

Сибирский институт управления – филиал РАНХиГС
Факультет государственного и муниципального управления
Кафедра международных отношений и гуманитарного сотрудничества

**АННОТАЦИЯ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ
ДИСЦИПЛИНЫ
ПСИХОЛОГИЯ ОБЩЕНИЯ И ПЕРЕГОВОРОВ**

(Б.1.Б.37)

не устанавливается
краткое наименование дисциплины

по специальности 37.05.02 Психология служебной деятельности
специализация: «Морально-психологическое обеспечение служебной
деятельности»

квалификация выпускника: психолог

форма обучения: очная

Год набора - 2020

Автор – составитель:

кандидат филологических наук, доцент Н.В. Отургашева

Новосибирск, 2019 г.

1. Цель освоения дисциплины:

Дисциплина «Психология общения и переговоров» обеспечивает овладение коммуникативными компетенциями.

2. План курса:

Раздел 1. Законы риторики в деловом общении

Тема 1.1. Жанры коллегиального общения

Жанры коллегиального общения (совещания, заседания, круглые столы), требования к языку протокола. Деловая беседа. Презентация как разновидность публичной речи: основные композиционные части, принципы изложения информации, способы диалогизации и активизации внимания слушателей.

Аргументирующая речь, разновидности аргументирующей речи: доказательная, объяснительная, убеждающая, призывающая и т.д. Жанровые особенности делового телефонного разговора.

Виды и особенности протоколно – этикетных выступлений: приветственная, вступительная, поздравительная речи; правила подготовки.

Тема 1.2. Виды речевого воздействия

Речевое воздействие и манипулирование. Факторы речевого воздействия.

Доказательство как совокупность приемов обоснования истинности тезиса. Виды доказательства: прямое и косвенное. Типология аргументов: логические (рациональные, «к делу»), психологические («к человеку»), иллюстративные (образные). Единство логических и психологических аргументов как условие убеждающей речи. Сущность убеждения как риторической формы речи

Внушение как способ воздействия на эмоционально-чувственную сферу слушателей. Соотношение доказательства и внушения. Практические приемы убеждения.

Тема 1.3. Законы риторики и способы убеждения.

Риторика — фундаментальное учение о речи, наука об эффективной, убедительной, правильной и выразительной речи. Сознание, мышление и речь. Современные науки о речи.

Речевая ситуация как динамическая система взаимоотношений участников общения. Компоненты речевой ситуации: мотив, цель и уровни общения.

Понятия коммуникативной грамотности и коммуникативной неудачи. Коммуникативные барьеры и способы их преодоления. Эффективная речевая коммуникация как условие культуры личности и профессиональной компетенции. Культура личности и речевое поведение.

Тема 1.4. Речевая стратегия и способы ее реализации

Понятие речевой стратегии. Коммуникативная ситуация и речевые традиции народа и социальной группы как условие выбора речевой стратегии.

Виды речевых стратегий. Конструктивные и конфликтные стратегии речи.

Речевые стратегии лидерства

Деловые переговоры: этапы переговорного процесса и законы риторики. Речевые стратегии в переговорах.

Раздел 2. Переговоры

Тема 2.1. Классификация переговоров. Этапы переговорного процесса

Жанры делового устного общения и их классификация по степени официальности, количеству участников и степени регламентированности

Основания для классификации переговоров: тип, количество участников, тема, цель,

объективные и субъективные условия общения.

Требования, предъявляемые к участникам переговорного процесса.

Схема переговоров. Этапы развертывания переговоров. Аналитические операции, совершаемые во время переговоров. Последовательность коммуникативных ролей во время ведения переговоров.

Тема 2.2. Методы ведения переговоров

Соотношение понятий речевой стратегии, тактики и метода. Тактика как реализация речевой стратегии. Соответствие метода фазе переговоров.

Взаимодействие тактик в процессе переговоров.

Понятие речевого этикета: национальный характер, принципы и функции. Соблюдение этикета как условие эффективного речевого общения. Маркеры речевой агрессии, недопустимость проявления речевой агрессии. Речевой этикет в деловом общении: функции, формулы, система норм и обращений.

Тема 2.3. Принципы эффективного слушания. Классификация вопросов и ответов

Виды слушания. Понимание как результат аудирования.

Корректная формулировка вопросов, их виды и функции. Функции вопросов в различных видах коллегиального общения.

Типы ответов. Требования, предъявляемые к ответам. Виды замечаний.

Резюмирование как заключительный этап переговорного процесса. Итоги обсуждения.

Тема 2.4. Дебаты

Цели, формы и правила полемического общения. Культура дискуссии. Требования к поведению оппонентов. Публичная полемика и личный спор как разновидности полемического дискурса.

Причины и ситуации спора. Ведение спора. Полемические приемы и стратегии. Позволительные и непозволительные уловки в споре. Запрещенные приемы спора и их нейтрализация. Речевая агрессия и способы ее преодоления. Речевое поведение ведущего: функции, задачи, правила. Приемы активизации участников дискуссии, способы регламентации их выступлений и управления ходом обсуждения проблемы. Стилистические особенности полемического дискурса.

3. Формы текущего контроля и промежуточной аттестации

Тема (раздел)		Методы текущего контроля успеваемости
Раздел 1. Законы риторики в деловом общении		
Тема 1.1.	Жанры коллегиального общения	Опрос, Групповая работа Устные публичные выступления и рецензирование Выполнение практических заданий
Тема 1.2.	Виды речевого воздействия	
Тема 1.3.	Законы риторики и способы убеждения	
Тема 1.4.	Речевые стратегии и способы ее реализации	Устные публичные выступления и рецензирование
Раздел 2. Переговоры		
Тема 2.1.	Классификация переговоров и этапы переговорного процесса	Опрос Устные доклады Выполнение практических заданий
Тема 2.2.	Методы ведения переговоров	
Тема 2.3.	Эффективное слушание, вопросы и ответы	
Тема 2.4.	Переговоры и дебаты: коммуникативный тренинг	Коммуникативный тренинг: переговоры и дебаты

Форма промежуточной аттестации, отражающая результат формирования компетенций на уровне данной дисциплины - *экзамен*.

4. Основная литература.

1. Дорошенко, В. Ю. Психология и этика делового общения [Электронный ресурс] : учебник / В. Ю. Дорошенко, Л. И. Зотова, В. Н. Лавриненко. — Электрон. дан. — Москва : ЮНИТИ-ДАНА, 2012. — 415 с. - Доступ из ЭБС «IPRbooks». - Режим доступа : <http://www.iprbookshop.ru/15477>, требуется авторизация. — Загл. с экрана.

2. Караяни, А. Г. Психология общения и переговоров в экстремальных условиях [Электронный ресурс] : учеб. пособие / А. Г. Караяни, В. Л. Цветков. — Электрон. дан. — Москва : ЮНИТИ-ДАНА, 2015. — 247 с. — Доступ из ЭБС «IPRbooks». - Режим доступа : <http://www.iprbookshop.ru/52551>, требуется авторизация. – Загл. с экрана.