

Сибирский институт управления – филиал РАНХиГС  
Кафедра психологии

**ПРОГРАММА СПЕЦИАЛИТЕТА**  
адаптированная для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями  
здоровья

*«Морально-психологическое обеспечение служебной деятельности»*

**АННОТАЦИЯ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ДИСЦИПЛИНЫ**

***ПСИХОЛОГИЯ ОБЩЕНИЯ И ПЕРЕГОВОРОВ***  
***Б1.О.40***

краткое наименование дисциплины – не устанавливается

по специальности:  
37.05.02 Психология служебной деятельности

форма обучения: очная

Год набора – 2023

Новосибирск, 2022 г.

## **1. Цель освоения дисциплины:**

*сформировать компетенции;* владеть методами оценки эффективности применяемых психологических методов, направленных на выявление специфического проявления человека в командной работе, методами составления программ, направленных на изучение специфики и закономерностей социально – психологического взаимодействия и межличностных отношений в социальных группах и коллективах, уметь составлять программы сопровождения, направленные на изучение специфики и закономерностей социально – психологического взаимодействия межличностных отношений в социальных группах и формирование психологического климата в коллективе

## **2. План курса:**

РАЗДЕЛ 1 Личность в коммуникативном процессе Закономерности общения

Тема 1.1. Структура личности как база восприятия информации

Внимание, восприятие, понимание и запоминание в процессе коммуникации. Социальные представления: природа и разновидности. Мысли и действия: стили поведения и социальные представления о них. Коммуникация и социальные представления. Психологические механизмы памяти. Психология народов В.Вундта.

Мотивы и потребности. Соотношение понятий. Теории мотивации. Виды мотивов: интересы, желания, ценности, направленность, стремления, увлечения, установки и др.

Роль установок и стереотипов в процессе коммуникации. Конформизм и подчинение. Влияние меньшинства и социальные нормы. Социальные установки.

Изменение установок. Внешнее подражание и внутренняя перестройка (конверсия).

Опыт и воображение. Творческие способности.

Типология личности: психографика. Классификация образа жизни как категория психографики. Имидж коммуникатора.

Тема 1.2. Общение как обмен информацией: коммуникативная сторона.

Место общения в системе отношений человека. Структура и функции общения. Общение как реализация ролевых и межличностных отношений человека. Аспекты общения. Роль общения в развитии индивида. Роль общения в развитии общества.

Общение и деятельность. Совместная деятельность людей как условие возникновения общения. Содержание и формы общения. Структура общения. Функции и стороны общения.

Общение как обмен информацией, специфика обмена информацией. Общение и коммуникация. Речевые и неречевые средства коммуникации. Вербальная коммуникация. Виды невербальной коммуникации. Оптико-кинестическая, лингвистическая, пространственно-временная и визуальная система знаков. Роль невербальной и вербальной информации в успешном общении. Конгруэнтность, коммуникативные барьеры общения.

Тема 1.3. Общение как взаимодействие: интерактивная сторона

Общение как обмен действиями. Место взаимодействия в структуре общения. Компоненты процесса взаимодействия. Виды взаимодействия. Транзактный анализ. Теория символический интеракционизма о взаимодействии. Сотрудничество и конфликты в общении. Стили управления.

Тема 1.4. Общение как восприятие людьми друг друга и взаимопонимание: перцептивная сторона.

Общение как взаимопознание и взаимопонимание людей. Социально-перцептивные процессы. Межличностное восприятие в процессе общения и его механизмы. Идентификация, рефлексия и эмпатия. Роль А.А. Бодалева в изучении социальной перцепции. Эмоциональная сторона межличностного восприятия. Эффекты восприятия: эффект новизны, ореола, авторитета и др.

## РАЗДЕЛ 2. Теоретические основы переговорного процесса

Тема 2.1 Ключевые понятия переговорного процесса и коммуникативные навыки в переговорах

Переговоры как форма коммуникации. Основные подходы к ведению переговоров, «жесткие» переговоры, переговоры с позиции интересов, Гарвардская школа переговоров. Ключевые понятия переговорного процесса. Этика переговорного процесса. Использование манипулятивных техник в переговорах. Изучение переговоров: основные подходы и методы. Основные стадии переговоров. Классификация переговоров, основные и дополнительные функции переговоров. Стадии коммуникативного процесса и их роль в переговорах. Коммуникативные техники как инструмент эффективного ведения переговоров. Вербальные и невербальные средства самовыражения личности в переговорном процессе. Распознавание скрытых мотивов и интересов партнера. Значение выявления истинных интересов в переговорах. Переговоры

### Тема 2.2. Основные этапы переговорного процесса

Основные этапы переговорного процесса. Особенности целей и взаимодействия на каждом этапе. Переговоры как форма деловой беседы. Связь этапов деловой беседы и процедуры переговоров. Анализ движения по этапам в переговорном процессе. Специфика работы переговорщика на каждом этапе. Технология подготовки переговоров: сбор информации, определение интересов, BATNA, ZOPA, структурирование переговорного предложения. Особенности работы на каждом этапе подготовки. Формат подготовки переговорного предложения

Тема 2.3. Деловые переговоры как способ разрешения проблем и достижения договоренностей. Убеждающее воздействие в процессе переговоров

Создание доверительной атмосферы переговоров, способствующей эффективной работе и психологической безопасности. Актуальные проблемы и типичные трудности в процессе ведения переговоров. Структурная сложность и динамика переговоров. Вертикальные и горизонтальные переговоры. Управление изменениями во время переговоров.

Основные принципы, лежащие в основе убеждающего воздействия в переговорах. Подготовка почвы для убеждающего воздействия, формирование «базы влияния». Основные стратегии убеждающего воздействия – давление, притяжение, дистанцирование. Тактика и методы воздействия в рамках каждой стратегии. Манипулятивные техники в переговорах – суть манипуляций, техники распознавания манипуляций и противодействия манипуляциям.

### Тема 2.4. Переговоры как технология разрешения конфликтов

Понятие конфликта, типология конфликтов. Причины конфликтов в организациях: производственно-технологические, экономические, управленческие, социально-психологические. Межличностные и межгрупповые конфликты. Показатели конфликтной ситуации в трудовом коллективе: масштаб, длительность, новизна или типичность конфликта, функциональность или дисфункциональность конфликта. Основные стадии возникновения и развития конфликтной ситуации. Пути профилактики и выхода из конфликтных ситуаций. Социально-психологический климат в коллективе: понятие, структура, факторы, диагностика. Признаки здорового психологического климата в трудовой группе. Типы отношений в коллективе с точки зрения социально-психологического климата. Критерии выбора стиля поведения в ходе переговоров. Основные подходы к разрешению проблем. Преимущества и ограничения переговоров с позиции сотрудничества и компромисса.

### 3. Формы текущего контроля и промежуточной аттестации

Тема (раздел)		Методы текущего контроля успеваемости
<b>Раздел 1.</b>	<b>Личность в коммуникативном процессе. Закономерности общения</b>	
Тема 1.1.	Структура личности как база восприятия информации	Опрос 1
Тема 1.2.	Общение как обмен информацией: коммуникативная сторона	Опрос 2, Д
Тема 1.3.	Общение как взаимодействие: интерактивная сторона	Диспут
Тема 1.4.	Общение как восприятие людьми друг друга и взаимопонимание: перцептивная сторона	Коллоквиум
<b>Раздел 2.</b>	<b>Теоретические основы переговорного процесса</b>	
Тема 2.1.	Ключевые понятия переговорного процесса и коммуникативные навыки в переговорах	Опрос, Э
Тема 2.2.	Основные этапы переговорного процесса	Диспут
Тема 2.3.	Деловые переговоры как способ разрешения проблем и достижения договоренностей. Убеждающее воздействие в процессе переговоров	Опрос
Тема 2.4.	Переговоры как технология разрешения конфликтов	Коллоквиум

Экзамен в 7 семестре проводится в форме устного собеседования по вопросам экзаменационного билета.

#### Основная литература.

1. Азарнова, А. Мастер общения : договориться просто, если знаешь как! : [монография] / А. Азарнова. – Санкт-Петербург : Питер, 2017. – 256 с. – ISBN 978-5-4461-0366-9. – URL: <https://ibooks.ru/bookshelf/356943> (дата обращения: 19.01.2022). – Режим доступа: электрон.-библ. система «ibooks.ru», требуется авторизация. [монография] 2017.
2. Головина, А. С. Деловые переговоры : стратегия победы : [монография] / А. С. Головина. — Санкт-Петербург : Питер, 2021. — 560 с. — (Серия «Бизнес-войны»). — ISBN 978-5-4461-9477-3. — URL: <https://ibooks.ru/bookshelf/377387/reading> (дата обращения: 20.01.2022). — Режим доступа: электрон.-библ. система «ibooks.ru», требуется авторизация. [монография] 2021.
3. Горбачев, Г. Договаривайся, а не говори : техники управляемых переговоров : [монография] / Г. Горбачев, А. Пожарская, Р. Хоменко. – Санкт-Петербург : Питер, 2019. – 208 с. – ISBN 978-5-00116-283-4. – URL: <https://ibooks.ru/bookshelf/365310> (дата обращения: 20.01.2022). – Режим доступа: электрон.-библ. система «ibooks.ru», требуется авторизация. [монография] 2019.
4. Дагаева, Е. А. Деловые переговоры : учебное пособие / Е. А. Дагаева. — Таганрог : Таганрогский институт управления и экономики, 2019. — 116 с. — URL:

<https://www.iprbookshop.ru/108077.html> (дата обращения: 20.01.2022). — Режим доступа: электрон.-библ. система «IPRbooks», требуется авторизация. учебное пособие 2019.

5. Деловое общение : учебное пособие / авт.-сост. И. Н. Кузнецов. — 9-е изд. — Москва : Дашков и К, 2021. — 524 с. — (Учебные издания для бакалавров). — ISBN 978-5-394-04325-3. — URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=621627> (дата обращения: 20.01.2022). — Режим доступа: электрон.-библ. система «Унив. б-ка ONLINE», требуется авторизация. учебное пособие 2021.

6. Душкина, М. Р. Психология влияния в деловом общении и социальных коммуникациях : учебник для вузов / М. Р. Душкина. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Юрайт, 2022. — 228 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-12475-0. — URL: <https://urait.ru/bcode/496320> (дата обращения: 20.01.2022). — Режим доступа: электрон.-библ. система «Юрайт», требуется авторизация. учебник 2022.

7. Кеннеди, Г. Переговоры : полный курс : [монография] / Кеннеди Гэвин ; пер. Е. Виноградова ; под ред. Н. Нарциссовой. — 3-е изд. — Москва : Альпина Паблишер, 2019. — 392 с. — ISBN 978-5-9614-4520-6. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/86760.html> (дата обращения: 20.01.2022). — Режим доступа: электрон.-библ. система «IPRbooks», требуется авторизация. [монография] 2019.

8. Мельниченко, Р. Г. Медиация : учебное пособие для бакалавров / Р. Г. Мельниченко. — Москва : Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа, 2018. — 191 с. — ISBN 978-5-394-02344-6. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/75215.html> (дата обращения: 20.01.2022). — Режим доступа: электрон.-библ. система «IPRbooks», требуется авторизация. учебное пособие 2018.

9. Митрошенков, О. А. Деловые переговоры: учебное пособие для вузов / О. А. Митрошенков. — 2-е изд. — Москва : Юрайт, 2022. — 315 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-07951-7. — URL: <https://urait.ru/bcode/493376> (дата обращения: 20.01.2022). — Режим доступа: электрон.-библ. система «Юрайт», требуется авторизация. учебное пособие 2022.