

МИНОБРНАУКИ РОССИИ

**Федеральное государственное бюджетное образовательное
учреждение высшего образования "Пермский
государственный национальный исследовательский
университет"**

Кафедра общей и клинической психологии

Авторы-составители: **Корниенко Дмитрий Сергеевич
Бергфельд Александра Юрьевна
Дериш Федор Валерьевич**

Рабочая программа дисциплины
ПСИХОЛОГИЯ ОБЩЕНИЯ И ПЕРЕГОВОРОВ
Код УМК 91199

Утверждено
Протокол №16
от «28» июня 2017 г.

Пермь, 2017

1. Наименование дисциплины

Психология общения и переговоров

2. Место дисциплины в структуре образовательной программы

Дисциплина входит в обязательную часть Блока « С.1 » образовательной программы по направлениям подготовки (специальностям):

Специальность: **37.05.02** Психология служебной деятельности

специализация Психологическое обеспечение служебной деятельности в экстремальных ситуациях

3. Планируемые результаты обучения по дисциплине

В результате освоения дисциплины **Психология общения и переговоров** у обучающегося должны быть сформированы следующие компетенции:

37.05.02 Психология служебной деятельности (специализация : Психологическое обеспечение служебной деятельности в экстремальных ситуациях)

ПК.16 способность эффективно взаимодействовать с сотрудниками правоохранительных органов, военными специалистами по вопросам организации психологического обеспечения оперативно-служебной деятельности, в том числе в условиях террористических актов, массовых беспорядков, чрезвычайных ситуаций, стихийных бедствий, катастроф и боевой деятельности

4. Объем и содержание дисциплины

Направления подготовки	37.05.02 Психология служебной деятельности (направленность: Психологическое обеспечение служебной деятельности в экстремальных ситуациях)
форма обучения	очная
№№ триместров, выделенных для изучения дисциплины	8
Объем дисциплины (з.е.)	3
Объем дисциплины (ак.час.)	108
Контактная работа с преподавателем (ак.час.), в том числе:	42
Проведение лекционных занятий	14
Проведение практических занятий, семинаров	14
Проведение лабораторных работ, занятий по иностранному языку	14
Самостоятельная работа (ак.час.)	66
Формы текущего контроля	Входное тестирование (1) Итоговое контрольное мероприятие (1) Письменное контрольное мероприятие (2)
Формы промежуточной аттестации	Зачет (8 триместр)

5. Аннотированное описание содержания разделов и тем дисциплины

Психология общения

Понятия «общение», «конструктивное общение», «психологический контакт», категории «общения» и «деятельности» в психологии

Общение как обмен информацией, как понимание людьми друг друга, как межличностное взаимодействие. Различные трактовки понятий «общение», «конструктивное общение», «психологический контакт», категории «общения» и «деятельности» в психологии

Виды, уровни и функции общения

Общение как полифункциональный процесс. Пять основных функций общения: прагматическая, формирующая, подтверждающая, организация и поддержание межличностных отношений, внутриличностная. Непосредственное и опосредованное, межличностное и массовое, диалогическое и монологическое общение. Вербальное и невербальное общение. Ролевое и личностное. Фатический, информационный и личностный уровни общения.

Конфликт как часть общения

Понятия «конфликт», «медиация». Функции конфликта. Источники и виды конфликтов. Причины возникновения конфликтов. Динамика межличностного конфликта и его последствия. Способы разрешения конфликтов.

Виды социальных взаимодействий

Понятие социального взаимодействия, его признаки и условия. Виды социального взаимодействия: физическое; вербальное, или словесное; невербальное (мимика, жесты); мысленное, которое выражается только во внутренней речи.

Барьеры общения

Барьеры восприятия и понимания, барьеры взаимодействия, барьеры коммуникации. Барьеры отрицательных эмоций.

Роли и ролевые ожидания в общении

Соответствие поведения взаимодействующих людей ожиданиям друг друга как условие успешности процесса общения.

Психология ведения переговоров

Теоретико - методологические основы современной психологии ведения переговоров.

Междисциплинарный статус психологии переговоров. Особенности трактовки «Другого» в переговорном процессе. Трактовки другого как врага и друга. Социально-психологический подход к переговорам как к деловому общению. Критерии выделения типов и видов переговоров. Аналитические модели взаимодействия в межличностном общении.

Социально-психологический анализ переговоров

Этапы и виды общения в процессе переговоров. Личность и переговорный процесс. Организация коммуникации в процессе переговоров. Социально-психологические функции невербальных средств в деловом общении и переговорах. Особенности восприятия и понимания друг друга участниками переговорного процесса. Виды взаимодействия в процессе ведения переговоров. Отличие деловой беседы и дискуссии от переговоров. Психологические критерии затрудненного общения в процессе переговоров.

Социально-психологические технологии проведения переговоров.

Метод «Принципиального ведения переговоров». Применение техники «4-х этапного» метода ведения переговоров в ситуациях конфликтного межличностного и делового взаимодействия. Тренинг ведения переговоров в конфликтных ситуациях.

6. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины

Освоение дисциплины требует систематического изучения всех тем в той последовательности, в какой они указаны в рабочей программе.

Основными видами учебной работы являются аудиторские занятия. Их цель - расширить базовые знания обучающихся по осваиваемой дисциплине и систему теоретических ориентиров для последующего более глубокого освоения программного материала в ходе самостоятельной работы. Обучающемуся важно помнить, что контактная работа с преподавателем эффективно помогает ему овладеть программным материалом благодаря расстановке необходимых акцентов и удержанию внимания интонационными модуляциями голоса, а также подключением аудио-визуального механизма восприятия информации.

Самостоятельная работа преследует следующие цели:

- закрепление и совершенствование теоретических знаний, полученных на лекционных занятиях;
- формирование навыков подготовки текстовой составляющей информации учебного и научного назначения для размещения в различных информационных системах;
- совершенствование навыков поиска научных публикаций и образовательных ресурсов, размещенных в сети Интернет;
- самоконтроль освоения программного материала.

Обучающемуся необходимо помнить, что результаты самостоятельной работы контролируются преподавателем во время проведения мероприятий текущего контроля и учитываются при промежуточной аттестации.

Обучающимся с ОВЗ и инвалидов предоставляется возможность выбора форм проведения мероприятий текущего контроля, альтернативных формам, предусмотренным рабочей программой дисциплины. Предусматривается возможность увеличения в пределах 1 академического часа времени, отводимого на выполнение контрольных мероприятий.

Процедура оценивания результатов обучения инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья по дисциплине предусматривает предоставление информации в формах, адаптированных к ограничениям их здоровья и восприятия информации.

При проведении текущего контроля применяются оценочные средства, обеспечивающие передачу информации, от обучающегося к преподавателю, с учетом психофизиологических особенностей здоровья обучающихся.

7. Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине

При самостоятельной работе обучающимся следует использовать:

- конспекты лекций;
- литературу из перечня основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины (модуля);
- текст лекций на электронных носителях;
- ресурсы информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", необходимые для освоения дисциплины;
- лицензионное и свободно распространяемое программное обеспечение из перечня информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине;
- методические указания для обучающихся по освоению дисциплины.

8. Перечень основной и дополнительной учебной литературы

Основная:

1. Афанасьева, Е. А. Психология общения. Часть 1 : учебное пособие по курсу «Психология делового общения» / Е. А. Афанасьева. — Саратов : Вузовское образование, 2014. — 106 с. — ISBN 2227-8397. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт].
<http://www.iprbookshop.ru/19277>
2. Афанасьева, Е. А. Психология общения. Часть 2 : учебное пособие по курсу «Психология делового общения» / Е. А. Афанасьева. — Саратов : Вузовское образование, 2014. — 126 с. — ISBN 2227-8397. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт].
<http://www.iprbookshop.ru/19278>

Дополнительная:

1. Деревянкин, Е. В. Деловое общение : учебное пособие / Е. В. Деревянкин. — Екатеринбург : Уральский федеральный университет, ЭБС АСВ, 2015. — 48 с. — ISBN 978-5-7996-1454-6. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт].
<http://www.iprbookshop.ru/68236.html>
2. Психология общения:энциклопедический словарь/Рос. акад. образования, Психолог. ин-т.- Москва:Когито-Центр,2011, ISBN 978-5-89353-335-4.-5981.-Библиогр. в конце ст.

9. Перечень ресурсов сети Интернет, необходимых для освоения дисциплины

<http://www.oxfordjournals.org/en/> Oxford University Press Доступ к журналам широкого тематического спектра

www.tandfonline.com Журналы издательства Taylor & Francis

<http://link.springer.com/> SpringerLink Провайдер информационных услуг, журналов по различным научным направлениям

<http://psystudy.ru> Ресурсы широкой тематики Журнал Психологические исследования

<http://www.psy.msu.ru/science/vestnik/archive.html> Вестник Московского университета Серия 14.

Психология

<https://psyjournal.spbu.ru> Журнал Вестник Санкт-Петербургского университета. Психология

<https://psy-journal.hse.ru/archive.html> Журнал Психология Высшей школы экономики

<http://psychologyinrussia.com> Журнал Психология в России (Psychology in Russia. State of Art)

<http://philsoc.psu.ru/vestnik> Вестник пермского университета. Философия. Психология. Социология

<https://www.psychology.ru/library> Библиотека сайта psychology.ru

<https://psy.su> Психологическая газета

<http://ppj.spbu.ru/index.php/psy/index> Петербургский психологический журнал

10. Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине

Образовательный процесс по дисциплине **Психология общения и переговоров** предполагает использование следующего программного обеспечения и информационных справочных систем:

elibrary.ru - электронная научная библиотека

koob.ru - электронная библиотека

При освоении материала и выполнения заданий по дисциплине рекомендуется использование материалов, размещенных в Личных кабинетах обучающихся ЕТИС ПГНИУ (student.psu.ru).

При организации дистанционной работы и проведении занятий в режиме онлайн могут использоваться:

система видеоконференцсвязи на основе платформы BigBlueButton (<https://bigbluebutton.org/>).

система LMS Moodle (<http://e-learn.psu.ru/>), которая поддерживает возможность использования текстовых материалов и презентаций, аудио- и видеоконтент, а так же тесты, проверяемые задания, задания для совместной работы.

система тестирования Indigo (<https://indigotech.ru/>).

11. Описание материально-технической базы, необходимой для осуществления образовательного процесса по дисциплине

1. Материально-техническая база обеспечивается наличием:

а) зданий и помещений, находящихся у ПГНИУ на правах оперативного управления, аренды, оформленных в соответствии с действующими требованиями, где осуществляется индивидуальная аудиторная подготовка студентов по данной дисциплине. Обеспеченность одного обучающегося приведенного к очной форме обучения, общими учебными площадями, соответствует нормативным критериям;

б) фондов и структурных подразделений Научной библиотеки ПГНИУ (для подготовки к занятиям), в т.ч. читальный зал библиотеки ПГНИУ;

в) персональных компьютеров преподавателей и обучающихся, другой компьютерной техники ПГНИУ, необходимой для выполнения самостоятельной работы, а также организации работы в аудитории;

г) мультимедиа-оборудования для презентации результатов самостоятельной работы студентов,

демонстрации слайд-презентаций во время практических занятий;

д) телекоммуникационного оборудования и программных средств, необходимых для реализации ООП и обеспечения физического доступа к информационным сетям, используемым в образовательном процессе и научно-исследовательской деятельности;

е) специализированная аппаратура для видео и аудиозаписи коммуникаций или процесса переговоров.

2. Перечень необходимых средств обучения, используемых в процессе освоения дисциплины:

Аудитории для проведения занятий лекционного и семинарского типов. Оборудование: проектор, доска маркерная.

Аудитория для проведения психологических тренингов, занятий по психологическому консультированию. Система записи и обработки аудио-видеоданных + блок хранения аудио-видео данных. Видеорегистратор.

Помещения научной библиотеки ПГНИУ для обеспечения самостоятельной работы обучающихся:

1. Научно-библиографический отдел, корп.1, ауд. 142. Оборудован 3 персональными компьютера с доступом к локальной и глобальной компьютерным сетям.

2. Читальный зал гуманитарной литературы, корп. 2, ауд. 418. Оборудован 7 персональными компьютерами с доступом к локальной и глобальной компьютерным сетям.

3. Читальный зал естественной литературы, корп.6, ауд. 107а. Оборудован 5 персональными компьютерами с доступом к локальной и глобальной компьютерным сетям.

4. Отдел иностранной литературы, корп.2 ауд. 207. Оборудован 1 персональным компьютером с доступом к локальной и глобальной компьютерным сетям.

5. Библиотека юридического факультета, корп.9, ауд. 4. Оборудована 11 персональными компьютерами с доступом к локальной и глобальной компьютерным сетям.

6. Читальный зал географического факультета, корп.8, ауд. 419. Оборудован 6 персональными компьютерами с доступом к локальной и глобальной компьютерным сетям.

Все компьютеры, установленные в помещениях научной библиотеки, оснащены следующим программным обеспечением:

Операционная система ALT Linux;

Офисный пакет Libreoffice.

Справочно-правовая система «КонсультантПлюс»

**Фонды оценочных средств для аттестации по дисциплине
Психология общения и переговоров**

**Планируемые результаты обучения по дисциплине для формирования компетенции.
Индикаторы и критерии их оценивания**

ПК.16

способность эффективно взаимодействовать с сотрудниками правоохранительных органов, военными специалистами по вопросам организации психологического обеспечения оперативно-служебной деятельности, в том числе в условиях террористических актов, массовых беспорядков, чрезвычайных ситуаций, стихийных бедствий, катастроф и боевой деятельности

Компетенция (индикатор)	Планируемые результаты обучения	Критерии оценивания результатов обучения
<p>ПК.16 способность эффективно взаимодействовать с сотрудниками правоохранительных органов, военными специалистами по вопросам организации психологического обеспечения оперативно-служебной деятельности, в том числе в условиях террористических актов, массовых беспорядков, чрезвычайных ситуаций, стихийных бедствий, катастроф и боевой деятельности</p>	<p>Знать: психологические закономерности поведения толпы и масс; принципы организации работы психолога в условиях террористических актов, массовых беспорядков, чрезвычайных ситуаций, стихийных бедствий, катастроф и боевой деятельности. Уметь: выстраивать взаимодействие с сотрудниками правоохранительных органов, военными специалистами по вопросам организации психологического обеспечения оперативно-служебной деятельности - применять различные методы при организации психологического обеспечения оперативно-служебной деятельности, в том числе в условиях террористических актов, массовых беспорядков, чрезвычайных ситуаций, стихийных бедствий, катастроф и боевой деятельности. Владеть: методами психологического обеспечения оперативно-служебной деятельности; навыками организации психологического обеспечения оперативно-</p>	<p align="center">Неудовлетворител</p> <p>Не знает принципы организации работы психолога в условиях террористических актов, массовых беспорядков, чрезвычайных ситуаций, стихийных бедствий, катастроф и боевой деятельности. Не умеет выстраивать взаимодействие с сотрудниками правоохранительных органов, военными специалистами по вопросам организации психологического обеспечения оперативно-служебной деятельности.</p> <p align="center">Удовлетворительн</p> <p>Не владеет методами психологического обеспечения оперативно-служебной деятельности. Не знает психологические закономерности поведения толпы и масс. Умеет выстраивать взаимодействие с сотрудниками правоохранительных органов, военными специалистами по вопросам организации психологического обеспечения оперативно-служебной деятельности.</p> <p align="center">Хорошо</p> <p>Знает психологические закономерности поведения толпы и масс и принципы организации работы психолога в условиях террористических актов, массовых беспорядков, чрезвычайных ситуаций, стихийных бедствий, катастроф и боевой деятельности. Владеет методами психологического обеспечения оперативно-служебной деятельности.</p> <p align="center">Отлично</p>

Компетенция (индикатор)	Планируемые результаты обучения	Критерии оценивания результатов обучения
	<p>служебной деятельности, в том числе в условиях террористических актов, массовых беспорядков, чрезвычайных ситуаций, стихийных бедствий, катастроф и боевой деятельности.</p>	<p>Отлично</p> <p>Владеет методами психологического обеспечения оперативно-служебной деятельности и навыками организации психологического обеспечения оперативно-служебной деятельности, в том числе в условиях террористических актов, массовых беспорядков, чрезвычайных ситуаций, стихийных бедствий, катастроф и боевой деятельности. Умеет выстраивать взаимодействие с сотрудниками правоохранительных органов, военными специалистами по вопросам организации психологического обеспечения оперативно-служебной деятельности и применять различные методы при организации психологического обеспечения оперативно-служебной деятельности, в том числе в условиях террористических актов, массовых беспорядков, чрезвычайных ситуаций, стихийных бедствий, катастроф и боевой деятельности.</p>

Оценочные средства текущего контроля и промежуточной аттестации

Схема доставки : Базовая

Вид мероприятия промежуточной аттестации : Зачет

Способ проведения мероприятия промежуточной аттестации : Оценка по дисциплине в рамках промежуточной аттестации определяется на основе баллов, набранных обучающимся на контрольных мероприятиях, проводимых в течение учебного периода.

Максимальное количество баллов : 100

Конвертация баллов в отметки

«отлично» - от 81 до 100

«хорошо» - от 61 до 80

«удовлетворительно» - от 43 до 60

«неудовлетворительно» / «незачтено» менее 43 балла

Компетенция (индикатор)	Мероприятие текущего контроля	Контролируемые элементы результатов обучения
Входной контроль	Понятия «общение», «конструктивное общение», «психологический контакт», категории «общения» и «деятельности» в психологии Входное тестирование	Имеет представления об основных понятиях и процессах, рассматриваемых в рамках данной дисциплины. Обладает уровнем научного мышления, достаточным для получения знаний по данному разделу.

Компетенция (индикатор)	Мероприятие текущего контроля	Контролируемые элементы результатов обучения
<p>ПК.16 способность эффективно взаимодействовать с сотрудниками правоохранительных органов, военными специалистами по вопросам организации психологического обеспечения оперативно-служебной деятельности, в том числе в условиях террористических актов, массовых беспорядков, чрезвычайных ситуаций, стихийных бедствий, катастроф и боевой деятельности</p>	<p>Роли и ролевые ожидания в общении Письменное контрольное мероприятие</p>	<p>Знает психологические закономерности поведения толпы и масс и принципы организации работы психолога в условиях террористических актов, массовых беспорядков, чрезвычайных ситуаций, стихийных бедствий, катастроф и боевой деятельности. Умеет выстраивать взаимодействие с сотрудниками правоохранительных органов, военными специалистами по вопросам организации психологического обеспечения оперативно-служебной деятельности, применять различные методы при организации психологического обеспечения оперативно-служебной деятельности, в том числе в условиях террористических актов, массовых беспорядков, чрезвычайных ситуаций, стихийных бедствий, катастроф и боевой деятельности. Владеет методами психологического обеспечения оперативно-служебной деятельности навыками организации психологического обеспечения оперативно-служебной деятельности, в том числе в условиях террористических актов, массовых беспорядков, чрезвычайных ситуаций, стихийных бедствий, катастроф и боевой деятельности.</p>
	<p>Теоретико - методологические основы современной психологии ведения переговоров. Письменное контрольное мероприятие</p>	<p>Знает источники, причины, виды конфликтов. Умеет работать в коллективе, толерантно воспринимая социальные, культурные, конфессиональные и иные различия. Обладает навыками предупреждения и конструктивного разрешения конфликтных ситуаций в процессе профессиональной деятельности.</p>

Компетенция (индикатор)	Мероприятие текущего контроля	Контролируемые элементы результатов обучения
ПК.16 способность эффективно взаимодействовать с сотрудниками правоохранительных органов, военными специалистами по вопросам организации психологического обеспечения оперативно-служебной деятельности, в том числе в условиях террористических актов, массовых беспорядков, чрезвычайных ситуаций, стихийных бедствий, катастроф и боевой деятельности	Социально - психологические технологии проведения переговоров. Итоговое контрольное мероприятие	Знает психологические закономерности поведения толпы и масс и принципы организации работы психолога в условиях террористических актов, массовых беспорядков, чрезвычайных ситуаций, стихийных бедствий, катастроф и боевой деятельности. Умеет выстраивать взаимодействие с сотрудниками правоохранительных органов, военными специалистами по вопросам организации психологического обеспечения оперативно-служебной деятельности.

Спецификация мероприятий текущего контроля

Понятия «общение», «конструктивное общение», «психологический контакт», категории «общения» и «деятельности» в психологии

Продолжительность проведения мероприятия промежуточной аттестации: **1 часа**

Условия проведения мероприятия: **в часы аудиторной работы**

Максимальный балл, выставляемый за мероприятие промежуточной аттестации: **0**

Проходной балл: **0**

Показатели оценивания	Баллы
1 правильный ответ	1

Роли и ролевые ожидания в общении

Продолжительность проведения мероприятия промежуточной аттестации: **1 часа**

Условия проведения мероприятия: **в часы аудиторной работы**

Максимальный балл, выставляемый за мероприятие промежуточной аттестации: **30**

Проходной балл: **13**

Показатели оценивания	Баллы
Знает взаимосвязь общения и деятельности, цели, функции, виды и уровни общения.	10
Обладает навыками налаживания механизмов взаимопонимания в общении.	10
Умеет выявлять роли и ролевые ожидания в общении, виды социальных взаимодействий.	10

Теоретико - методологические основы современной психологии ведения переговоров.

Продолжительность проведения мероприятия промежуточной аттестации: **1 часа**

Условия проведения мероприятия: **в часы аудиторной работы**

Максимальный балл, выставляемый за мероприятие промежуточной аттестации: **30**

Проходной балл: **13**

Показатели оценивания	Баллы
Знает источники, причины, виды конфликтов.	10
Обладает навыками предупреждения и конструктивного разрешения конфликтных ситуаций в процессе профессиональной деятельности.	10
Умеет работать в коллективе, толерантно воспринимая социальные, культурные, конфессиональные и иные различия.	10

Социально - психологические технологии проведения переговоров.

Продолжительность проведения мероприятия промежуточной аттестации: **1 часа**

Условия проведения мероприятия: **в часы аудиторной работы**

Максимальный балл, выставляемый за мероприятие промежуточной аттестации: **40**

Проходной балл: **17**

Показатели оценивания	Баллы
Знает социально-психологические аспекты ведения переговоров, виды переговорного процесса и критерии их выделения, стратегии поведения и их поведенческие показатели в ситуации переговоров.	10
Владеет навыками и умениями применения «4-х этапного» метода ведения переговоров в деловой и межличностной сферах, технологией посреднической деятельности.	10
Владеет диагностикой показателей делового общения и переговоров, навыками ведения переговоров на основе метода «Принципиального ведения переговоров».	10
Умеет анализировать причины возникновения противоречий в процессе коммуникации, анализировать проблемную ситуацию.	10