



МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Магнитогорский государственный технический университет им. Г.И. Носова»



УТВЕРЖДАЮ

Директор ИГО

Т.Е. Абрамзон

03.03.2020 г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ
ПСИХОЛОГИЯ ОБЩЕНИЯ И ПЕРЕГОВОРОВ

Специальность

37.05.02 Психология служебной деятельности

Специализация

«Морально-психологическое обеспечение служебной деятельности»

Уровень высшего образования - специалитет

Форма обучения

очная

| | |
|---------------------|------------------------------------|
| Институт/ факультет | Институт гуманитарного образования |
| Кафедра | Психологии |
| Курс | 4 |
| Семестр | 8 |

Магнитогорск
2019 год


Рабочая программа составлена на основе ФГОС ВО по специальности 37.05.02 Психология служебной деятельности (приказ Минобрнауки России от 19.12.2016 г. № 1613)

Рабочая программа рассмотрена и одобрена на заседании кафедры Психологии 19.02.2020, протокол № 6

Зав. кафедрой  О.П. Степанова

Рабочая программа одобрена методической комиссией ИГО 03.03.2020 г. протокол № 6

Председатель  Т.Е. Абрамзон


Рабочая программа составлена:
доцент кафедры Психологии, канд. пед. наук  Е.Ю. Шпаковская

Рецензент:
Помощник начальника управления, начальник ОУИС УМВД России по г. Магнитогорску, полковник внутренней службы  С.В. Брыков



Лист актуализации рабочей программы

Рабочая программа пересмотрена, обсуждена и одобрена для реализации в 2020 - 2021 учебном году на заседании кафедры Психологии

Протокол от 01 09 2020 г. № 1
Зав. кафедрой  О.П. Степанова

Рабочая программа пересмотрена, обсуждена и одобрена для реализации в 2021 - 2022 учебном году на заседании кафедры Психологии

Протокол от _____ 20__ г. № ____
Зав. кафедрой _____ О.П. Степанова

Рабочая программа пересмотрена, обсуждена и одобрена для реализации в 2022 - 2023 учебном году на заседании кафедры Психологии

Протокол от _____ 20__ г. № ____
Зав. кафедрой _____ О.П. Степанова

Рабочая программа пересмотрена, обсуждена и одобрена для реализации в 2023 - 2024 учебном году на заседании кафедры Психологии

Протокол от _____ 20__ г. № ____
Зав. кафедрой _____ О.П. Степанова

Рабочая программа пересмотрена, обсуждена и одобрена для реализации в 2024 - 2025 учебном году на заседании кафедры Психологии

Протокол от _____ 20__ г. № ____
Зав. кафедрой _____ О.П. Степанова

1 Цели освоения дисциплины (модуля)

Целями освоения дисциплины «Психология общения и переговоров» являются: повышение коммуникативной компетентности, овладение способностью аргументировано и ясно строить устную и письменную речь, вести полемику и дискуссии; разрабатывать и использовать средства воздействия на межличностные и межгрупповые отношения и на отношения субъекта с реальным миром, механизмами и закономерностями коммуникации, необходимыми специалисту в решении задач профессиональной деятельности

2 Место дисциплины (модуля) в структуре образовательной программы

Дисциплина Психология общения и переговоров входит в базовую часть учебного плана образовательной программы.

Для изучения дисциплины необходимы знания (умения, владения), сформированные в результате изучения дисциплин/ практик:

Психология конфликта

Психология манипуляций

Психология лжи и скрываемых обстоятельств

Методы развития логического мышления и креативности

Русский язык в этнокультурной коммуникативной среде

Социальная перцепция

Знания (умения, владения), полученные при изучении данной дисциплины будут необходимы для изучения дисциплин/практик:

Нейролингвистическое программирование

Политическая психология

Подготовка к сдаче и сдача государственного экзамена

3 Компетенции обучающегося, формируемые в результате освоения дисциплины (модуля) и планируемые результаты обучения

В результате освоения дисциплины (модуля) «Психология общения и переговоров» обучающийся должен обладать следующими компетенциями:

| Структурный элемент компетенции | Планируемые результаты обучения |
|---------------------------------|---|
| ПК-10 | способностью разрабатывать и использовать средства воздействия на межличностные и межгрупповые отношения и на отношения субъекта с реальным миром |
| Знать | виды отношений, психологические свойства и механизмы развития межличностных и межгрупповых отношений; психологические закономерности и механизмы воздействия в межличностных и межгрупповых коммуникациях; психологические средства, методы и приемы организации воздействия на межличностные и межгрупповые отношения и на отношения субъекта с реальным миром |
| Уметь | анализировать условия, средства и механизмы воздействия на систему отношений личности в разнообразных коммуникативных ситуациях |
| Владеть | приемами разработки, использования средств и приемов воздействия на межличностные и межгрупповые отношения и на отношения субъекта с реальным миром |

| | |
|---|---|
| ОК-7 способностью к логическому мышлению, аргументировано и ясно строить устную и письменную речь, вести полемику и дискуссии | |
| Знать | психологические закономерности и приемы аргументации, построения устной и письменной речи, ведения полемики и дискуссии в переговорном процессе и межличностном взаимодействии |
| Уметь | осуществлять анализ психологических условий эффективной аргументации в различных коммуникативных ситуациях; учитывать психологические закономерности коммуникативного процесса при осуществлении полемики и ведения дискуссии |
| Владеть | приемами аргументации, навыками построения устной и письменной речи, ведения полемики и дискуссий в переговорном процессе и межличностном взаимодействии |

4. Структура, объём и содержание дисциплины (модуля)

Общая трудоемкость дисциплины составляет 4 зачетных единиц 144 акад. часов, в том числе:

- контактная работа – 87 акад. часов;
- аудиторная – 84 акад. часов;
- внеаудиторная – 3 акад. часов
- самостоятельная работа – 21,3 акад. часов;
- подготовка к экзамену – 35,7 акад. часа

Форма аттестации - экзамен

| Раздел/ тема дисциплины | Семестр | Аудиторная контактная работа (в акад. часах) | | | Самостоятельная работа студента | Вид самостоятельной работы | Форма текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации | Код компетенции |
|--|---------|--|-----------|-------------|---------------------------------|------------------------------------|---|-----------------|
| | | Лек. | лаб. зан. | практ. зан. | | | | |
| 1. Введение в психологию общения | | | | | | | | |
| 1.1 Категории «общение» и «отношение» в психологии. Структура, виды и функции | 8 | 2 | | 2 | 2 | Подготовка к практическому занятию | Устный опрос | ПК-10, ОК-7 |
| 1.2 Методы изучения общения и отношения в психологии | | 2 | 4/4И | 2 | 2 | Подготовка к практическому занятию | Проверка задания | ПК-10, ОК-7 |
| 1.3 Структура коммуникативного процесса | | 4 | 8/8И | 2 | 2 | Подготовка к практическому занятию | Проверка задания | ПК-10, ОК-7 |
| Итого по разделу | | 8 | 12/12И | 6 | 6 | | | |
| 2. Коммуникативные технологии в практике психологического воздействия и переговоров | | | | | | | | |
| 2.1 Вербальные и невербальные средства общения. Экспрессивные и импрессивные коммуникативные умения и навыки в межличностных и межгрупповых отношениях | 8 | 2 | 12/12И | 2 | 2 | Подготовка к практическому занятию | Проверка задания | ПК-10, ОК-7 |
| 2.2 Техники слушания в профессиональных коммуникациях, переговорах и межличностном взаимодействии | | | 4/4И | 2 | 2 | Подготовка к практическому занятию | Проверка задания | ПК-10, ОК-7 |
| 2.3 Психологическое интервью в профессиональных коммуникациях, переговорах и межличностном взаимодействии | | | 8/8И | 2 | 3,3 | Подготовка к практическому занятию | Проверка задания | ПК-10, ОК-7 |

| | | | | | | | | |
|--|---|----|--------|----|------|------------------------------------|---------------------|-------------|
| 2.4 Убеждающая коммуникация. Аргументация дискуссии и полемике | в | 2 | 12/12И | 2 | 2 | Подготовка к практическому занятию | Проверка задания | ПК-10, ОК-7 |
| 2.5 Переговорный процесс | | 2 | 8/8И | | 6 | Подготовка к дискуссии | Участие в дискуссии | ПК-10, ОК-7 |
| Итого по разделу | | 6 | 44/44И | 8 | 15,3 | | | |
| Итого за семестр | | 14 | 56/56И | 14 | 21,3 | | экзамен | |
| Итого по дисциплине | | 14 | 56/56И | 14 | 21,3 | | экзамен | ПК-10,ОК-7 |

5 Образовательные технологии

Учебная дисциплина «Психология общения и переговоров» состоит из взаимосвязанных между собой разделов, обеспечивающих последовательное изучение студентами теоретико-методологических вопросов социально-психологических закономерностей общения и взаимодействия людей, а также применения социально-психологических знаний к проблемам психологической практики.

Содержание занятий по дисциплине, а также методика их подготовки и проведения соответствуют основным задачам курса. Ведущими видами занятий для данного курса являются лекции, лабораторные и практические занятия, систематическая работа слушателей над рекомендованной литературой и материалами лекции.

Овладение дисциплиной «Психология общения и переговоров» предполагает использование следующих образовательных технологий (методов):

- лекция (вводная, обзорная, репродуктивно-информационная, заключительная) – целесообразность традиционной лекции состоит в решении следующих образовательных и развивающих задач дисциплины: показать значимость дисциплины для профессионального становления будущего психолога; сформировать мотивацию студентов на освоение учебного материала; связать теоретический материал с практикой будущей профессиональной деятельности;

- лекция-беседа – позволяет учитывать отношение студентов к изучаемым вопросам, выявлять проблемы в процессе их осмысления, корректировать допускаемые ошибки и так далее;

- лекция с разбором конкретных ситуаций – предполагает включение конкретных ситуаций, отражающих проблемы профессиональной деятельности; создается ситуация, позволяющая «перевод» познавательного интереса на уровень профессионального; акти-визируется возможность занять профессиональную позицию, развить умения анализа, сравнения и обобщения;

- методы интерактивного обучения (презентации, ролевые игры, деловые игры, мо-делирование и анализ ситуаций) – приучают к коллективным действиям; принятию как самостоятельных, так и скоординированных решений; развивают воображение и интуи-цию, инициативу, аналитические способности, умения слушать, убеждать, обосновывать; формирует самоконтроль, самообладание, толерантность;

- рефлексия – обеспечивает самоанализ и самооценку своих достижений теоретических знаний, так и практических навыков.

Практические занятия в форме практикума - это организация учебной работы, направленная на решение комплексных учебно-познавательных задач, требующих от студента применения как научно-теоретических знаний, так и практических навыков.

Лабораторные занятия. Лабораторная работа — одна из разновидностей практических занятий. Предполагает использование методов активного-социально-психологического обучения: для овладения практическими умениями и навыками и проводится в форме тренинга. В лабораторных работах моделируются коммуникативные ситуации. Лабораторные занятия помогают студентам выявлять те или иные закономерности и механизмы, лежащие в основе переговорного процесса, построения межличностных коммуникаций, взаимоотношений людей в группе и т.п.

Методы лабораторных занятий:

Социально-психологический тренинг с использованием групповых дискуссий, сюжетно-ролевых и деловых игр, решения кейсов, психогимнастики, медитативных техник, анализа коммуникативных ситуаций, рефлексивные методы

6 Учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы обучающихся

Представлено в приложении 1.

7 Оценочные средства для проведения промежуточной аттестации

Представлены в приложении 2.

8 Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины (модуля)

а) Основная литература:

1. Рыбкин, А. Г. Стратегия сложных переговоров : учебное пособие / А.Г. Рыбкин, О.К. Эмих. — Мjсrdf : ИНФРА-М, 2020. — 260 с. — (Высшее образование: Магистратура). — DOI 10.12737/textbook_5b309d10b97501. 55398051. - ISBN 978-5-16-014922-6. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1071420> (дата обращения: 20.09.2020). – Режим доступа: по подписке.

2. Истратова, О.Н. Психология эффективного общения и группового взаимодействия : учеб. пособие / О.Н. Истратова, Т.В. Эксакусто. - Ростов-на-Дону ; Таганрог : Издательство Южного федерального университета, 2018. - 192 с. - ISBN 978-5-9275-2848-6. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1039716> (дата обращения: 20.09.2020). – Режим

б) Дополнительная литература:

1. Пивоваров, А. М. Деловые коммуникации: социально-психологические аспекты : учеб. пособие / А.М. Пивоваров. — Москва : РИОР : ИНФРА-М, 2017. — 145 с. — (Высшее образование: Магистратура). — <https://doi.org/10.12737/22228>. - ISBN 978-5-369-01641-1. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/672802> (дата обращения: 20.09.2020). – Режим доступа: по подписке.

2. Демина, Л. А. Теория и практика аргументации : учебное пособие / Л. А. Демина. — Москва : Норма : ИНФРА-М, 2020. — 272 с. - ISBN 978-5-91768-529-8. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1055180> (дата обращения: 20.09.2020). – Режим доступа: по подписке.

3. Социальная психология общения: теория и практика : монография / под общ. ред.

в) Методические указания:

Самостоятельная работа студентов вуза : практикум / составители: Т. Г. Неретина, Н. Р. Уразаева, Е. М. Разумова, Т. Ф. Орехова ; Магнитогорский гос. технический ун-т им. Г. И. Носова. - Магнитогорск : МГТУ им. Г. И. Носова, 2019. - 1 CD-ROM. - Загл. с титул. экрана. - URL: <https://magtu.informsystema.ru/uploader/fileUpload?name=3816.pdf&show=dcatalogues/1/1530261/3816.pdf&view=true> (дата обращения: 18.10.2019). - Макрообъект. - Текст : электронный. - Сведения доступны также на CD-ROM.

г) Программное обеспечение и Интернет-ресурсы:

Программное обеспечение

| Наименование ПО | № договора | Срок действия лицензии |
|--|------------------------------|------------------------|
| MS Windows 7 Professional(для классов) | Д-1227-18 от 08.10.2018 | 11.10.2021 |
| MS Office 2007 Professional | № 135 от 17.09.2007 | бессрочно |
| 7Zip | свободно распространяемое ПО | бессрочно |

| | | |
|-------------|---------------------------------|-----------|
| FAR Manager | свободно распространяемое ПО | бессрочно |
|-------------|---------------------------------|-----------|

Профессиональные базы данных и информационные справочные системы

| Название курса | Ссылка |
|--|---|
| Электронная база периодических изданий East View Information Services, ООО «ИВИС» | https://dlib.eastview.com/ |
| Национальная информационно-аналитическая система – Российский индекс научного цитирования | URL: https://elibrary.ru/project_risc.asp |
| Поисковая система Академия Google (Google Scholar) | URL: https://scholar.google.ru/ |
| Информационная система - Единое окно доступа к информационным ресурсам | URL: http://window.edu.ru/ |
| Российская Государственная библиотека. Каталоги | https://www.rsl.ru/ru/4readers/catalogues/ |
| Электронные ресурсы библиотеки МГТУ им. Г.И. Носова | http://magtu.ru:8085/marcweb2/Default.asp |
| Университетская информационная система РОССИЯ | https://uisrussia.msu.ru |
| Международная наукометрическая реферативная и полнотекстовая база данных | http://webofscience.com |
| Международная реферативная и полнотекстовая справочная база данных | http://scopus.com |
| Международная база полнотекстовых журналов Springer Journals | http://link.springer.com/ |
| Международная коллекция научных протоколов по различным отраслям знаний | http://www.springerprotocols.com/ |
| Международная база справочных изданий по всем отраслям знаний SpringerReference | http://www.springer.com/references |
| Международная реферативная и полнотекстовая справочная база данных научных изданий «Springer Nature» | https://www.nature.com/siteindex |

9 Материально-техническое обеспечение дисциплины (модуля)

Материально-техническое обеспечение дисциплины включает:

Учебные аудитории для проведения занятий лекционного типа: Доска,

мультимедийные средства хранения, передачи и представления информации

Учебные аудитории для проведения практических занятий, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации: Доска, мультимедийный проектор, экран.

Учебные аудитории для проведения лабораторных занятий: Доска, мультимедийный проектор, экран.

Помещения для самостоятельной работы обучающихся: персональные компьютеры с пакетом MS Office, выходом в Интернет и с доступом в электронную информационно-образовательную среду университета.

Помещение для хранения и профилактического обслуживания учебного оборудования: стеллажи для хранения учебно-наглядных пособий и учебно-методической документации

6 Учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы обучающихся

По дисциплине «Психология общения и переговоров» предусмотрена аудиторная и внеаудиторная самостоятельная работа обучающихся.

Примерные практические занятия

1. Раздел Введение в психологию общения

1.1 Категория «общение» и «отношение» в психологии. Структура, виды и функции

Задание:

Представить в виде интеллект-карт следующие темы «Общение. Структура, виды и функции» и категорию «Отношение. Структура, виды и функции». Осуществить презентация материала в подгруппах и группе.

1.2. Методы изучения общения и отношения в психологии

Подготовить атлас психодиагностических методик, позволяющих исследовать различные стороны и аспекты общения и особенности межличностных и межгрупповых отношений по следующей схеме

| Название метода/методики. Автор | Назначение метода/методики | Ограничения применения | Диагностические шкалы/критерии | Источник методики |
|---------------------------------|----------------------------|------------------------|--------------------------------|-------------------|
| | | | | |
| | | | | |

Проведите групповое обсуждение результатов с обоснованием области применения методов и методик диагностики.

Повести апробацию с использованием 2-3 методик. Осуществить интерпретацию результатов. Сделать выводы.

1.3. Структура коммуникативного процесса

Задание:

1. Представьте одну коммуникативную модель, укажите автора и опишите, какие особенности передачи информации она характеризует.
2. Выделите факторы, влияющие на эффективную передачу информации.
3. Охарактеризуйте роль коммуникатора в процессах передачи информации.
4. Приведите пример влияния характеристик коммуникатора на эффективность передаваемой информации.
5. Опишите психологические особенности сообщения, влияющие на эффективность передачи информации.
6. Опишите психологические особенности сообщения, влияющие на эффективность передачи информации.
7. Опишите психологические особенности сообщения, влияющие на эффективность передачи информации.

2. Раздел Коммуникативные технологии в практике психологического воздействия и переговоров

2.1. Тема Вербальные и невербальные средства общения. Экспрессивные и импрессивные коммуникативные умения и навыки в межличностных и межгрупповых отношениях

Задание

1. Подготовьте ответ на вопрос: «Невербальная коммуникация. Психологическая сущность, свойства и функции невербальной коммуникации»
2. Опишите отличия невербальной коммуникации от вербальной.

| Вербальная коммуникация | Невербальная коммуникация |
|-------------------------|---------------------------|
| | |

| | |
|--|--|
| | |
|--|--|

Вопросы для обсуждения:

3. Понятие экспрессии. Основные экспрессивные коммуникативные умения и их функции в общении.
4. Опишите подробно одно их экспрессивных коммуникативных умений.
5. Приведите пример тренингового упражнения для развития данного умения.
6. Понятие импресии. Основные импресивные коммуникативные умения и их функции в общении.
7. Опишите подробно одно их импресивных коммуникативных умений.
8. Приведите пример тренингового упражнения для развития данного умения.

2.2. Техники слушания в профессиональных коммуникациях, переговорах и межличностном взаимодействии

Задание: Подготовьте ответы на вопросы:

1. Понятие слушания. Уровни слушания. Причины неслушания.
2. Нереплексивное слушание. Техники. Привести пример
3. Реплексивное слушание. Техники. Привести пример
4. Эмпатийное слушание. Техники. Привести пример
5. Активное слушание. Техники. Привести пример
6. Заполнить таблицу: Эффективное слушание в в профессиональных коммуникациях, переговорах и межличностном взаимодействии

| Вид слушания | Техника | Ситуации для оптимального использования техник |
|----------------|---------|--|
| Нереплексивное | | |
| Реплексивное | | |
| Эмпатийное | | |
| Активное | | |

Обсудите материалы заполненной таблицы в группе

2.3. Психологическое интервью в профессиональных коммуникациях, переговорах и межличностном взаимодействии

Задание: Подготовьте ответы на вопросы:

1. Психологическое интервью. Исследовательское и оценочное интервью. Возможности интервью в профессиональных коммуникациях, переговорах и межличностном взаимодействии.
2. Вопросы и их психологическая сущность. Виды вопросов.
3. Закрытые вопросы и их возможности
4. Открытые вопросы и их возможности
5. Риторические вопросы и их возможности в интервью
6. Психологическое воздействие в интервью. Условия. Правила. Требования к постановке вопросов.
7. Подберите тренинговое упражнение, направленное на отработку умений воздействия на межличностные и межгрупповые отношения в ходе интервью

2.4. Убеждающая коммуникация. Аргументация в дискуссии и полемике

Задание: Подготовьте ответы на вопросы:

1. Процесс убеждения в коммуникации. Основные этапы и психологические механизмы
2. Общие и отличительные особенности убеждения и внушения.
3. Опишите необходимые психологические условия для убеждающей коммуникации
4. Опишите влияние фактора коммуникатора и фактора реципиента на процесс убеждающей коммуникации

5. Предложите тренинговое упражнение, направленное на осознание принципов убеждения
6. Понятие аргументации. Структура аргументации.
7. Психологические условия аргументации.
8. Типы аргументов. Правила аргументации.
9. Техники аргументации. Приемы аргументации.
10. Предложите тренинговое упражнение, направленной на овладение техниками аргументации.

2.5 Переговорный процесс

Задание:

1. Подготовьте материал и презентацию с описанием особенностей ведения переговоров с различными категориями реципиентов и в различных ситуациях взаимодействия. (Например, технологии ведения переговоров с преступниками, заложниками, людьми, пострадавшими в чрезвычайных и экстремальных ситуациях, клиентов, склонных к суициду, агрессивному, истеричному поведению, технологии проведения переговоров по телефону, осуществление письменных переговоров с использованием ресурсов сети Интернет и пр).
2. На лабораторном занятии в подгруппах по 2-3 человека подготовить краткий алгоритм проведения переговоров и предложить средства воздействия на межличностные и межгрупповые отношения при решении профессиональных задач
3. В подгруппах по 2-3 человека подготовьте программу тренинга ведения переговоров (примерное время 8-16 часов) и проведите апробацию ее содержания.

Требования к программе

Программа тренинга должна содержать:

1. Титульный лист
2. Пояснительная записка (содержит краткую информацию о тренинге, его актуальности)
 - 2.1. Цели и задачи тренинга
 - 2.2. Формы работы, которые используются в тренинге (например, мозговой штурм, ролевые игры, дискуссия, психогимнастика, элементы арт-терапии и т.п.),
 - 2.3. Целевая группа, на которую рассчитан тренинг (например, руководители организации, 12 человек)
 - 2.4. Ожидаемый результат – то, что можно получить по завершении тренингового занятия (например, знакомство с техниками активного слушания, освоение техники двусторонней аргументации и т.п.)
3. Теоретический материал для тренера
4. Тематическое планирование

Пример тематического планирования:

| № | Название упражнения | Цель | Ожидаемый результат для тренера (психологический смысл) | Время | Необходимые материалы |
|-----|---------------------|---|--|----------|-----------------------|
| ... | ... | ... | ... | ... | ... |
| 2 | «Интервью» | Знакомство с группой и участников между собой | Снижение тревожности участников за счет установления первичных эмоциональных связей, нахождения сходства с другими. Сбор первичной диагностической информации об участниках. | 30 минут | |
| ... | ... | ... | ... | ... | |

| | | | | | |
|-----|-------------|--|--|----------|------------|
| 4 | Мини-лекция | Изучение понятия «асертивность», различия уверенного, агрессивного и пассивного поведения. | Понимание категории «асертивности», умение увидеть признаки асертивного и неасертивного поведения. Необходимо для выполнения последующих упражнений. | 10 минут | Доска, мел |
| ... | ... | ... | ... | ... | ... |

5 План-конспект программы тренинга

Содержит подробное описание каждого этапа работы (название упражнения, цель упражнения, инструкция, ресурсы, обсуждение и конечный результат (какой опыт должны приобрести участники в результате обсуждения))

6. Литература

7. Раздаточные материалы для участников тренинга

7 Оценочные средства для проведения промежуточной аттестации

а) Планируемые результаты обучения и оценочные средства для проведения промежуточной аттестации:

| Структурный элемент компетенции | Планируемые результаты обучения | Оценочные средства |
|---|---|---|
| ОК-7- способностью к логическому мышлению, аргументировано и ясно строить устную и письменную речь, вести полемику и дискуссии | | |
| Знать | психологические закономерности и приемы аргументации, построения устной и письменной речи, ведения полемики и дискуссии в переговорном процессе и межличностном взаимодействии | <p style="text-align: center;">Вопросу к экзамену</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Коммуникация. Коммуникатор и реципиент. Свойства личности, оптимизирующие общение. Свойства личности, затрудняющие общение. 2. Контекст коммуникации. Его виды и значение. Шумы в процессах коммуникации. 3. Общая характеристика сообщения в коммуникации. Значение, символы, форма. Кодирование и декодирование информации. Условия эффективной коммуникации 4. Значение обратной связи в коммуникативных процессах. Виды обратной связи, функции. Условия эффективной обратной связи. 5. Психологическое интервью. Вопросы и их психологическая сущность. Виды вопросов. 6. Закрытые вопросы и их возможности. Открытые вопросы и их возможности. Риторические вопросы и их возможности. 7. Poleмика. Виды спора Конструктивный спор. 8. Убеждающая коммуникация. Этапы процесса убеждения. 9. Механизмы убеждения. Эвристико-систематическая модель эффективности убеждающей коммуникации. 10. Факторы, влияющие на эффективность убеждения. Сопротивление убеждению. 11. Дискуссия. Виды дискуссий. Требования к организации и проведению дискуссии. 12. Понятие аргументации. Структура аргументации. Психологические условия аргументации. Типы аргументов. 13. Правила аргументации. Техники аргументации. Приемы аргументации. |
| Уметь | осуществлять анализ психологических условий эффективной аргументации в различных коммуникативных ситуациях; учитывать психологические закономерности коммуникативного процесса при осуществлении полемики и ведения дискуссии | <p>Примерные задания:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Расскажите об одном и том же событии, используя различные формы сообщения. Осуществите анализ их эффективности. 2. Опишите приемы установления контакта с незнакомым человеком в полемике и ведении дискуссии 3. Вспомните две ситуации общения, в которых Вы принимали участие: одну – успешную, а |

| Структурный элемент компетенции | Планируемые результаты обучения | Оценочные средства |
|---|--|---|
| | | <p>другую – неудачную. Исходя из структуры коммуникации, проанализируйте причины неудачной коммуникации.</p> <p>4. Вспомните акт коммуникации, в котором Вы принимали непосредственное участие. Проанализируйте цели, которые стояли перед участниками. Опишите как участники воспринимали друг друга. Насколько одинаково коммуникатор и реципиент интерпретировали сообщение. Проанализируйте направления взаимного влияния коммуникатора и реципиента.</p> <p>5. Вспомните ситуацию недавней полемики с партнером. Проанализируйте, какие факторы влияли на течение полемики.</p> <p>6. Проанализируйте 2 техники аргументации (по выбору) и опишите в каких коммуникативных ситуациях они будут наиболее эффективны.</p> |
| Владеть | приемами аргументации, навыками построения устной и письменной речи, ведения полемики и дискуссий в переговорном процессе и межличностном взаимодействии | <p>Примерное задание:</p> <p>1. Подберите аргументы и опишите приемы аргументации в дискуссии на тему «Внушение и убеждение. Этические аспекты»</p> <p>2. Подготовьте письменное сообщение для переговоров с использованием ресурсов сети Интернет при устройстве на работу. Дайте характеристику используемым приемам</p> <p>3. Подберите приемы уменьшения эмоционального напряжения в полемике. Опишите приемы формирования условий для осуществления аргументации в полемике.</p> |
| ПК-10- способностью разрабатывать и использовать средства воздействия на межличностные и межгрупповые отношения и на отношения субъекта с реальным миром | | |
| Знать | <p>виды отношений, психологические свойства и механизмы развития межличностных и межгрупповых отношений;</p> <p>психологические закономерности и механизмы воздействия в межличностных и межгрупповых коммуникациях;</p> <p>психологические средства, методы и приемы организации воздействия на межличностные и межгрупповые отношения и на отношения субъекта с реальным миром</p> | <p>1. Предмет психологии общения. Место психологии общения в системе общепсихологических знаний. Практическое значение психологии общения.</p> <p>2. Категория отношения в психологии. Структура, и свойства.</p> <p>3. Виды отношений. Факторы, влияющие на отношения. Ассертивные отношения. Толерантные и интолерантные отношения. Психологическая природа негативного отношения.</p> <p>4. Созависимые отношения. Признаки и причины.</p> <p>5. Ингрупповой фаворитизм и аутгрупповая враждебность в межгрупповых отношениях.</p> <p>6. Средства общения. Виды и типы общения.</p> <p>7. Методы изучения общения в психологии.</p> <p>8. Методы изучения отношений в психологии.</p> <p>9. Психологическое воздействие. Виды воздействия.</p> <p>10. Невербальная коммуникация и ее роль в общении.</p> |

| Структурный элемент компетенции | Планируемые результаты обучения | Оценочные средства |
|---------------------------------|---|--|
| | | 11. Экспрессивные коммуникативные умения в межличностных и межгрупповых отношениях 12. Импрессивные коммуникативные умения в межличностных и межгрупповых отношениях 13. Рефлексивное слушание. Техники 14. Нерефлексивное слушание. Техники. 15. Эмпатическое слушание. Техники 16. Активное слушание. Техники. 17. Психологическое воздействие в интервью. Условия. Правила. Требования к постановке вопросов. 18. Исследовательское интервью в профессиональном психологическом взаимодействии. 19. Цель и задачи переговорного процесса. Этапы переговорного процесса 20. Принципы переговорного процесса. 21. Психологические закономерности переговорного процесса 22. Проектирование и планирование переговорного процесса. 23. Переговорный процесс в различных ситуациях взаимодействия. 24. Ассертивные переговоры. |
| Уметь | анализировать условия, средства и механизмы воздействия на систему отношений личности в разнообразных коммуникативных ситуациях | Задачи: 1. Сотрудник взволнованно рассказывает о конфликтной ситуации, которая представляет для вас интерес. Какие приемы слушания можно использовать? 2. Подберите приемы сопротивления следующей попытке убеждения: «Я слышал о вас как о человеке, который никогда никому не отказывает. Не могли бы вы одолжить 5000 рублей? Мне скоро должны вернуть долг, и я сразу же вам отдам» 3. Какие приемы воздействия можно использовать в ситуации, когда необходимо произвести благоприятное впечатление при устройстве на работу 4. Подберите приемы ассертивного отказа на просьбу коллеги взять часть его работы на себя. |
| Владеть | приемами разработки, использования средств и приемов воздействия на межличностные и межгрупповые отношения и на отношения субъекта с реальным миром | Примерное задание: Разработайте и проведите тренинговые занятия, направленные на развитие навыков воздействия на межличностные отношения в переговорном процессе; представьте программу занятия и осуществите анализ использованных в тренинге средств и приемов воздействия на межличностные или межгрупповые отношения. Какие отношения и как, на ваш взгляд, изменились, с помощью каких приемов и средств? |

б) Порядок проведения промежуточной аттестации, показатели и критерии оценивания:

Промежуточная аттестация по дисциплине «**Психология общения и переговоров**» включает теоретические вопросы, позволяющие оценить уровень усвоения обучающимися знаний, и практические задания, выявляющие степень сформированности умений и владений, проводится в форме экзамена.

Экзамен по данной дисциплине проводится в устной форме по экзаменационным билетам, каждый из которых включает 2 теоретических вопроса и одно практическое задание.

Показатели и критерии оценивания экзамена:

– на оценку «**отлично**» (5 баллов) – обучающийся демонстрирует высокий уровень сформированности компетенций, всестороннее, систематическое и глубокое знание учебного материала, свободно выполняет практические задания, свободно оперирует знаниями, умениями, применяет их в ситуациях повышенной сложности.

– на оценку «**хорошо**» (4 балла) – обучающийся демонстрирует средний уровень сформированности компетенций: основные знания, умения освоены, но допускаются незначительные ошибки, неточности, затруднения при аналитических операциях, переносе знаний и умений на новые, нестандартные ситуации.

– на оценку «**удовлетворительно**» (3 балла) – обучающийся демонстрирует пороговый уровень сформированности компетенций: в ходе контрольных мероприятий допускаются ошибки, проявляется отсутствие отдельных знаний, умений, навыков, обучающийся испытывает значительные затруднения при оперировании знаниями и умениями при их переносе на новые ситуации.

– на оценку «**неудовлетворительно**» (2 балла) – обучающийся демонстрирует знания не более 20% теоретического материала, допускает существенные ошибки, не может показать интеллектуальные навыки решения простых задач.

– на оценку «**неудовлетворительно**» (1 балл) – обучающийся не может показать знания на уровне воспроизведения и объяснения информации, не может показать интеллектуальные навыки решения простых задач.