемой теме; избегание эффекта запутывания; быстрое усвоение устной информации в ходе деловой беседы. Коммуникативные приемы, способствующие восприятию слушателями информации. Основные функции деловой беседы. Правила эффективного ведения бесед.

Б. Совещание - форма группового делового взаимодействия. Типы совещаний: совещание – информация, координация, дискуссия, принятие решения, доверительный разговор. Подготовка совещаний. Проведение совещания. Правила подготовки и проведения совещаний.

В. Стратегии ведения переговоров. Определение понятия "Переговоры". Подготовка переговоров. Диалог. Стратегия ведения переговоров: схема "жесткого прессинга", стратегия взаимных компромиссов, стратегия затяжных переговоров и нечестных игр. Варианты - схемы ведения переговоров: 1. изучение людей, ведущих переговоры (их потребности, интересы, позиции; степень готовности вести переговоры; психологические особенности участников переговоров; степень их подготовки по экономическим, юридическим, правовым, техническим и другим аспектам); 2. изучение тех представлений, подходов, вариантов ведения переговоров, которые можно ожидать, прогнозировать. Уделять внимание настроению и психологическому состоянию участников процесса; 3. Учитывать необходимые и достаточные объективные критерии в процессе ведения переговоров.

Конкретные этапы (фазы) со своими специфическими чертами (особенностями) процесса переговоров: фаза целеполагания и анализа, фаза планирования, фаза активной дискуссии – спора, фаза взаимоприемлемого соглашения.

Г. Специфика проведения презентаций. Понятие «презентация». Цели презентации (Л. Арредондо). Возможности презентации в организации. Презентация: внешняя и



внутренняя. Публичная презентация. Подготовка к презентации.

#### **4. Материалы текущего контроля успеваемости обучающихся и фонд оценочных средств промежуточной аттестации по дисциплине**

##### **4.1. Формы и методы текущего контроля успеваемости, обучающихся и промежуточной аттестации.**

**4.1.1. В ходе реализации дисциплины Б1.Б.20 «Психология общения и переговоров» используются следующие методы текущего контроля успеваемости обучающихся:**

<b>Тема</b>	<b>Методы текущего контроля успеваемости</b>
1. Понятие общения и переговоров. Предмет психологии общения и переговоров	Опрос
2. Общение и деятельность	Круглый стол
3. Основные психологические характеристики общения	Диспут
4. Психологическая структура деятельности общения	Диспут
5. Особенности управленческого общения и переговоров	Эссе
6. Ориентировка в собеседнике и в ситуации и невербальные компоненты общения	Круглый стол
7. Психологическое влияние в управленческой деятельности	Круглый стол
8. Конфликтологическая компетентность в переговорах	Диспут
9. Культура делового общения. Этика делового общения	Эссе
10. Классификация техник коммуникативной компетентности	Экспресс-обсуждение
11. Современные психологические технологии регулирования управленческого общения	Диспут
12. Формы деловой коммуникации	Круглый стол

##### **4.1.2. Зачет проводится с применением следующих методов (средств):**

- 1) письменная рефлексия (самостоятельное заполнение итоговой аттестационной рабочей тетради с тестовыми заданиями различного типа);
- 2) устная рефлексия (собеседование по вопросам теоретического и практического блока дисциплины).

##### **4.2. Материалы текущего контроля успеваемости обучающихся.**

## **Типовые оценочные материалы к теме 1**

### **Оценочные задания (формат «Опрос» устный):**

1. Что такое общение?
2. Назовите философские и социологические концепции общения.
3. В чем специфика психологического подхода к общению?
4. В чем предмет психологии общения?
5. В чем специфика категории общения в психологии?
6. Какова структура общения?
7. Назовите 3 функции общения и охарактеризуйте каждую из них.
8. Каково место психологии общения в структуре современной психологической науки?

## **Типовые оценочные материалы к теме 2**

### **Оценочные задания (формат «Круглый стол» устный)**

Охарактеризуйте и обоснуйте одну из существующих точек зрения по соотношению понятий «общение» и «деятельность».

Проведите сравнительный анализ различных точек зрения по соотношению понятий «общение» и «деятельность».

## **Типовые оценочные материалы к теме 3**

### **Оценочные задания (формат «Диспут» устный)**

1. Приведите примеры общения: предметно ориентированное общение, социально ориентированное общение, личностно ориентированное общение).
2. Как соотносятся эти виды общения с видами общения, выделяемыми по социологическим критериям (межличностное, групповое, социальное общение)?
3. Как, по-вашему, может быть решена проблема субъекта общения и предмета общения в разных видах общения?
4. В каких ситуациях могут быть более эффективны такие категории коммуникативного воздействия, как: информирование, убеждение, внушение, обучение.

## **Типовые оценочные материалы к теме 4**

### **Оценочные задания (формат «Диспут» устный)**

1. Как, по-вашему, может проявляться мотивация общения?
2. В чем состоит проблема потребности в общении, с Вашей точки зрения?
3. В чем общее и различное в общении с индивидуальным партнером и с аудиторией?
4. Каковы правила эффективной обратной связи в общении?
5. Какие способы преодоления стереотипов в общении Вы знаете?

## **Типовые оценочные материалы к теме 5**

### **Оценочные задания (формат «Эссе» письменный)**

1. Трудности психологии делового общения.
2. Виды и формы управленческой коммуникации.
3. Основные функции управленческого общения.
4. Средства управленческой коммуникации: вербальные и невербальные.
5. Профессиональная деловая речь руководителя.
6. Основные коммуникативные барьеры в управленческой коммуникации.
7. Общение как межличностное взаимодействие.
8. Стратегии поведения в процессе взаимодействия: сотрудничество, противодействие,

- компромисс, уступчивость, избегание (уклонение).
9. Дистанция в общении в различных социально-исторических условиях.
  10. Межличностное восприятие в управленческом общении.
  11. Закономерности формирования первого впечатления.
  12. Стереотипизация.
  13. Хало-эффект, эффект снисхождения, эффект централизации, эффект тенденции, эффект ореола, эффект контраста, эффект проекции – их проявление и функции в общении.
  14. Идентификация, эмпатия, аттракция, рефлексия, каузальная атрибуция их проявление и функции в общении.

### **Типовые оценочные материалы к теме 6**

#### **Оценочные задания (формат «Круглый стол» устный)**

1. Признаки личностных характеристик, характерологических особенностей, темперамента, эмоциональных состояний, влияющих на восприятие партнера по общению.
2. Ориентировка в собеседнике как фактор общения. Обучение умениям ориентировки в собеседнике.
3. Ориентировка в ситуации и невербальные компоненты общения. Виды и функции невербальных средств общения и контакта.
4. Паралингвистика. Кинезика. Мимика. Поза. Проксемика.
5. Понятие дистанции общения. Физический контакт. Контакт глаз.

### **Типовые оценочные материалы к теме 7**

#### **Оценочные задания (формат «Круглый стол» устный)**

1. Приведите примеры из жизни психологического влияния и противостояния влиянию.
2. Сущность, цели, характеристики психологического влияния.
3. Методы и приемы психологического влияния.
4. Классификация видов влияния.
5. Алгоритм противостояния манипуляции.

### **Типовые оценочные материалы к теме 8**

#### **Оценочные задания (формат «Диспут» устный)**

1. Как вы понимаете, что такое конфликтологическая компетентность? Какие научные подходы к определению КК вы знаете?
2. Каковы, по-вашему, причины появления конфликта, закономерности его развития и протекания?
3. Как проявляются поведение, общение и деятельность оппонентов в конфликтном противоборстве?
4. Каковы, по-вашему, психологические характеристики конфликтной личности?
5. Как может быть построена работа по профилактике и разрешению конфликтов?
6. Как может быть построено эффективное общение с участниками конфликта с учетом их личных особенностей и эмоциональных состояний?

### **Типовые оценочные материалы к теме 9**

#### **Оценочные задания (формат «Эссе» письменный)**

1. Психологическая культура делового общения.
2. Культура управленческого общения.
3. Общение руководителя с подчиненными.
4. Этика и этикет управленческой коммуникации.
5. Деловой этикет в управленческой коммуникации.
6. Этические нормы в деловом общении.
7. Основные формы нарушения этических правил в деловом общении. Правила этикета.
8. Психологическая культура делового общения в разных странах.

### **Типовые оценочные материалы к теме 10**

#### **Оценочные задания (формат «Экспресс-обсуждение» устный)**

1. Назовите и охарактеризуйте техники активного слушания.
2. Структура техник активного слушания.
3. Техники постановки вопросов: открытые, закрытые и альтернативные вопросы.
4. Техники малого разговора: цитирование партнера, позитивные констатации, информирование, интересный рассказ.
5. Техники вербализации: техника повторения, перефразирования, интерпретации.
6. Техники регуляции эмоционального напряжения.

### **Типовые оценочные материалы к теме 11**

#### **Оценочные задания (формат «Диспут» устный)**

1. Основные понятия и технические приемы особенности установления психологического контакта.
2. Присоединение, закрепление и ведение в общении.
3. Определение индивидуальных особенностей человека по его невербальному поведению: сигналы поз, жестов, мимики, дистанции, прикосновения.
4. Считывание невербальной информации непосредственно с собеседника.

### **Типовые оценочные материалы к теме 12**

#### **Оценочные задания (формат «Круглый стол» устный)**

1. Беседа как форма делового общения.
2. Деловая беседа в области управленческой деятельности (собеседование при приеме на работу и при увольнении, разбор конфликтных ситуаций, проведение проблемных (или итоговых) совещаний).
3. Основные функции деловой беседы. Правила эффективного ведения бесед.
4. Совещание - форма группового делового взаимодействия. Типы совещаний: совещание – информация, координация, дискуссия, принятие решения, доверительный разговор. Подготовка совещаний. Проведение совещания. Правила подготовки и проведения совещаний.
5. Стратегии ведения переговоров.
6. Возможности презентации в организации. Презентация: внешняя и внутренняя. Публичная презентация. Подготовка к презентации

#### **4.3. Оценочные средства для промежуточной аттестации.**

**4.3.1. Перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения образовательной программы. Показатели и критерии оценивания компетенций с учетом этапа их формирования**

Код компетенции	Наименование компетенции	Код этапа освоения компетенции	Наименование этапа освоения компетенции
УК ОС – 4	Способность к коммуникации в устной и письменной формах на русском и иностранном(ых) языках для решения задач профессиональной деятельности	УК ОС-4.7	Способность эффективно решать различные профессиональные коммуникативные задачи

Этап освоения компетенции	Показатель оценивания	Критерий оценивания
УК ОС-4.7	собрал, систематизировал, актуальную информацию, умеет классифицировать и интерпретировать актуальную информацию в сфере делового общения способен анализировать и подбирать наиболее эффективные стратегии делового общения	Показал систематизированные, глубокие и полные знания по всем разделам (зачетного) тестового материала для проведения экзамена (зачета); точное использование научной терминологии (в том числе на иностранном языке), стилистически грамотное, логически правильное изложение ответа на вопросы; владение инструментарием учебных дисциплин, входящих в вопросы (зачетного) тестового материала, умение его эффективно использовать в постановке и решении учебных и профессиональных задач; способность самостоятельно и творчески решать сложные проблемы в нестандартной ситуации в рамках учебных программ дисциплин (зачетного) тестового

		материала; полное усвоение основной и дополнительной литературы, рекомендованной учебными программами дисциплин, входящими в вопросы (зачетного) тестового материала; умение ориентироваться в основных теориях, концепциях и направлениях по изученным дисциплинам и давать им критическую оценку.
--	--	---

#### 4.3.2 Типовые оценочные средства

### УСТНЫЙ БЛОК ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ

#### ПЕРВЫЙ ВОПРОС В БИЛЕТЕ

1. Понятие делового общения и его особенности.
2. Сущность, структура и способы общения.
3. Позиционное и личностное общение. Социальная роль в общении.
4. Мотивация общения и потребность в общении.
5. Социальная перцепция и ее основные закономерности.
6. Имидж делового человека: особенности и классификация.
7. Типология делового общения.
8. Формы делового общения.
9. Типы взаимодействия людей.
10. Коммуникативная сторона общения.
11. Барьеры на пути коммуникаций.
12. Умение слушать и воспринимать коммуникации.
13. Интерактивный аспект общения.
14. Основные стили общения.
15. Вербальная коммуникация в системе коммуникативной стороны общения.
16. Невербальная коммуникация как элемент коммуникативной стороны общения.
17. Понятие делового общения и стадии его осуществления.
18. Беседа как форма делового общения.
19. Переговоры как способ делового общения.
20. Публичные выступления в системе делового общения.
21. Стратегии поведения в конфликтных ситуациях.
22. Механизмы воздействия в процессе делового общения. Техника подготовки публичного выступления.
23. Проведение эффективного совещания.
24. Механизмы восприятия человека человеком. Эффекты межличностного восприятия.
25. Общие принципы и правила построения эффективных коммуникаций.
26. Основные виды управленческого общения.

#### ВТОРОЙ ВОПРОС В БИЛЕТЕ

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).

## Шкала оценивания

**Итоговая оценка** складывается из количества баллов, полученных студентом за:

- посещение аудиторных занятий;
- выполнение лекционных заданий;
- активность на семинарских занятиях;
- участие в организационно-деятельностных играх;
- выполнение аудиторно-практических заданий;
- выполнение практических домашних работ;
- выполнение индивидуальных письменных работ;
- презентацию-защиту курсового проекта;
- письменную аттестацию;
- устную аттестацию.

**Всего – 72 (min) баллов D(3+) - 100 (max) баллов = A(5+)**

Кол-во кредитов	Оценка	Неудовлетвор.		Удовлетвор.		Хорошо	Отлично	
	Оценка ECTS Максимальная сумма баллов	F(2)	FX(2+)	E(3)	D(3+)	C(4)	B(5)	A(5+)
3	108	< 37	37-54	55-63	64-72	73-90	91-99	100

- A** Выдающийся результат  
**B** Очень хороший результат  
**C** Хороший результат

- D Удовлетворительный результат  
E Минимальный результат  
FX Неудовлетворительный результат с возможностью устного зачёта  
F Неудовлетворительный результат с необходимостью повтора дисциплины

#### **4.4. Методические материалы**

##### **Вводные замечания**

Текущий контроль успеваемости и промежуточная аттестация по дисциплине «Психология общения и переговоров» органично вписаны в текущий учебный процесс и содержательно отражены в фонде оценочных средств по дисциплине, который включает:

- вопросы, рассматриваемые на вводных лекциях к каждой триаде и отражённые в лекционных контрольных заданиях;
- проблемные задания и ситуации, выполняемые студентами на аудиторно-практических занятиях и обсуждаемые в рамках учебных дискуссий;
- вопросы, рассматриваемые в процессе выполнения самостоятельных домашних заданий,
- вопросы, отражённые в примерной тематике эссе и рецензий, других индивидуальных письменных работ;
- тестовые вопросы и задания текущей и промежуточной аттестации.

##### **Интеграция форм и методов самостоятельной учебной деятельности студентов и самоконтроля успеваемости как условие развития познавательной потребности личности**

Перечисленные ранее формы и методы организации самостоятельной учебной деятельности студентов, а также соответствующие им эффективные формы контроля успеваемости и поэтапного формирования компетенций актуализированы в рамках интеграции аудиторной и внеаудиторной работы студентов. Стратегическая цель данного процесса – «эволюционное» (во временных рамках реализации дисциплины) преобразование объективного контроля успеваемости в субъективный, рефлексивный контроль студентами собственного личностного и профессионального роста.

##### **Текущая аттестация**

*Текущая аттестация* студентов проводится на лекционных и практических занятиях в форме опроса и контрольных мероприятий (написание эссе, тестирование, обсуждение аудиторных и домашних заданий и т.д.) по оцениванию фактических результатов обучения студентов и осуществляется ведущим преподавателем.

*Объектами оценивания* выступают:

- учебная дисциплина (активность на занятиях, своевременность выполнения различных видов занятий, посещаемость всех видов занятий по аттестуемой дисциплине);
- степень усвоения теоретических знаний;
- уровень овладения практическими умениями и навыками по всем видам учебной работы;
- результаты самостоятельной работы.

*Активность студента* на лекциях оценивается посредством проверки контрольного лекционного листка с выполненными в процессе лекции заданиями; на аудиторно-практических занятиях - по результатам выполнения интерактивных



практических заданий; в учебных дискуссиях - по выступлениям, отражающим уровень конкретизации и систематизации знаний.

*Оценивание студента* осуществляется с использованием балльно-рейтинговой системы.

### **Промежуточная аттестация**

Оценивание проводится на контрольной неделе (*рубежный контроль*) один раз в семестр и/или в период экзаменационной сессии в соответствии с графиком проведения экзаменов. Аттестация носит интегрированный характер (письменный + устный) и проводится в форме письменного самоконтроля (тестирование) и устного собеседования (в день экзамена).

При подведении итогов промежуточной аттестации обязательно учитываются достижения студента за текущий период – *итоговый рейтинг*, по результатам которого (выполнение всех заданий и мероприятий, предусмотренных программой дисциплины по формам текущего контроля) студенты допускаются или не допускаются к экзамену по дисциплине

В случае наличия учебной задолженности студент отрабатывает пропущенные занятия в соответствии с требованиями, указанными ниже.

Неотъемлемым компонентом и условием допуска к зачёту является презентация-защита *курсового учебно-исследовательского проекта* (см. «Навигатор» далее) на заключительном занятии в завершение восьмой учебной триады, включающая в себя выступление по итогам выполнения *индивидуальной письменной работы* («*аналитические комментарии*»), а также *домашних практических работ* по наблюдению за особенностями взаимодействия человека и животного.

*Экзамен* принимает ведущий преподаватель. В порядке исключения в случае, если студент после выполнения письменного экзаменационного блока (тестирование) набрал максимально возможный рейтинг (100 баллов), по решению экзаменатора экзамен может быть принят «автоматически» и проставлен по итогам рейтинга. Во всех других случаях экзамен в обязательном порядке включает в себя также устный блок (собеседование по билетам), в рамках которого экзаменатору предоставляется также право задавать студентам дополнительные вопросы в объёме содержания дисциплины. В билете два теоретических вопроса и одно практическое задание.

*Оценка знаний студента* в случае устного собеседования носит комплексный характер, является балльной и определяется его ответами на экзамене, учебными достижениями в семестровый период, результатами текущей и письменного блока промежуточной аттестации.

Основой для определения оценки служит уровень усвоения студентами материала, предусмотренного программой.

Оценивание проводится на основе балльно-рейтинговой системы и шкалы оценок с выставлением итогового результата в ведомость с указанием количества пропущенных занятий.

### **Виды и формы отработки пропущенных занятий**

Студент, *пропустивший два занятия*, имеет возможность посещения последующих только на основании специального допуска.

Студент, *пропустивший лекцию*, обязан отчитаться устно по её вопросам, либо выполнить рецензию на один из рекомендуемых к лекции источников информации по специальному алгоритму, либо подготовить глоссарий ключевых понятий по теме в виде словаря.

Студент, *пропустивший аудиторно-практическое занятие*, отрабатывает его в

форме аналитической письменной работы по соответствующей теме с использованием рекомендуемой литературы (основной и дополнительной) либо в другой форме, предложенной преподавателем.

Студент, пропустивший *учебную дискуссию*, выполняет соответствующие задания самостоятельно на специальном бланке и отчитывается о выполнении устно.

## **5. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины**

Самостоятельная работа студентов по изучению дисциплины «Психология общения и переговоров» включает в себя следующие элементы:

- умение слушать и записывать лекции;
- работу с научной литературой;
- подготовку к семинарским занятиям и активное участие в них;
- подготовку доклада, реферата;
- выступление с докладом, рефератом на семинаре;
- подготовку к сдаче зачета.

Рекомендации к прослушиванию лекционного курса

Лекция – одна из основных форм учебной работы в вузе. Лекция – научная и методическая основа для самостоятельной работы студентов. Она предшествует семинарским занятиям и даёт направление всей подготовки к ним.

Студент на лекции должен не только слушать, а слушать работая, т.е. понимая и записывая. Работая на лекции, необходимо уделить основное внимание логике изложения темы преподавателем, системе его аргументации. Конспект лекции нужен не только для того, чтобы потом использовать его для подготовки к семинару, экзамену. Запись излагаемого лектором материала способствует лучшему его усвоению, анализу, запоминанию. При записи лекций работают все виды памяти – зрительная, слуховая, моторная. Конспект лекции необходим для систематизирования изучаемого материала, обобщения пройденного.

В процессе конспектирования лекции целесообразно учитывать следующие рекомендации:

1. Лекции по каждой изучаемой дисциплине следует вести в тетради, отдельной от практических (семинарских) занятий.
2. Обязательно записывать дату, тему и план лекции.
3. Стараться излагать содержание лекции своими словами, ясно формулировать и выделять тезисы, отделять их от аргументов.
4. Рекомендуется соблюдать поля, на которых можно по ходу лекции и в дальнейшем записывать возникшие вопросы, замечания, дополнения и т.д.
5. Полезно использовать выделение в тексте отдельных ключевых слов и понятий, заголовков и подзаголовков, что облегчает чтение и восприятие текста при его последующем использовании для подготовки к семинарскому (практическому) занятию, сдаче зачета.
6. Нужно учиться записывать лекции кратко, используя общепринятые сокращения слов и фраз.

Указания к работе на практических и семинарских занятиях

Одной из важнейших форм самостоятельной работы студентов является подготовка и участие в семинарских занятиях, которые являются активной формой познавательной и учебной деятельности. Общей целью семинарских занятий по дисциплине «Психология общения и переговоров» является приобретение навыков работы с научной информацией, анализа исторического источника и исследовательской

литературы, постановки исследовательской проблемы и поиска ее решения. На семинарах также приобретаются навыки устного выступления перед аудиторией: логичного и последовательного построения речи, ясного формулирования мысли, аргументированного, убеждённого отстаивания своей точки зрения, умения обобщать и делать выводы.

Полноценная работа на семинаре предполагает предварительную подготовку к нему в соответствии с обозначенной темой и планом занятия. Планы семинарских занятий в печатном либо электронном виде с указанием тем, обсуждаемых вопросов, обязательной и рекомендованной литературы являются обязательной частью методического обеспечения курса. Обращение к научной литературе требует от студента, в первую очередь, овладения навыками библиографической работы – умением пользоваться библиотечным каталогом, ориентироваться в фонде библиотеки. Современный уровень информационной культуры включает в себя умение пользоваться Интернет-ресурсами – находить дополнительную литературу по теме через поисковые системы, критически оценивать используемую информацию.

Основой подготовки к семинарскому занятию является работа с обязательной литературой и/или историческим источником. Изучение и анализ текста научной публикации и источника должен быть направлен на решение задач, поставленных в плане семинарского занятия, поиски ответов на поставленные к тексту вопросы. Культура работы с научным текстом предполагает умение выявлять круг исследовательских проблем, суть авторской концепции, систему аргументации и выводы, сделанные автором по результатам исследования. Изучение дополнительной литературы дает возможность ознакомиться с многообразием точек зрения по проблемам и дискуссионным вопросам, вынесенным на обсуждение на семинаре. Кроме того, дополнительная литература может привлекаться для лучшего понимания, интерпретации и критического анализа исторического источника.

При работе с научной литературой необходимо выяснить и усвоить значение новых научных терминов, понятий, используя для этого справочные издания (энциклопедии, словари и т.д.). Рекомендуется обратить внимание на научный аппарат: примечания, сноски, ссылки на другие произведения, именные указатели, таблицы, диаграммы и т.д.

Прочитанный и хорошо осмысленный материал можно записать в форме развёрнутого плана, тезисов, выписок или конспекта. Лучшим видом записей является конспект. Он включает в себя и план, и тезисы, и выписки. В отличие от тезисов, конспект включает в себя не только основные положения статьи, книги, но и систему авторской аргументации (рекомендации по конспектированию научного текста см. далее в данном учебно-методическом комплексе). Конспект научной публикации (статьи, книги) является необходимым условием успешного выступления и работы на семинарском занятии, т.к. позволяет полно и адекватно изложить содержащиеся в ней научные подходы к изучению вопросов и проблем, вынесенных на обсуждение. Хорошие конспекты позволяют также восстановить в памяти ранее изученный материал, при подготовке к зачету (экзамену).

Конспекты научных публикаций, как и другие виды работы на семинаре рекомендуется выполнять в отдельной от лекций тетради, в которой должны быть поля. Одни из важнейших требований культуры работы с научным текстом является уважение авторских прав, в связи с чем необходимо полностью записывать и указывать при изложении автора публикации, её полное название, год и место издания. Кроме того, это позволит в случае необходимости повторно быстро найти книгу.

В начале семинарского занятия необходимо обратить внимание на вводное слово преподавателя, в котором определяются цель, задачи и последовательность его проведения.

Обсуждение вопросов занятия может строиться в форме индивидуальных выступлений с сообщениями, докладами, комментариями, дополнениями, в форме

работы в малых группах и т.д. Независимо от формы проведения занятий и принятой преподавателем методики опроса все присутствующие студенты должны быть готовы к обсуждению поставленных вопросов и проблем. Основной доклад или сообщение предполагает выступление, стоя перед аудиторией опираясь на подготовленный конспект, но свободно ориентируясь в его содержании. В выступлении должны содержаться ответы на вопросы, вынесенные на обсуждение, изложение авторской концепции, аргументов и выводов. Помимо выступления с докладом и сообщением участие студентов в работе семинара выражается в формулировании вопросов выступающему, комментариях и дополнениях к основному выступлению. Поэтому от всех участников семинарского занятия требуется активное слушание, являющееся необходимым условием результативного участия в работе семинара. Подведение итогов обсуждения дискуссионных вопросов может быть по поручению преподавателя сделано одним из студентов. Частью работы на семинаре может являться выполнение письменных заданий, связанных с анализом текста исторического источника, выяснением значения научных терминов и понятий. Для выполнения подобных заданий необходимо иметь отдельную тетрадь для семинарских занятий.

## **6. Учебная литература и ресурсы информационно-телекоммуникационной сети “Интернет”, включая перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине**

### **6.1. Основная литература**

1. Петрова, Ю. А. Психология делового общения и культура речи: учебное пособие / Ю. А. Петрова. — 2-е изд. — Саратов : Вузовское образование, 2019. — 183 с. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/79821.html> - ЭБС «IPRbook», по паролю
2. Караяни, А. Г. Психология общения и переговоров в экстремальных условиях: учебное пособие / А. Г. Караяни, В. Л. Цветков. — М. : ЮНИТИ-ДАНА, 2017. — 247 с. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/81553.html> - ЭБС «IPRbook», по паролю
3. Корягина, Н. А. Психология общения : учебник и практикум для академического бакалавриата / Н. А. Корягина, Н. В. Антонова, С. В. Овсянникова. — М.: Изд-во Юрайт, 2019. — 440 с. — Режим доступа: <https://www.biblio-online.ru/bcode/432891> - ЭБС «Юрайт», по паролю

### **6.2. Дополнительная литература**

- Райзберг Б.А., Тугунджян А.К.* Психологические основы управления: Учебное пособие. Юнити-Дана, 2012 г.
- Харламова Т.М.* Психология влияния, М.; Флинта; МПСИ, 2011.
- Шарухин А.П.* Психология делового общения. Учебное пособие. М.; Академия, 2012.
- Бодалев А.А., Васина Н.В.* Познание человека человеком: возрастной, гендерный, этнический и профессиональный аспекты. СПб: Речь, 2005.
- Как провести собеседование. СПб.: Нева, 2004.
- Как работать с трудными людьми. СПб.: Нева, 2004.
- Как улучшить навыки общения. СПб.: Нева, 2004.
- Кириченко А.В.* Современные психологические технологии влияния на личность в профессиональных целях. М: Тесей, 2003.

Козлов В.В., Козлова А.А. Управление конфликтом. М.: ЭКСМО, 2004.

Кузнецов И.Н. Корпоративная этика: Учебное пособие. М.: Издательство деловой и учебной литературы, 2003.

Кукушин В.С. Психология делового общения: Учебное пособие. М.: МарТ, 2003.

Панасюк А.Ю. А что у него в подсознании? (Двенадцать уроков по психотехнологии проникновения в подсознание собеседника). М.: Дело, 2003.

Панасюк А.Ю. Управленческое общение: практические советы. М.: Экономика, 1990.

Панасюк А.Ю. Управленческое общение: теория и практика: Научно-практическое пособие. М.: РПА МЮ РФ, 2003.

Тимофеев М.И. Деловое общение: Учебное пособие. М.: ПРИОР, 2004.

### 6.3. Учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы.

1. Морозов, Б. П. Психология общения и переговоров: подготовка, организация и практическое проведение переговорного процесса [Электронный ресурс] : учебное пособие / Б. П. Морозов, Е. О. Шамшикова ; Новосиб. гос. пед. ун-т. - Электронные текстовые данные. – Новосибирск: НГПУ, 2013. - 156 с. - Режим доступа: <https://icdlib.nspu.ru/view/icdlib/3047/read.php>
2. Бороздина, Г. В. Психология и этика делового общения [Электронный ресурс] : учебник и практикум / Г. В. Бороздина, Н. А. Кормнова ; под общ. ред. Г. В. Бороздиной. – Электронные текстовые данные. – Москва: Юрайт, 2016. – 463 с. – Режим доступа: [http://www.biblio-online.ru/thematic/?42&id=urait.content.8A518955-CA14-4A4F-BDA7-101A5FE3D8A8&type=c\\_pub](http://www.biblio-online.ru/thematic/?42&id=urait.content.8A518955-CA14-4A4F-BDA7-101A5FE3D8A8&type=c_pub)
3. Егидес, А. П. Психология конфликта [Электронный ресурс] : учеб. пособие / А. П. Егидес. - Электрон. текстовые дан. – М.: Московский финансово-промышленный университет «Синергия», 2013. - (Университетская серия). - Режим доступа: <http://znanium.com/bookread2.php?book=451312>
4. Лавриненко В. Н. Психология и этика делового общения [Электронный ресурс]: учебник для студентов вузов / Под ред. В. Н. Лавриненко. - 5-е изд., перераб. и доп. - Электрон. текстовые дан. – М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2012. - 415 с. - (Серия «Золотой фонд российских учебников»). – Режим доступа: <http://znanium.com/bookread2.php?book=390299>
5. Цветков, В.Л. Психология конфликта: От теории к практике [Электронный ресурс]: учебное пособие / В.Л. Цветков. - Электрон. текстовые дан. – М. : Юнити-Дана, 2015. – 183 с. : табл., схем. – Режим доступа: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=118984>
6. Экстремальная психология [Электронный ресурс] : Учебно-методический комплекс дисциплины для студентов всех форм обучения по направлению подготовки "Психология (бакалавр)" / сост. Р. В. Козьяков. - Электрон. текстовые дан. – М. : Директ-Медиа, 2013. - 117 с. - Режим доступа: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=210575>
7. [www.voppsy.ru](http://www.voppsy.ru) – Вопросы психологии

### 6.4. Интернет-ресурсы.

Psychology [Электронный ресурс] // ScienceDirect. – URL: <http://www.sciencedirect.com/science/browse/sub/psychology> (дата обращения: 05 февраля)

2017 г.).

Science Magazine [Электронный ресурс]. – URL: <http://www.sciencemag.org> (дата обращения: 05 февраля 2017 г.).

Большой психологический словарь. [Электронный ресурс]. – URL: <http://vocabulary.ru/dictionary/30> (дата обращения: 05 февраля 2017 г.)

Государственная научно-педагогическая библиотека им. К.Д. Ушинского [Электронный ресурс]. – URL: <http://gnpbu.ru> (дата обращения: 05 февраля 2017 г.).

Научная электронная библиотека [Электронный ресурс]. – URL: <http://elibrary.ru> (дата обращения: 05 февраля 2017 г.).

Психологический словарь [Электронный ресурс]. URL: <http://psi.webzone.ru> (дата обращения: 05 февраля 2017 г.).

Российская государственная библиотека. Электронная библиотека [Электронный ресурс]. – URL: <http://diss.rsl.ru> (дата обращения: 05 февраля 2017 г.).

#### 6.5. Иные источники (периодические издания).

Вопросы психологии: Научный журнал [Электронный ресурс]. – URL: <http://voppsy.ru/> (дата обращения: 05 февраля 2017 г.).

Психологический журнал: Научный журнал [Электронный ресурс]. – URL: <http://ipras.ru/08.shtml> (дата обращения: 05 февраля 2017 г.).

Психология: Электронный журнал: [Электронный ресурс]. – URL: <http://psych.ru/articles/tags> (дата обращения: 05 февраля 2017 г.).

Развитие профессионализма: Научный сетевой журнал [Электронный ресурс]. – URL: <http://developmentonline.ru/> (дата обращения: 05 февраля 2017 г.).

### **7. Материально-техническая база, информационные технологии, программное обеспечение и информационные справочные системы**

Лекционные занятия проводятся в специальных лекционных залах, оборудованных мультимедиа-аппаратурой, мобильным освещением, микрофоном с усилителем звука, видеоэкраном, универсальной доской (интерактив + маркеры).

Практические занятия проводятся в специальных аудиториях, оборудованных мультимедиа-проектором, универсальной доской (интерактив + маркеры).

Текущее и промежуточное тестирование проводится on-line или в условиях компьютерного класса, обеспеченного специально разработанной программой для компьютерного тестирования off-line.

Программный пакет MS Office, интернет-браузер Firefox или Yandex, программа для работы с мультимедиа (видео) на базе видеохостингов YouTube или RuTube, вспомогательные программы для закичивания информационных ресурсов.

Универсальная программа-оболочка для подготовки электронных тестов по различным темам, систематически обновляющийся комплект для электронного тестирования.

Универсальная программа-оболочка для подготовки различных электронных продуктов – учебно-методических рекомендаций, рабочих тетрадей, учебно-методических комплексов.

База данных по психологии, включающая обширный перечень, а также электронные

варианты классических и современных учебных и учебно-методических материалов (учебников, пособий, диагностических тестов и др.).