

Документ подписан простой электронной подписью

Информация о владельце:

ФИО: Горбунов Алексей Александрович

Должность: Заместитель начальника университета по учебной работе

Дата подписания: 22.07.2025 12:26:21

Уникальный программный ключ:

286e49ee1471d400cc1f45539d51ed7bbf0e9cc7

ФГБОУ ВО «Санкт-Петербургский университет ГПС МЧС России»

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

ПСИХОЛОГИЯ ДЕЛОВОГО ОБЩЕНИЯ И ПЕРЕГОВОРОВ

Специалитет по специальности

37.05.02 Психология служебной деятельности

специализация «Психология безопасности»

Санкт-Петербург

1. Цели и задачи дисциплины

Цель освоения дисциплины:

– формирование у обучающихся теоретических основ и практико-ориентированных знаний о психологии общения и переговорного процесса в профессионально-служебной деятельности психолога.

Перечень компетенций, формируемых в процессе изучения дисциплины

Компетенции	Содержание
ОПК-9	Способен осуществлять психологическое сопровождение персонала с целью создания и поддержания психологического климата, способствующего оптимизации служебной деятельности
ПК-6	Способен организовать работу по регуляции и поддержанию психологической безопасности в малых и больших социальных группах

Задачи дисциплины:

– изучение особенностей делового общения и переговорного процесса;

– изучение основных теоретических моделей, объясняющих психологические механизмы коммуникации;

– формирование понятия об элементах ситуации влияния в деловой коммуникации;

– выявление уровня развития индивидуальной коммуникативной компетентности студентов и осуществление самоанализа и самокоррекции своего поведения в ситуации делового общения и переговоров;

– формирование навыков управления ситуацией делового общения с использованием основных коммуникативных техник и приемов в служебной деятельности.

2. Перечень планируемых результатов обучения дисциплины, соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы

Индикаторы достижения компетенции	Планируемые результаты обучения по дисциплине
-----------------------------------	---

ИОПК-9.1. Знать: принципы и формы работы с персоналом организации, обеспечивающие благоприятный социально-психологический климат в служебном коллективе. ИОПК-9.2. Уметь: планировать мероприятия по повышению психологической компетентности персонала организации, осуществлять деловое общение и переговоры в конструктивной форме. ИОПК-9.3. Владеть: технологиями проведения психологического тренинга	<i>Знает</i> психологические особенности коллектива, основные условия применения техник влияния в аспекте профессиональной деятельности. Знает принципы профилактики деструктивных социальных и профессиональных деформаций. <i>Умеет</i> диагностировать особенности внутригрупповых психологических условий, выявлять проблемы организации и индивида в результате деструктивного взаимовлияния. Эффективно подбирает методы влияния с целью оптимизации социально-психологического климата в коллективе. <i>Владеет</i> способами диагностики и анализа внутригрупповых и межличностных отношений в служебных коллективах. Использует методы и техники влияния для профилактики деструктивных изменений личности в процессе делового общения и переговоров.
Тип задачи профессиональной деятельности: организационно-управленческий	
ИПК-6.1. Знает факторы нарушения и механизмы обеспечения психологической безопасности в малых и больших социальных группах. ИПК-6.2. Умеет обосновать цели и задачи мероприятий, направленных на регуляцию и поддержание психологической безопасности в малых и больших социальных группах. ИПК-6.3. Владеет навыками планирования мероприятий, направленных на регуляцию и поддержание психологической безопасности в малых и больших социальных группах.	<i>Знает</i> теоретические основы психологии общения и переговорного процесса в малых и больших группах с целью обеспечения психологической безопасности в служебной деятельности; <i>Умеет</i> организовывать мероприятия, направленные овладение умениями и навыками эффективного взаимодействия в целях обеспечения психологической безопасности в малых и больших социальных группах; <i>Владеет</i> технологиями и психотехниками вербального и невербального общения в различных обстоятельствах; владеет навыками продуктивного разрешения конфликтных ситуаций в малых и больших социальных группах.

3. Место дисциплины в структуре основной профессиональной образовательной программы

Дисциплина относится к обязательной части основной профессиональной образовательной программы специалитета по специальности 37.05.02 Психология служебной деятельности, специализации Психология безопасности.

4. Структура и содержание дисциплины

Общая трудоемкость дисциплины составляет 3 зачётные единицы, 108 часов.

4.1 Распределение трудоемкости дисциплины по видам работ по семестрам

для очной формы обучения

Вид учебной работы	Трудоёмкость		
	з.е.	час.	по семестрам
			3
Общая трудоемкость дисциплины по учебному плану	3	108	108
Контактная работа, в том числе:		46	46
Аудиторные занятия		46	46
Лекции (Л)		18	18
Практические занятия (ПЗ)		28	28
Лабораторные работы (ЛР)			
Консультации перед экзаменом			
Самостоятельная работа (СРС)		62	62
в том числе:			
курсовая работа (проект)			
Зачет		+	+
Экзамен			

для очно-заочной формы обучения

Вид учебной работы	Трудоёмкость		
	з.е.	час.	по семестрам
			4
Общая трудоемкость дисциплины по учебному плану	3	108	108
Контактная работа, в том числе:		24	24
Аудиторные занятия		24	24
Лекции (Л)		4	4
Практические занятия (ПЗ)		20	20
Лабораторные работы (ЛР)			
Консультации перед экзаменом			
Самостоятельная работа (СРС)		84	84
в том числе:			
курсовая работа (проект)			
Зачет		+	+

Вид учебной работы	Трудоёмкость		
	з.е.	час.	по
			семестрам
			4
Экзамен			

4.2. Тематический план, структурированный по темам (разделам) с указанием отведенного на них количества академических часов и видов учебных занятий

для очной формы обучения

№ п/п	Наименование тем	Всего часов	Количество часов по видам занятий			Контроль	Самостоятельная работа
			Лекции	практические/ семинары/ учебные занятия	Лабораторные работы		
1	2	3	4	5	6	7	8
1	Тема №1. Общение как социально-психологический феномен	10	2	2			6
2	Тема №2. Нормы и принципы деловой коммуникации в служебной среде	12	2	2			8
3	Тема №3. Коммуникативная сторона делового общения	16	4	4			8
4	Тема №4. Перцептивный уровень делового общения	14	2	4			8
5	Тема №5. Взаимодействие в деловом общении. Социально-психологический климат в служебном коллективе	14	2	4			8
6	Тема №6. Технологии психологического влияния в деловой коммуникации	14	2	4			8
7	Тема №7. Коммуникативные барьеры делового общения.	12	2	2			8
8	Тема №8. Коммуникативная компетентность в переговорном процессе	16	2	6			8
	Зачёт	+				+	
	Итого	108	18	28		+	62

для очно-заочной формы обучения

№ п/п	Наименование тем	Всего часов	Количество часов по видам занятий			Контроль	Самостоятельная работа
			Лекции	практическ ие/семинарс кие занятия	Лабораторн ые работы		
1	2	3	4	5	6	7	8
1	Тема №1. Общение как социально-психологический феномен	14	2	2			10
2	Тема №2. Нормы и принципы деловой коммуникации в служебной среде	12		2			10
3	Тема №3. Коммуникативная сторона делового общения	12		2			10
4	Тема №4. Перцептивный уровень делового общения	12		2			10
5	Тема №5. Взаимодействие в деловом общении. Социально-психологический климат в служебном коллективе	12		2			10
6	Тема №6. Технологии психологического влияния в деловой коммуникации	14		2			12
7	Тема №7. Коммуникативные барьеры делового общения.	12		2			10
8	Тема №8. Коммуникативная компетентность в переговорном процессе	20	2	6			12
	Зачёт	+				+	
	Итого	108	4	20		+	84

4.3 Содержание дисциплины для очной формы обучения

Тема №1. Общение как социально-психологический феномен

Лекция. Общение как феномен. Развитие общения в филогенезе и онтогенезе. Значение общения в развитии личности. Виды общения по Б.Ф. Ломову: макроуровень, мезоуровень, микроуровень. Классификация общения по сферам жизни. Классификация Э. Берна по степени открытости. Классификация по назначению. Классификация по средствам. Сознаемый и

неосознаваемый уровень коммуникации. Структура общения. Источник и получатель сообщения. Содержание сообщения. Цели и мотивы общения. Способ и виды общения. Компоненты общения.

Практическое занятие. Типы и виды межличностного общения. Характеристики личности, способствующие успешности общения. Разделение общения по уровням по Г.М. Андреевой.

Самостоятельная работа. Функции общения.

Рекомендуемая литература:

основная [1-2];

дополнительная [1-2].

Тема №2. Нормы и принципы деловой коммуникации в служебной среде

Лекция. Определение понятия деловой коммуникации. Цели и задачи делового общения. Виды, составляющие элементы, характерные особенности деловой коммуникации. Особенности устной деловой коммуникации. Деловая беседа, презентация как жанры делового общения. Общие требования к речи в деловой коммуникации. Речевой этикет в системе деловой коммуникации личности. Официально-деловой стиль служебной деятельности. Приемы стандартизации и унификации языка служебных документов. Морально-нравственные регулятивы как условие эффективной деловой коммуникации.

Практическое занятие. Этические аспекты служебной деятельности. Имидж личности как воспринимаемый и передаваемый образ. Субъективные факторы, влияющие на формирование модели партнёра по общению.

Самостоятельная работа. Нормы современного русского литературного языка.

Рекомендуемая литература:

основная [1-2];

дополнительная [1-2].

Тема №3. Коммуникативная сторона делового общения

Лекция. Вербальная коммуникация. Говорение как вид речевой деятельности. Основные функции языка в общении. Типы высказываний. Законы языка. Стиль речи как комбинация речевых средств общения. Речевые психотехнические приемы. Контекст и его законы. Слушание и понимание в общении. Психологические ограничения поступающей информации. Законы динамики содержания сообщения. Вопросы и ответы в деловой и межличностной коммуникации. Типы вопросов. Функции вопросов. Невербальное общение. Место невербальных средств коммуникации в структуре общения. Классификация невербальных средств передачи информации.

Практическое занятие. Паравербальная коммуникация. Ролевой конфликт: влияние социальной роли на процесс деловой коммуникации.

Самостоятельная работа. Уместность экспрессии в деловом общении.

Рекомендуемая литература:

основная [1-2];

дополнительная [1-2].

Тема №4. Перцептивный уровень делового общения

Лекция. Общение и взаимопонимание людьми друг друга. Понятие социальной перцепции. Точность межличностной перцепции. Эффекты межличностного восприятия. Оценочность при восприятии партнера. Механизмы, обеспечивающие межличностное понимание: эмпатия, рефлексия, идентификация. Эмоциональные особенности человека. Предпочтительные и негативные эмоции. Эмоции успеха и неуспеха. Сигналы-стимуляторы эмоций. Язык телодвижений. Эмоциональный интеллект.

Практическое занятие. Проблема интерпретации явлений чужой культуры. Толерантность и интолерантность. Национальные особенности народов России.

Самостоятельная работа. Правила успешного управления собой. Технологии выработки эмоциональной устойчивости. Механизмы преодоления стрессовых ситуаций.

Рекомендуемая литература:

основная [1-2];

дополнительная [1-2].

Тема №5. Взаимодействие в деловом общении. Социально-психологический климат в служебном коллективе

Лекция. Интерактивный уровень общения. Теория социального действия. Транзактный анализ. Ситуативно-коммуникативные игры. Регулирующие механизмы взаимодействия: традиции, культурные нормы, знаки внимания. Социально-психологический климат в коллективе и его мониторинг. Управление социально-психологическим климатом в служебном коллективе. Тренинг как форма повышения уровня коммуникативной компетенции.

Практическое занятие. Теории социального взаимодействия: Дж. Хоманса, Э. Гоффмана, Дж. Мида. Транзактный анализ Э. Берна. Адаптивное и неадаптивное поведение во взаимодействии.

Самостоятельная работа. Психологические механизмы влияния на партнера. Характеристика механизмов психологического воздействия.

Рекомендуемая литература:

основная [1-2];

дополнительная [1-2].

Тема №6. Технологии психологического влияния в деловой коммуникации

Лекция. Психологическое воздействие и психологическая безопасность. Психологическое воздействие в структуре деятельности различных профессий. Формальные признаки различных вариантов психологического воздействия. Виды воздействия. Явное и скрытое воздействие. Понятие манипуляции. Критерии манипуляции. Механизмы вербального и невербального воздействий.

Поза и положение тела как средства воздействия. Мимика и жесты. Ложь и ее диагностика в невербальном проявлении. Заражение и подражание как метод воздействия. Роль и значение символов. Якорение. Внушение.

Практическое занятие. Убеждение как метод воздействия. Основные положения логической теории и практики аргументации. Технологии транса. Гипноз.

Самостоятельная работа. Психология влияния по Р. Чалдини: убеждай, действуй, защищайся.

Рекомендуемая литература:

основная [1-2];

дополнительная [1-2].

Тема №7. Коммуникативные барьеры делового общения.

Лекция. Понятие коммуникативного барьера. Законы фильтрации и ограничения поступления информации. Законы потери и искажения информации. Вопросы как инструмент для работы с информацией. Стереотипы восприятия как барьеры понимания. Предрассудки суеверия, иллюзии. Лингвистические барьеры делового общения. Софистика, спор и полемика. Отсылка к авторитету. Избегание коммуникации. Непонимание как коммуникативный барьер. Мотивационный барьер в деловом общении.

Практическое занятие. Критика и способы реагирования на критику. Работа с возражениями в ситуации общения. Навык отказа. Личностные особенности как фактор мешающий общению.

Самостоятельная работа. Публичные выступления. Подготовка к публичному выступлению. Условия и приемы поддержания внимания к выступлению. Завершение выступления.

Рекомендуемая литература:

основная [1-2];

дополнительная [1-2].

Тема №8. Коммуникативная компетентность в переговорном процессе

Лекция. Понятие о переговорах. Коммуникативная компетентность. Критерии эффективных деловых переговоров. Техники формирования положительного впечатления у собеседника. Техника установления контакта и поддержания благоприятного психологического климата переговоров. Техники убеждения и влияния на партнера. Техники регуляции эмоционального напряжения в общении. Техники противостояния психологическому нападению. Особенности ведения переговоров в экстремальных ситуациях.

Практическое занятие. Секреты профессиональных переговорщиков по Д. Кэмпу. Принципы успешных переговоров по Е. Жигилий.

Самостоятельная работа. Конфликты в среде профессиональной деятельности. Особенности протекания конфликтов в деловой коммуникации.

Рекомендуемая литература:

основная [1-2];

дополнительная [1-2].

для очно-заочной формы обучения

Тема №1. Общение как социально-психологический феномен

Лекция. Общение как феномен. Развитие общения в филогенезе и онтогенезе. Значение общения в развитии личности. Виды общения по Б.Ф. Ломову: макроуровень, мезоуровень, микроуровень. Классификация общения по сферам жизни. Классификация Э. Берна по степени открытости. Классификация по назначению. Классификация по средствам. Сознаемый и неосознаваемый уровни коммуникации. Структура общения. Источник и получатель сообщения. Содержание сообщения. Цели и мотивы общения. Способ и виды общения. Компоненты общения.

Практическое занятие. Типы и виды межличностного общения. Характеристики личности, способствующие успешности общения. Разделение общения по уровням по Г.М. Андреевой.

Самостоятельная работа. Функции общения.

Рекомендуемая литература:

основная [1-2];

дополнительная [1-2].

Тема №2. Нормы и принципы деловой коммуникации в служебной среде

Практическое занятие. Этические аспекты служебной деятельности. Имидж личности как воспринимаемый и передаваемый образ. Субъективные факторы, влияющие на формирование модели партнёра по общению.

Самостоятельная работа. Нормы современного русского литературного языка. Определение понятия деловой коммуникации. Цели и задачи делового общения. Виды, составляющие элементы, характерные особенности деловой коммуникации. Особенности устной деловой коммуникации. Деловая беседа, презентация как жанры делового общения. Общие требования к речи в деловой коммуникации. Речевой этикет в системе деловой коммуникации личности. Официально-деловой стиль служебной деятельности. Приемы стандартизации и унификации языка служебных документов. Морально-нравственные регулятивы как условие эффективной деловой коммуникации.

Рекомендуемая литература:

основная [1-2];

дополнительная [1-2].

Тема №3. Коммуникативная сторона делового общения

Практическое занятие. Паравербальная коммуникация. Ролевой конфликт: влияние социальной роли на процесс деловой коммуникации.

Самостоятельная работа. Вербальная коммуникация. Говорение как вид речевой деятельности. Основные функции языка в общении. Типы высказываний. Законы языка. Стиль речи как комбинация речевых средств общения. Речевые психотехнические приемы. Контекст и его законы.

Слушание и понимание в общении. Психологические ограничения поступающей информации. Законы динамики содержания сообщения. Вопросы и ответы в деловой и межличностной коммуникации. Типы вопросов. Функции вопросов. Невербальное общение. Место невербальных средств коммуникации в структуре общения. Классификация невербальных средств передачи информации. Уместность экспрессии в деловом общении.

Рекомендуемая литература:

основная [1-2];

дополнительная [1-2].

Тема №4. Перцептивный уровень делового общения

Практическое занятие. Проблема интерпретации явлений чужой культуры. Толерантность и интолерантность. Национальные особенности народов России.

Самостоятельная работа. Общение и взаимопонимание людьми друг друга. Понятие социальной перцепции. Точность межличностной перцепции. Эффекты межличностного восприятия. Оценочность при восприятии партнера. Механизмы, обеспечивающие межличностное понимание: эмпатия, рефлексия, идентификация. Эмоциональные особенности человека. Предпочтительные и негативные эмоции. Эмоции успеха и неуспеха. Сигналы-стимуляторы эмоций. Язык телодвижений. Эмоциональный интеллект. Правила успешного управления собой. Технологии выработки эмоциональной устойчивости. Механизмы преодоления стрессовых ситуаций.

Рекомендуемая литература:

основная [1-2];

дополнительная [1-2].

Тема №5. Взаимодействие и взаимовлияние в деловом общении. Социально-психологический климат в служебном коллективе

Практическое занятие. Теории социального взаимодействия: Дж. Хоманса, Э. Гоффмана, Дж. Мида. Транзактный анализ Э. Берна. Адаптивное и неадаптивное поведение во взаимодействии.

Самостоятельная работа. Интерактивный уровень общения. Теория социального действия. Транзактный анализ. Ситуативно-коммуникативные игры. Регулирующие механизмы взаимодействия: традиции, культурные нормы, знаки внимания. Психологические механизмы влияния на партнера. Характеристика механизмов психологического воздействия. Социально-психологический климат в коллективе и его мониторинг. Управление социально-психологическим климатом в служебном коллективе. Тренинг как форма повышения уровня коммуникативной компетенции.

Рекомендуемая литература:

основная [1-2];

дополнительная [1-2].

Тема №6. Технологии психологического влияния в деловой коммуникации

Практическое занятие. Убеждение как метод воздействия. Основные положения логической теории и практики аргументации. Технологии транса. Гипноз.

Самостоятельная работа. Психологическое воздействие и психологическая безопасность. Психологическое воздействие в структуре деятельности различных профессий. Формальные признаки различных вариантов психологического воздействия. Виды воздействия. Явное и скрытое воздействие. Понятие манипуляции. Критерии манипуляции. Механизмы вербального и невербального воздействий. Поза и положение тела как средства воздействия. Мимика и жесты. Ложь и ее диагностика в невербальном проявлении. Заражение и подражание как метод воздействия. Роль и значение символов. Якорение. Внушение. Психология влияния по Р. Чалдини: убеждай, действуй, защищайся.

Рекомендуемая литература:

основная [1-2];

дополнительная [1-2].

Тема №7. Коммуникативные барьеры делового общения.

Практическое занятие. Критика и способы реагирования на критику. Работа с возражениями в ситуации общения. Навык отказа. Личностные особенности как фактор мешающий общению.

Самостоятельная работа. Понятие коммуникативного барьера. Законы фильтрации и ограничения поступления информации. Законы потери и искажения информации. Вопросы как инструмент для работы с информацией. Стереотипы восприятия как барьеры понимания. Предрассудки суеверия, иллюзии. Лингвистические барьеры делового общения. Софистика, спор и полемика. Отсылка к авторитету. Избегание коммуникации. Непонимание как коммуникативный барьер. Мотивационный барьер в деловом общении. Публичные выступления. Подготовка к публичному выступлению. Условия и приемы поддержания внимания к выступлению. Завершение выступления.

Рекомендуемая литература:

основная [1-2];

дополнительная [1-2].

Тема №8. Коммуникативная компетентность в переговорном процессе

Лекция. Понятие о переговорах. Коммуникативная компетентность. Критерии эффективных деловых переговоров. Техники формирования положительного впечатления у собеседника. Техника установления контакта и поддержания благоприятного психологического климата переговоров. Техники убеждения и влияния на партнера. Техники регуляции эмоционального напряжения в общении. Техники противостояния психологическому нападению. Особенности ведения переговоров в экстремальных ситуациях.

Практическое занятие. Секреты профессиональных переговорщиков по Д. Кэмпу. Принципы успешных переговоров по Е. Жигилий.

Самостоятельная работа. Конфликты в среде профессиональной деятельности. Особенности протекания конфликтов в деловой коммуникации.

Рекомендуемая литература:

основная [1-2];

дополнительная [1-2].

5. Методические рекомендации по организации изучения дисциплины

При реализации программы дисциплины используются лекционные и практические занятия.

Общими целями занятий являются:

- обобщение, систематизация, углубление, закрепление теоретических знаний по конкретным темам дисциплины;
- формирование умений применять полученные знания на практике, реализация единства интеллектуальной и практической деятельности;
- выработка при решении поставленных задач профессионально значимых качеств: самостоятельности, ответственности, точности, творческой инициативы.

Целями лекции являются:

- дать систематизированные научные знания по дисциплине, акцентируя внимание на наиболее сложных вопросах;
- стимулировать активную познавательную деятельность обучающихся, способствовать формированию их творческого мышления.

В ходе практического занятия обеспечивается процесс активного взаимодействия обучающихся с преподавателем; приобретаются практические навыки и умения. Цель практического занятия: углубить и закрепить знания, полученные на лекции, формирование навыков использования знаний для решения практических задач; выполнение тестовых заданий по проверке полученных знаний и умений.

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 занятиям, в том числе контрольным работам.

6. Оценочные материалы по дисциплине

Текущий контроль успеваемости обеспечивает оценивание хода освоения дисциплины, проводится в соответствии с содержанием дисциплины по видам занятий в форме опроса, контрольных работ, докладов и тестирования.

Промежуточная аттестация обеспечивает оценивание промежуточных и окончательных результатов обучения по дисциплине и проводится в форме зачёта.

6.1. Примерные оценочные материалы:

6.1.1. Текущего контроля

Типовые вопросы для опроса:

1. Общение как феномен.
2. Виды общения по Б.Ф. Ломову: макроуровень, мезоуровень, микроуровень.
3. Классификация общения по сферам жизни.
4. Структура общения.
5. Характеристики личности, способствующие успешности общения.
6. Типы и виды межличностного общения.
7. Цели и задачи делового общения.
8. Виды, составляющие элементы, характерные особенности деловой коммуникации.
9. Особенности устной деловой коммуникации.
10. Официально-деловой стиль служебной деятельности.
11. Морально-нравственные регулятивы как условие эффективной деловой коммуникации.
12. Вербальная коммуникация.
13. Невербальное общение.
14. Паравербальная коммуникация.
15. Понятие социальной перцепции.
16. Механизмы обеспечивающие межличностное понимание: эмпатия, рефлексия, идентификация.
17. Правила успешного управления собой.
18. Интерактивный уровень общения.
19. Транзактный анализ.
20. Понятие манипуляции.
21. Психологическое воздействие и психологическая безопасность.
22. Формальные признаки различных вариантов психологического воздействия.
23. Механизмы вербального и невербального воздействий.
24. Понимание в процессе общения. Техники уточнения и понимания.
25. Критерии эффективности общения.
26. Ложь и ее диагностика в невербальном проявлении.
27. Заражение и подражание как метод воздействия.
28. Внушение. НЛП-технологии.
29. Понятие коммуникативного барьера.
30. Вопросы как инструмент для работы с информацией
31. Стереотипы восприятия как барьеры понимания.
32. Предрассудки суеверия, иллюзии как барьер коммуникации.
33. Лингвистические барьеры делового общения.
34. Методы аргументации.
35. Логические уловки.
36. Софистика, спор и полемика.
37. Отсылка к авторитету в коммуникации.
38. Избегание коммуникации в процессе делового общения.

39. Непонимание как коммуникативный барьер. Мотивационный барьер.
40. Понятие о переговорах.
41. Коммуникативная компетентность и критерии эффективных деловых переговоров.
42. Критика и способы реагирования на критику
43. Техники формирования положительного впечатления у собеседника.
44. Техника установления контакта и поддержания благоприятного психологического климата переговоров.
45. Техники убеждения и влияния на партнера. Техники регуляции эмоционального напряжения в общении.
46. Техники противостояния психологическому нападению.
47. Особенности ведения переговоров в экстремальных ситуациях.
48. Упражнения на тренировку навыков влияния и контрвлияния.
49. Конфликты в среде профессиональной деятельности.
50. Особенности протекания конфликтов в деловой коммуникации.

Типовые темы для докладов:

1. Психологические основы формирования благоприятного психологического климата в организации.
2. Основные стратегии поведения в процессе взаимодействия.
3. Теоретические основы психологии общения и переговорного процесса в экстремальных условиях.
4. Психологически обоснованные пути и способы овладения умениями и навыками эффективного взаимодействия.
5. Технологии и психотехники вербального и невербального общения в различных обстоятельствах.
6. Возможности социально-психологического тренинга в развитии коммуникативной компетентности при организации психологического обеспечения оперативно-служебной деятельности.
7. Способы продуктивного разрешения конфликтных ситуаций в экстремальных условиях.

Типовые задания для контрольных работ

В виде открытых вопросов и творческих заданий:

1. Составьте деловой служебный документ. Выделите (укажите) те части документа, которые являются унифицированными.
2. Сформулируйте не менее десяти правил успешной деловой коммуникации и переговоров.
3. Подготовьте дискуссию по теме: «Способность манипулировать другими – основной критерий успешности человека» (работа в паре).

В виде закрытых вопросов:

1. Влияние на партнера, которое сводится к формированию потребности быть подобным себе называется ...

1) манипуляция; 2) заражение; 3) подражание; 4; принуждение; 5) формирование благосклонности.

2. Сознательное неаргументированное воздействие на человека или группу людей, с целью изменения их состояния, отношения или создание предрасположенности к определенным действиям называется ...

1) манипуляция; 2) заражение; 3) подражание; 4; внушение; 5) формирование благосклонности.

3. Какой тип воздействия основывается на снижении сознательности и критичности, при опоре на эмоциональные компоненты:

1) манипуляция; 2) заражение; 3) подражание; 4; внушение; 5) формирование благосклонности.

4. Скрытое побуждение адресата к переживанию определенных состояний, принятию решений или выполнению действий необходимых для достижения инициатором своих собственных целей это:

1) самопродвижение; 2) манипуляция; 3) внушение; 4) принуждение; 5) формирование благосклонности.

5. В чем отличие между аргументацией и контраргументацией?

1) аргументация доказывает тезис, контраргументация доказывает антитезис;

2) аргументация – средство убеждающего, контраргументация – средство оппонента;

3) аргументация отражает связь с тезисом, контраргументация – с аргументами;

4) аргументация связана с контраргументацией, а не наоборот.

6.1.2. Промежуточной аттестации

Примерный перечень вопросов, выносимых на зачёт

1. Анатомия процесса общения. Перцепция, коммуникация, интеракции.
2. Вербальное общение.
3. Невербальное общение.
4. Информационный подход в объяснении механизмов общения.
5. Теория обмена в объяснении механизмов общения.
6. Психоаналитическая теория в объяснении механизмов общения.
7. Психологические механизмы обмена информацией в коммуникативном процессе.
8. Факторы, влияющие на эффективность делового общения.
9. Специфика делового общения.
10. Виды, составляющие элементы, характерные особенности деловой коммуникации.
11. Особенности устной деловой коммуникации.
12. Официально-деловой стиль служебной деятельности.
13. Барьеры коммуникации.
14. Понимание в процессе общения. Техники уточнения и понимания.
15. Критерии эффективности общения.

16. Установление контакта и поддержание благоприятного психологического климата в коммуникации.

17. Механизмы, обеспечивающие межличностное понимание: эмпатия, рефлексия, идентификация.

18. Критика в переговорном процессе и способы реагирования на критику.

19. Работа с возражениями в ситуации переговоров.

20. Навык отказа.

21. Личностные особенности как фактор мешающий общению.

22. Коммуникативные способности.

23. Управление процессом общения.

24. Приемы повышающие аттракцию в коммуникации.

25. Транзактный анализ взаимодействия в общении.

26. Какие стратегии поведения целесообразно использовать в конфликтных ситуациях?

27. Какие правила поведения в конфликтной ситуации следует использовать при разрешении конфликта?

28. Особенности ведения переговоров в экстремальных ситуациях.

29. Характеристика экстремальной ситуации, требующей ведения переговоров.

30. Стадии подготовки участника переговорного процесса, проходящего в экстремальной ситуации.

6.2. Шкала оценивания результатов промежуточной аттестации и критерии выставления оценок

Система оценивания включает:

Форма контроля	Критерии выставления оценок	Шкала оценивания
Зачет	обучающийся демонстрирует всесторонние, систематизированные и уверенные теоретические знания, практические умения и навыки в области изучаемой дисциплины	зачтено
	обучающийся допускает ошибки в формулировках основных понятий дисциплины, не обладает теоретическими знаниями, практическими умениями и навыками в области изучаемой дисциплины	не зачтено

7. Ресурсное обеспечение дисциплины

7.1. Лицензионное и свободно распространяемое программное обеспечение

Перечень лицензионного и свободно распространяемого программного обеспечения, в том числе отечественного производства:

МойОфис Образование [ПО-41В-124] - Полный комплект редакторов текстовых документов и электронных таблиц, а также инструментарий для работы с графическими презентациями [Свободно распространяемое. Номер в Едином реестре российских программ для электронных вычислительных

машин и баз данных - 4557], Astra Linux Common Edition релиз Орел [ПО-25В-603] - Операционная система общего назначения "Astra Linux Common Edition" [Коммерческая (Full Package Product). Номер в Едином реестре российских программ для электронных вычислительных машин и баз данных - 4433].

7.2. Профессиональные базы данных и информационные справочные системы

Информационная справочная система – Сервер органов государственной власти Российской Федерации <http://россия.рф/> (свободный доступ); профессиональные базы данных – Портал открытых данных Российской Федерации <https://data.gov.ru/> (свободный доступ); федеральный портал «Российское образование» <http://www.edu.ru> (свободный доступ); система официального опубликования правовых актов в электронном виде <http://publication.pravo.gov.ru/> (свободный доступ); федеральный портал «Совершенствование государственного управления» <https://ar.gov.ru> (свободный доступ); электронная библиотека университета <http://elib.igps.ru> (авторизованный доступ); электронно-библиотечная система «ЭБС IPR BOOKS» <http://www.iprbookshop.ru> (авторизованный доступ).

7.3. Литература

Основная литература:

1. Разомазова, А. Л. Психология делового общения : курс лекций / А. Л. Разомазова. — Липецк : Липецкий государственный технический университет, ЭБС АСВ, 2020. — 67 с. — ISBN 978-5-00175-068-0. — Текст : электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART : [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/116167.html> (дата обращения: 20.06.2023). — Режим доступа: для авторизир. пользователей

2. Шкроб, Н. В. Психология межличностных и межгрупповых отношений в профессиональной (служебной) деятельности : учебное пособие / Н. В. Шкроб, Ю. Г. Хлоповских. — Железногорск : Сибирская пожарно-спасательная академия ГПС МЧС России, 2023. — 167 с. — Текст : электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART : [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/130879.html> (дата обращения: 14.06.2023). — Режим доступа: для авторизир. пользователей

Дополнительная литература:

1. Стацевич, Е. Манипуляции в деловых переговорах: Практика противодействия / Е. Стацевич, К. Гуленков, И. Сорокина. — 2-е изд. — Москва : Альпина Паблишер, 2019. — 152 с. — ISBN 978-5-9614-1959-7. — Текст : электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART : [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/82709.html> (дата обращения: 20.06.2023). — Режим доступа: для авторизир. пользователей

2. Бабаева, А. В. Деловое общение и деловой этикет / А. В. Бабаева, Р. И. Мамина ; под редакцией Р. И. Маминой. — 2-е изд. — Санкт-Петербург : Петрополис, 2019. — 192 с. — ISBN 978-5-9676-0555-0. — Текст : электронный

// Цифровой образовательный ресурс IPR SMART : [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/84671.html> (дата обращения: 20.06.2023). — Режим доступа: для авторизир. пользователей

7.4. Материально-техническое обеспечение

Для проведения и обеспечения занятий используются помещения, которые представляют собой учебные аудитории для проведения учебных занятий, предусмотренных программой специалитета, оснащенные оборудованием и техническими средствами обучения: автоматизированное рабочее место преподавателя, маркерная доска, мультимедийный проектор, документ-камера, посадочные места обучающихся.

Помещения для самостоятельной работы обучающихся оснащены компьютерной техникой с возможностью подключения к сети «Интернет» и обеспечением доступа к электронной информационно-образовательной среде университета.

Автор: Калач Е.А.