

Документ подписан простой электронной подписью

Информация о владельце:

ФИО: Горбунов Алексей Александрович

Должность: Заместитель начальника университета по учебной работе

Дата подписания: 27.08.2024 15:56:48

Уникальный программный ключ:

286e49ee1471d400cc1f45539d51ed7bbf0e9cc7

**Федеральное государственное бюджетное образовательное
учреждение высшего образования
«Санкт-Петербургский университет
Государственной противопожарной службы МЧС России»**

УТВЕРЖДАЮ

Заместитель начальника университета
по учебной работе

полковник внутренней службы

А.А. Горбунов

« 27 » мая 2020 г.

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ
ПСИХОЛОГИЯ ОБЩЕНИЯ И ПЕРЕГОВОРОВ**

Специальность

37.05.02 Психология служебной деятельности

Специализация № 4

**«Психологическое обеспечение служебной деятельности
в экстремальных условиях»**

уровень специалитета

Санкт-Петербург

1. Цели и задачи дисциплины

1.1 Цели освоения дисциплины

Целью освоения дисциплины является формирование у обучающихся способностей к работе в коллективе, толерантно воспринимая социальные, культурные, конфессиональные различия, предупреждать и конструктивно разрешать конфликтные ситуации в процессе профессиональной деятельности, к логическому мышлению, аргументировано и ясно строить устную и письменную речь, вести полемику и дискуссии, а также изучать психологический климат, анализировать формы организации взаимодействия в служебных коллективах, проводить работу с целью создания и поддержания психологического климата, способствующего оптимизации служебной деятельности.

В ходе освоения дисциплины обучающийся формирует и демонстрирует нормативно заданные компетенции.

Перечень компетенций, формируемых в процессе изучения дисциплины

Компетенции	Содержание
ОК-5	способность работать в коллективе, толерантно воспринимая социальные, культурные, конфессиональные различия, предупреждать и конструктивно разрешать конфликтные ситуации в процессе профессиональной деятельности
ОК-7	способность к логическому мышлению, аргументировано и ясно строить устную и письменную речь, вести полемику и дискуссии
ПК-11	способность изучать психологический климат, анализировать формы организации взаимодействия в служебных коллективах, проводить работу с целью создания и поддержания психологического климата, способствующего оптимизации служебной деятельности

1.2 Задачи дисциплины

Задачами дисциплины являются:

изучить особенности работы в коллективе, толерантно воспринимая социальные, культурные, конфессиональные различия;

изучить специфику применения методов предупреждения и разрешения конфликтных ситуаций в процессе профессиональной деятельности;

освоить особенности логического мышления и уметь их применять;

освоить алгоритм аргументированного и ясного построения устной и письменной речи, умения вести полемику и дискуссии;

изучить специфику мониторинга психологического климата;

анализ формы организации взаимодействия в служебных коллективах, проводить работу с целью создания и поддержания психологического климата, способствующего оптимизации служебной деятельности.

2. Перечень планируемых результатов обучения дисциплины, соотнесенных с планируемыми результатами освоения основной профессиональной образовательной программы (далее – ОПОП)

Планируемые результаты обучения по дисциплине	Планируемые результаты освоения ОПОП
В результате освоения дисциплины обучающийся должен демонстрировать способность и готовность	В результате освоения ОПОП обучающийся должен владеть компетенциями
работать в коллективе, толерантно воспринимая социальные, культурные, конфессиональные различия, предупреждать и конструктивно разрешать конфликтные ситуации в процессе профессиональной деятельности	ОК-5
к логическому мышлению, аргументировано и ясно строить устную и письменную речь, вести дискуссии, проводить переговоры	ОК-7
в практической деятельности:	
изучать психологический климат, проводить анализ форм организации взаимодействия в служебных коллективах, проводить работу с целью создания и поддержания психологического климата, способствующего оптимизации служебной деятельности	ПК-11

3. Место дисциплины в структуре ОПОП

Дисциплина относится к базовой части дисциплин по специальности 37.05.02 Психология служебной деятельности (уровень специалитета), специализация №4 «Психологическое обеспечение служебной деятельности в экстремальных условиях».

4. Структура и содержание дисциплины

Общая трудоемкость дисциплины составляет 3 зачетные единицы: 108 часов.

4.1 Объём дисциплины и виды учебной деятельности

Вид учебной деятельности	Всего часов	Семестр
		2
Общая трудоемкость дисциплины в часах	108	108
Общая трудоемкость дисциплины в зачетных единицах	3	3
Контактная работа (в виде аудиторной работы)	54	54
Лекции	8	8
Практические занятия	46	46
Форма контроля – зачет с оценкой	+	+
Самостоятельная работа	54	54

4.2 Темы дисциплины и виды занятий

№.№ темп. п.	Наименование тем	Всего часов	Количество часов по видам занятий		Контроль	Самостоятельная Работа
			Лекции	Практические занятия		
1	2	3	4	5	6	7
1	Коммуникативная компетентность личности	20	2	8		10
2	Психологические средства межличностного общения	20	2	8		10
3	Общение, как механизм психологического влияния	20	2	8		10
4	Модели общения	18		8		10
5	Переговорный процесс как форма делового общения	30	2	14		14
	Зачет с оценкой				+	
	Итого по дисциплине	108	8	46		54

4.3 Содержание дисциплины

Тема 1. Коммуникативная компетентность личности

Лекция. Общение как реализация общественных и межличностных отношений. Значение общения для развития индивида и общества. История исследования общения. Становление психологии общения в зарубежной психологии. Теоретические направления (бихевиоризм, когнитивизм, ролевая парадигма, психоанализ, гуманистическая психология). Проблема психологии общения в трудах отечественных ученых (Бехтерев В.М., Ананьев Б.Г., Мясищев В.Н., Леонтьев А.Н., Бахтин М.М., Ломов Б.Ф.). Соотношение категорий общения и деятельности в отечественной психологии. Новые направления в исследовании межличностного общения.

Коммуникативная компетентность и социальный интеллект личности.

Основные элементы коммуникации. Коммуникативные способности.

Практические занятия. Проблема общения в психологии и в социальной практике. Межличностный контакт. Личностные свойства, способствующие эффективности в общении. Идентификация, эмпатия, рефлексия как механизмы восприятия и понимания партнеров по общению. Виды, функции общения. Электронные коммуникации в общении на современном этапе. Формы делового общения.

Отработка навыков установления психологического контакта в межличностном общении. Индикаторы его наличия и отсутствия. Моделирование ситуаций.

Самостоятельная работа.

Изучить: Теория взаимоотношений и межличностных потребностей.

Рекомендуемая литература:

Основная [1];

Дополнительная [1, 2].

Тема 2. Психологические средства межличностного общения

Лекция. Вербальные и невербальные средства общения.

Выслушивание собеседника, как психологический прием. Виды вопросов: закрытые, открытые, риторические и т.д. Виды, правила и техники слушания.

Кинесические особенности невербального общения (жесты, позы, мимика). Проксемические особенности невербального общения. Визуальный контакт. Психологические и паралингвистические особенности невербального общения.

Паравербальные средства для эффективного общения: темп, ритм, интонация, характер пауз в речи, вздохи, усмешки, частота использования вводных слов и т.д. Невербальные средства: мимика, жесты, поза. Ситуативные средства: пространственно-временные и смысловые параметры общения. Проксемика. Психологический контекст общения: реальные и фантомные системы отношений.

Практические занятия.

Характеристика восприятия человека в профессиональном общении. Ошибки и эффекты, возникающие при построении образа другого. Приемы и правила построения точного образа партнера по общению.

Отработка навыков точного восприятия и передачи информации при помощи вербальных и невербальных средств общения. Тренировка навыков активного слушания.

Самостоятельная работа.

Изучить: Взаимное восприятие и познание партнеров по общению – основа установления взаимопонимания между ними

Рекомендуемая литература:

Основная [1];

Дополнительная [1, 2].

Тема 3. Общение как механизм психологического влияния

Лекция. Механизмы взаимопонимания в общении (идентификация, эмпатия, аттракция, рефлексия. Способы существования человека (С.Л. Рубинштейн). Пути совершенствования личности и осознание себя. Понятие «доверие». Доверие как способ существования человека. Психологическая наука – о доверии. Рефлексия и доверие как потенциал плодотворного общения.

Факторы детерминации поведения личности. Макро- и микросреда личности. Динамика человеческого поведения. Ролевое поведение в деловом общении.

Практические занятия.

Стороны общения, их проявления в единстве. Понятие модели общения. Теория «Четыре стороны сообщения» Коммуникативная модель профессора Фридемана Шульца фон Туна. Взаимосвязь жизненного сценария и общения. Модель общения и принятие решения.

Самостоятельная работа.

Изучить: соотношение понятий психологического воздействия, власти и психологического влияния. Основные способы влияния. Применение техники убеждения людей. Факторы, от которых зависит эффективность использования внушения руководителем при взаимодействии с подчиненными. Понятие самовнушения, механизмы самовнушения

Рекомендуемая литература:

Основная [1];

Дополнительная [1,2].

Тема 4. Модели общения

Лекция. Компоненты человеческой психики, подверженные внушающему воздействию. Проблема социального контроля индивидуального и коллективного поведения. Психологические модели социального влияния. Организация физической среды. Взаимосвязь установок с пространственной организацией социального влияния. Использование статусных помещений для повышения эффективности влияния. Организация психологической среды. Общие закономерности функционирования психологической среды социального влияния. Эмоциональная и интеллектуальная организация процесса социального влияния. Особенности взаимодействия эмоциональной и интеллектуальной активности реципиента. Комплексное использование эмоционального и интеллектуального воздействия.

Практические занятия.

Способы воздействия субъекта управления на объект. Управление и манипулирование. Манипулирование как реализация корыстных интересов. Виды манипулирования: экономическое, политическое, бюрократическое, идеологическое, психологическое. Сущность и методы манипулирования. Интересы общие, частные и корыстные. Манипулирование как реализация корыстных интересов. Виды манипулирования: политическое, экономическое, бюрократическое, идеологическое, психологическое.

Стратегии поведения типичные для манипуляторов. Противостояние манипуляциям в общении. Манипулятивные роли по Эрику Берну. Распознавание эго-состояния родителя, взрослого, ребенка.

Самостоятельная работа.

Изучить: синтоническую модель общения; критерий выбора модели общения: соответствие закону, установленному в обществе правопорядку; нравственность; оценка конкретной ситуации, в которой личность действует или оказалась по стечению обстоятельств; цель, которую ставит перед собой человек; самокритичная оценка собственных возможностей использования конкретной модели поведения; выделение и конкретизация собственных возможностей, а также значение психологических характеристик личности.

Рекомендуемая литература:

Основная [1];

Дополнительная [1, 2].

Тема 5. Переговорный процесс как форма делового общения

Лекция. Способы управления конфликтами. Переговоры - эффективный способ разрешения конфликтов. Оптимальные стратегии поведения в конфликтных ситуациях. Сущность и виды диалогического взаимодействия. Индивидуальные особенности участников общения. Создание благоприятного психологического климата. Создание хорошего впечатления о себе.

Деловые переговоры: их характер, определение целей, организация, методы и навыки ведения деловых переговоров; способы оценки достигнутых в процессе переговоров соглашений. Этапы деловых переговоров. Методы и тактики проведения деловых переговоров. Условия эффективности проведения деловых переговоров.

Психологические приемы убеждения в споре. Техника и тактика аргументирования.

Групповая дискуссия как базовый метод для других активных форм работы с группой. Основные правила проведения групповой дискуссии. Основные требования к ведущему групповой дискуссии и характеристика позитивного стиля работы ведущего. Деструктивные модели поведения, ведущего. Позитивные и негативные модели поведения участников групповой дискуссии. Методы противостояния манипулированию.

Переговоры как разновидность общения. Стратегии ведения переговоров. Подготовка к переговорам. Ведение переговоров. Анализ результатов переговоров и выполнение достигнутых договоренностей.

Практические занятия.

Технические приемы ведения переговоров. Психологические приемы убеждения в споре. Защита от некорректных собеседников. Этапы, техники, приемы деловых переговоров.

Инициатива в диалоге. Приемы перехвата и передачи инициативы. Ролевая игра: «Дискуссия». Тренировка навыков аргументации и контраргументации. использование способов управления конфликтами.

Самостоятельная работа.

Изучить: Методы привлечения и удержания внимания аудитории. Риторические приемы в публичном выступлении. Известные ораторы прошлого и современности: сравнительный анализ.

Рекомендуемая литература:

Основная [1];

Дополнительная [1, 2].

5. Методические рекомендации по организации изучения дисциплины

При реализации программы дисциплины основными видами учебных занятий являются лекции и практические занятия.

Целями лекции являются:

- дать систематизированные научные знания по дисциплине, акцентировав внимание на наиболее сложных и узловых вопросах тем;
- стимулировать активную познавательную деятельность обучающихся,

способствовать формированию их творческого мышления.

Практические занятия. Главным содержанием этого вида учебных занятий является работа каждого обучающегося по овладению практическими умениями и навыками профессиональной деятельности.

Самостоятельная работа обучающихся направлена на углубление и закрепление знаний, полученных на лекциях и других занятиях, выработку навыков самостоятельного активного приобретения новых, дополнительных знаний, подготовку к предстоящим учебным занятиям, промежуточной аттестации.

6. Оценочные средства для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине

Оценочные средства дисциплины включают в себя следующие разделы:

1. Типовые контрольные вопросы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков, характеризующих формирование компетенций в процессе освоения дисциплины.

2. Методика оценивания персональных образовательных достижений обучающихся.

6.1 Типовые контрольные вопросы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков, характеризующих формирование компетенций в процессе освоения дисциплины

Примерный перечень вопросов на зачёт с оценкой

1. Предмет психологии общения. Общение в системе межличностных и общественных отношений. Содержание, цель и средства общения.

2. Значение общения для развития индивида. Качественное отличие общения человека от общения животных.

3. Постановка проблемы общения в истории философии и культуры.

4. Конкретные научные подходы к изучению общения в западной традиции XX века.

5. Разработка проблем общения в отечественной психологии.

6. Понятие коммуникативной ситуации. Виды коммуникаций. Структура.

7. Массовая коммуникация и ее специфика.

8. Барьеры межличностной коммуникации. Классификации барьеров, способы преодоления.

9. Использование знаковых систем в коммуникативном процессе. Вербальная коммуникация.

10. Варианты речевого поведения: говорение и слушание. Приемы эффективного слушания. Рефлексивное и нерефлексивное слушание.

11. Проблема эффективности публичного выступления. Критерии эффективности. Факторы успешности публичного выступления.

12. Невербальная коммуникация, ее виды.

13. Интерактивная сторона общения. Структура взаимодействия.

14. Виды взаимодействия. Проблемы кооперации и конфликта.
15. Манипулирование в общении.
16. Роль социальной перцепции в процессе взаимопонимания. Специфика межличностной перцепции.
17. Эффекты, феномены и механизмы межличностного восприятия.
18. Каузальная атрибуция. Виды и ошибки каузальной атрибуции.
19. Межличностное влияние. Цели и виды влияния. Конформизм.
20. Воздействие, способы и механизмы воздействия.
21. Межличностная аттракция. Ее виды.
22. Факторы возникновения и развития аттракции.
23. Понимание в процессе межличностного общения. Свойства личности как предпосылка понимания другого человека. Стереотипы и их роль в понимании.
24. Деловое общение и его специфика.
25. Стадии организации и ведения деловых переговоров. РПД «Психология общения и переговоров»
26. Трудности и дефекты общения. Дефицитное общение. Акцентуации характера и дефекты общения.
27. Трудности и дефекты общения. Ригидность, застенчивость и тревожность как факторы дефектного общения. Агрессивное взаимодействие.
28. Компетентность в общении. Пути и способы развития компетентности в общении.

6.2. Методика оценивания персональных образовательных достижений обучающихся

Оценка	Критерии оценивания зачёта с оценкой
отлично «5»	оценку «отлично» заслуживает обучающийся, освоивший знания, умения и теоретический материал без пробелов; практические навыки профессионального применения освоенных знаний сформированы.
хорошо «4»	оценку «хорошо» заслуживает обучающийся, практически полностью освоивший знания, умения, компетенции и теоретический материал, в основном сформированы практические навыки.
удовлетворительно «3»	оценку «удовлетворительно» заслуживает обучающийся, частично с пробелами освоивший знания, умения и теоретический материал, некоторые практические навыки не сформированы.
неудовлетворительно «2»	оценку «неудовлетворительно» заслуживает обучающийся, не освоивший знания, умения и теоретический материал, практические навыки не сформированы.

7. Требования к условиям реализации. Ресурсное обеспечение дисциплины

7.1. Перечень программного обеспечения дисциплины, в том числе лицензионное

1. Microsoft Windows Professional, Russian – Системное программное обеспечение. Операционная система. [Коммерческая (Volume Licensing)]; ПО-ВЕ8-834
2. Microsoft Office Standard (Word, Excel, Access, PowerPoint, Outlook, OneNote, Publisher) – Пакет офисных приложений [Коммерческая (Volume Licensing)]; ПО-D86-664
3. Adobe Acrobat Reader DC – Приложение для создания и просмотра электронных публикаций в формате PDF [Бесплатная]; ПО-F63-948

7.2. Перечень современных баз данных и информационно-справочные системы

При реализации дисциплины используются следующие современные базы данных и информационно-справочные системы, обеспечивающие индивидуальный неограниченный доступ:

федеральный портал «Российское образование» <http://www.edu.ru> – индивидуальный неограниченный доступ из любой точки, в которой имеется доступ к сети Интернет

<http://www.consultant.ru/edu/student/study/> - КонсультантПлюс студенту и преподавателю, индивидуальный неограниченный доступ из любой точки, в которой имеется доступ к сети Интернет.

<https://rospsy.ru/> – сайт Федерации психологов образования России, обеспечивающий индивидуальный неограниченный доступ из любой точки, в которой имеется доступ к сети Интернет;

<https://psyjournals.ru/team/index.shtml> - портал психологических изданий, обеспечивающий индивидуальный неограниченный доступ из любой точки, в которой имеется доступ к сети Интернет;

<http://psychology.net.ru/> - база профессиональных данных «Мир психологии».

7.3. Перечень основной и дополнительной литературы

Основная литература:

1. Афанасьева Е.А. Психология общения. Часть 1: учебное пособие по курсу «Психология делового общения» / Е.А. Афанасьева. — Электрон. текстовые данные. — Саратов: Вузовское образование, 2014. — 106 с. — 2227- 8397. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/19277.html>

Дополнительная литература:

1. Афанасьева, Е. А. Основы конфликтологии : учебное пособие / Е. А. Афанасьева. — Саратов : Вузовское образование, 2014. — 159 с. — ISBN 2227-8397. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/19276.html>

2.Цветков В.Л. Психология конфликта. От теории к практике [Электронный ресурс]: учебное пособие для студентов вузов, обучающихся по специальности «Юриспруденция»/ Цветков В.Л.— Электрон. текстовые данные.— Москва: ЮНИТИ-ДАНА, 2017.— 183 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/81551.html>. — ЭБС «IPRbooks»

7.4. Материально-техническое обеспечение дисциплины

Учебные аудитории (специальные помещения) для проведения предусмотренных программой занятий, оснащены оборудованием и техническими средствами обучения:

столы, стулья, доска (меловая или маркерная, или интерактивная);

набор демонстрационного оборудования (ТСО): персональный компьютер, мультимедийный проектор и экран, служащие для предоставления информации большой аудитории;

учебно-наглядные пособия, обеспечивающие тематические иллюстрации.

Помещения для самостоятельной работы обучающихся оснащены компьютерной техникой с возможностью подключения к сети «Интернет» и обеспечение доступа в электронную информационно-образовательную среду университета.

Программа составлена в соответствии с требованиями ФГОС ВО по специальности 37.05.02 Психология служебной деятельности (уровень специалитета), специализация №4 «Психологическое обеспечение служебной деятельности в экстремальных условиях».

Автор: доцент кафедры педагогики и психологии экстремальных ситуаций к.п.н. Дмитриева Е.Ю.