

МИНОБРНАУКИ РОССИИ



Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования

**«Российский государственный гуманитарный университет»
(ФГБОУ ВО «РГГУ»)**

ИНСТИТУТ ПСИХОЛОГИИ ИМЕНИ Л.С. ВЫГОТСКОГО

Кафедра социальной психологии

Б1.Б.14 ПСИХОЛОГИЯ ОБЩЕНИЯ И ПЕРЕГОВОРОВ

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

Специальность 37.05.02 «Психология служебной деятельности»

Специализация: Пенитенциарная психология

Уровень квалификации выпускника: специалист

Форма обучения

очная, очно-заочная

РПД адаптирована для лиц
с ограниченными возможностями
здоровья и инвалидов

Москва 2020

Психология общения и переговоров

Рабочая программа дисциплины

Составитель(и):

Доктор психологических наук, профессор, профессор кафедры социальной психологии
Института психологии имени Л.С. Выготского А.В. Булгаков

УТВЕРЖДЕНО

Протокол заседания кафедры социальной психологии

№ 7 от 23.05.2016 г.

ОГЛАВЛЕНИЕ

1. Пояснительная записка

1.1 Цель и задачи дисциплины

1.2. Формируемые компетенции, соотнесённые с планируемыми результатами обучения по дисциплине

1.3. Место дисциплины в структуре образовательной программы

2. Структура дисциплины

3. Содержание дисциплины

4. Образовательные технологии

5. Оценка планируемых результатов обучения

5.1. Система оценивания

5.2. Критерии выставления оценок

5.3. Оценочные средства (материалы) для текущего контроля успеваемости, промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине

6. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины

6.1. Список источников и литературы

6.2. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»

7. Материально-техническое обеспечение дисциплины

8. Обеспечение образовательного процесса для лиц с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов

9. Методические материалы

9.1. Планы практических (семинарских, лабораторных) занятий

9.2. Методические рекомендации по подготовке письменных работ

Приложения

Приложение 1. Аннотация дисциплины

Приложение 2. Лист изменений

1. Пояснительная записка

1.1. Цель дисциплины: формирование у студентов систематизированного представления о сущности, этических принципах, общих психологических механизмах и условиях эффективности профессиональных контактов между людьми.

Задачи:

- ознакомить слушателей с теоретическими знаниями, методологией и общими технологиями достижения целей в профессиональном общении;
- научить студентов применять различные виды психотехнологий общения;
- сформировать понимание о способах эффективного ведения переговоров, построения контактов с партнерами-манипуляторами;
- сформировать навыки продуктивного разрешения конфликтных ситуаций в общении, в том числе в экстремальных условиях.

1.2 Формируемые компетенции, соотнесённые с планируемыми результатами обучения по дисциплине:

Коды компетенции	Содержание компетенций	Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине
ОК-5	способностью работать в коллективе, толерантно воспринимая социальные, культурные, конфессиональные различия, предупреждать и конструктивно разрешать конфликтные ситуации в процессе профессиональной деятельности	Знать различные подходы для работы в коллективе; Уметь реализовывать мероприятия, направленные на снижение и предотвращение нарушений в правоохранительных организациях; Владеть различными методами работы в служебном коллективе.
ОК-10	способностью осуществлять письменную и устную коммуникацию на русском языке;	Знать различные подходы для выявления и определения специфики устной коммуникации; Уметь реализовывать социально-психологические и педагогические мероприятия, направленные на эффективную коммуникацию; Владеть различными методами коммуникативных практик.
ПК-28	способностью планировать и организовывать служебную деятельность исполнителей, осуществлять контроль и учет ее результатов	Знать методы планирования и организации служебной деятельности Уметь составить план социально-психологического обеспечения задач служебной деятельности Владеть методами контроля за исполнителями

2. Место дисциплины в структуре образовательной программы

Дисциплина «Психология общения и переговоров» относится к базовой части блока дисциплин учебного плана.

Для освоения дисциплины необходимы знания, умения и владения, сформированные в ходе изучения следующих дисциплин и прохождения практик: «Общая психология», «Социальная психология».

В результате освоения дисциплины формируются знания, умения и владения, необходимые для изучения следующих дисциплин и прохождения практик: «Психология кадрового менеджмента», «Психология межгрупповых отношений», «Психология межличностных отношений».

2. Структура дисциплины

Структура дисциплины для очной формы обучения

Общая трудоемкость освоения дисциплины составляет 2 зачетных единиц, 72ч., в том числе контактная работа обучающихся с преподавателем 28 ч., самостоятельная работа обучающихся 44 ч.

№ п/п	Раздел дисциплины/темы	Семестр	Виды учебной работы (в часах)						Формы текущего контроля успеваемости, форма промежуточной аттестации
			Контактная					Самостоятель-ная работа	
			Лекции	Семинар	Практические занятия	Лабораторные занятия	Промежуточ- ная аттестация		
1	Тема 1. Сущность психологии общения. Проблема общения в психологии и в социальной практике	5	2			2		12	оценки посещаемости и активности, опрос, реферат, эссе, тест
2	Тема 2. Общение как технология достижения эффективности в социальном взаимодействии личности	5	2			2		12	оценки посещаемости и активности, опрос, реферат, эссе, тест
3	Тема 3. Психодиагностика готовности личности к взаимодействию с соблюдением этических норм общения	5	2			2		12	оценки посещаемости и активности, опрос, реферат, эссе, тест
4	Тема 4. Технология точного восприятия партнера по общению	5	2			2		12	оценки посещаемости и активности, опрос, реферат, эссе, тест
5	Тема 5. Приемы и способы эффективной коммуникации с партнером по общению	5	2			2			оценки посещаемости и активности, опрос
6	Тема 6. Технологии эффективного воздействия на партнера по общению	5	2			2			оценки посещаемости и активности, опрос

7	Тема 7. Психологические основы переговорного процесса	5				2			оценки посещаемости и активности, опрос
	Зачет	5			N	2		N	Защита проекта
	итого:		12			16		44	

Структура дисциплины для очно-заочной формы обучения

Общая трудоемкость освоения дисциплины составляет 2 зачетных единиц, 72 ч., в том числе контактная работа обучающихся с преподавателем 16 ч., самостоятельная работа обучающихся 56 ч.

№ п/п	Раздел дисциплины/тем ы	Семестр	Виды учебной работы (в часах)						Формы текущего контроля успеваемости, форма промежуточной аттестации
			Контактная					Самостоятель-ная работа	
			Лекции	Семинар	Практические занятия	Лабораторные занятия	Промежуточ- ная аттестация		
1	Тема 1. Сущность психологии общения. Проблема общения в психологии и в социальной практике	8	1		1			8	оценки посещаемости и активности, опрос, реферат, эссе, тест
2	Тема 2. Общение как технология достижения эффективности в социальном взаимодействии личности	8	1		1			8	оценки посещаемости и активности, опрос, реферат, эссе, тест
3	Тема 3. Психодиагностик а готовности личности к взаимодействию с соблюдением этических норм общения	8	1		1			8	оценки посещаемости и активности, опрос, реферат, эссе, тест
4	Тема 4. Технология точного восприятия партнера по общению	8	1		1			8	оценки посещаемости и активности, опрос, реферат, эссе, тест
5	Тема 5. Приемы и	8	1		1			8	оценки

	способы эффективной коммуникации с партнером по общению								посещаемости и активности, опрос
6	Тема 6. Технологии эффективного воздействия на партнера по общению	8	1		1			8	оценки посещаемости и активности, опрос
7	Тема 7. Психологические основы переговорного процесса	8	2		1			8	оценки посещаемости и активности, опрос
	Зачет	8			1				Защита проекта
	итого:		8		8			56	

3. Содержание дисциплины

№	Наименование раздела дисциплины	Содержание
1	Тема 1. Сущность психологии общения. Проблема общения в психологии и в социальной практике	Проблема этики профессионального общения в психологии и в социальной практике. Современные взгляды на место этики в профессиональном общении. Психологические механизмы влияния этических норм взаимодействия на эффективность общения. Общие этические принципы общения. Специфика общения сотрудника органов внутренних дел.
2	Тема 2. Общение как технология достижения эффективности в социальном взаимодействии личности	Сущность и функции профессионального общения. Перцептивная, коммуникативная и интерактивная стороны общения. Технологическая структура акта профессионального общения. Зависимость успешности социального функционирования личности сотрудника милиции от ее коммуникативной компетентности
3	Тема 3. Психодиагностика готовности личности к взаимодействию с соблюдением этических норм общения	Цели, задачи и методы психодиагностики коммуникативной компетентности личности. Психодиагностические средства оценки установок, мотивов, ориентаций, стратегий, навыков личности в общении.
4	Тема 4. Технология точного восприятия партнера по общению	Роль точности восприятия партнера по деловому общению. Психологические механизмы социальной перцепции. Ошибки и эффекты, возникающие при построении образа другого. Приемы и правила

		<p>построения точного образа партнера по деловому общению.</p> <p>Сущность межличностной коммуникации.</p> <p>Невербальные средства и техники общения.</p> <p>Вербальные техники общения.</p>
5	Тема 5. Приемы и способы эффективной коммуникации с партнером по общению	<p>Приемы и способы эффективной коммуникации с партнером по профессиональному общению.</p> <p>Самопрезентация и имидж сотрудника ФСИН как факторы эффективного общения.</p> <p>Сущность и виды самопрезентации.</p> <p>Психологическая характеристика имиджа и авторитета милиционера. Психологические механизмы влияния имиджа на эффективность общения в практической деятельности ФСИН. Технологические схемы формирования действенного имиджа сотрудника ФСИН.</p>
6	Тема 6. Технологии эффективного воздействия на партнера по общению	<p>Сущность взаимодействия и воздействия в процессе общения. Техники выявления ведущей модальности партнера. Приемы эффективного присоединения и ведения его в процессе общения. Нереплексивное и рефлексивное слушание. Методы и средства воздействия на партнера по общению.</p> <p>Барьеры общения, их выявление и устранение. Особенности взаимодействия с партнерами-манипуляторами. Специфика личностно-группового профессионального общения. Виды личностно-группового общения: публичные выступления, служебные совещания, групповое принятие решений, брифинги и др. Психологические условия эффективного осуществления общения сотрудника милиции с различными категориями граждан. Сущность делового этикета и психологические механизмы его регулирующего воздействия на процесс общения. Правила и культурные нормы общения сотрудника ОВД по телефону, ведения служебной переписки, поведения в общественных местах.</p>
7	Тема 7. Психологические основы переговорного процесса	<p>Особенности делового общения в конфликтной ситуации. Психологическая характеристика конфликтного взаимодействия. Принципы выбора стратегии поведения в конфликтном взаимодействии. Приемы бесконфликтного общения в практической деятельности сотрудников ОВД.</p> <p>Способы эффективного ведения переговоров. Особенности общения в</p>

		условиях ведения переговоров. Стадии ведения переговоров. Психологические условия эффективного ведения переговоров. Этические нормы переговорного процесса. Особенности ведения переговоров с преступниками по освобождению заложников.
--	--	---

4. Образовательные технологии

<i>№ п/п</i>	<i>Наименование раздела</i>	<i>Виды учебной работы</i>	<i>Информационные и образовательные технологии</i>
<i>1</i>	<i>2</i>	<i>3</i>	<i>5</i>
1.	Тема 1. Сущность психологии общения. Проблема общения в психологии и в социальной практике	<i>Лекция 1.</i> <i>Семинар 1.</i> <i>Самостоятельная работа</i>	Вводная лекция с использованием видеоматериалов Развернутая беседа с обсуждением доклада Консультирование и проверка домашних заданий посредством электронной почты
2.	Тема 2. Общение как технология достижения эффективности в социальном взаимодействии личности	<i>Лекция 2.</i> <i>Самостоятельная работа</i>	Лекция-визуализация с применением слайд-проектора Подготовка к занятию с использованием электронного курса лекций
3.	Тема 3. Психодиагностика готовности личности к взаимодействию с соблюдением этических норм общения	<i>Лекция 3.</i> <i>Самостоятельная работа</i>	Дискуссия Подготовка к занятию с использованием электронного курса лекций
4.	Тема 4. Технология точного восприятия партнера по общению	<i>Лекция 4.</i> <i>Практическое занятие 1.</i> <i>Самостоятельная работа</i>	Проблемная лекция Тренинг Консультирование и проверка домашних заданий посредством электронной почты
5	Тема 5. Приемы и способы эффективной коммуникации с партнером по общению	<i>Лекция 5.</i> <i>Самостоятельная работа</i>	Лекция с разбором конкретных ситуаций
6	Тема 6. Технологии эффективного воздействия на партнера по общению	<i>Лекция 6.</i> <i>Самостоятельная работа</i>	Консультирование и проверка домашних заданий посредством электронной почты
7	Тема 7. Психологические основы переговорного процесса	<i>Лекция 7.</i> <i>Самостоятельная работа</i>	Тренинг

5. Оценка планируемых результатов обучения

5.1. Система оценивания

Форма контроля	Макс. количество баллов	
	За одну работу	Всего
Текущий контроль:		
- опрос	5 баллов	30 баллов
- участие в дискуссии на семинаре	5 баллов	10 баллов
- контрольная работа (темы 1-3)	10 баллов	10 баллов
- контрольная работа (темы 4-5)	10 баллов	10 баллов
Промежуточная аттестация		40 баллов
Итого за семестр (дисциплину) зачёт/зачёт с оценкой/экзамен		100 баллов

Полученный совокупный результат конвертируется в традиционную шкалу оценок и в шкалу оценок Европейской системы переноса и накопления кредитов (European Credit Transfer System; далее – ECTS) в соответствии с таблицей:

100-балльная шкала	Традиционная шкала		Шкала ECTS
95 – 100	Отлично	зачтено	A
83 – 94			B
68 – 82	Хорошо		C
56 – 67	Удовлетворительно		D
50 – 55			E
20 – 49	Неудовлетворительно	не зачтено	FX
0 – 19			F

5.2. Критерии выставления оценки по дисциплине

Баллы/ Шкала ECTS	Оценка по дисциплине	Критерии оценки результатов обучения по дисциплине
100-83/ A,B	«отлично»/ «зачтено (отлично)»/ «зачтено»	<p>Выставляется обучающемуся, если он глубоко и прочно усвоил теоретический и практический материал, может продемонстрировать это на занятиях и в ходе промежуточной аттестации.</p> <p>Обучающийся исчерпывающе и логически стройно излагает учебный материал, умеет увязывать теорию с практикой, справляется с решением задач профессиональной направленности высокого уровня сложности, правильно обосновывает принятые решения.</p> <p>Свободно ориентируется в учебной и профессиональной литературе.</p> <p>Оценка по дисциплине выставляется обучающемуся с учётом результатов текущей и промежуточной аттестации.</p> <p>Компетенции, закреплённые за дисциплиной,</p>

Баллы/ Шкала ECTS	Оценка по дисциплине	Критерии оценки результатов обучения по дисциплине
		сформированы на уровне – «высокий».
82-68/ С	«хорошо»/ «зачтено (хорошо)»/ «зачтено»	<p>Выставляется обучающемуся, если он знает теоретический и практический материал, грамотно и по существу излагает его на занятиях и в ходе промежуточной аттестации, не допуская существенных неточностей.</p> <p>Обучающийся правильно применяет теоретические положения при решении практических задач профессиональной направленности разного уровня сложности, владеет необходимыми для этого навыками и приёмами.</p> <p>Достаточно хорошо ориентируется в учебной и профессиональной литературе.</p> <p>Оценка по дисциплине выставляется обучающемуся с учётом результатов текущей и промежуточной аттестации.</p> <p>Компетенции, закреплённые за дисциплиной, сформированы на уровне – «хороший».</p>
67-50/ D,E	«удовлетвори- тельно»/ «зачтено (удовлетвори- тельно)»/ «зачтено»	<p>Выставляется обучающемуся, если он знает на базовом уровне теоретический и практический материал, допускает отдельные ошибки при его изложении на занятиях и в ходе промежуточной аттестации.</p> <p>Обучающийся испытывает определённые затруднения в применении теоретических положений при решении практических задач профессиональной направленности стандартного уровня сложности, владеет необходимыми для этого базовыми навыками и приёмами.</p> <p>Демонстрирует достаточный уровень знания учебной литературы по дисциплине.</p> <p>Оценка по дисциплине выставляется обучающемуся с учётом результатов текущей и промежуточной аттестации.</p> <p>Компетенции, закреплённые за дисциплиной, сформированы на уровне – «достаточный».</p>
49-0/ F,FX	«неудовлетворите- льно»/ не зачтено	<p>Выставляется обучающемуся, если он не знает на базовом уровне теоретический и практический материал, допускает грубые ошибки при его изложении на занятиях и в ходе промежуточной аттестации.</p> <p>Обучающийся испытывает серьёзные затруднения в применении теоретических положений при решении практических задач профессиональной направленности стандартного уровня сложности, не владеет необходимыми для этого навыками и приёмами.</p> <p>Демонстрирует фрагментарные знания учебной литературы по дисциплине.</p> <p>Оценка по дисциплине выставляется обучающемуся с</p>

Баллы/ Шкала ECTS	Оценка по дисциплине	Критерии оценки результатов обучения по дисциплине
		учёт результатов текущей и промежуточной аттестации. Компетенции на уровне «достаточный», закреплённые за дисциплиной, не сформированы.

5.3. Оценочные средства (материалы) для текущего контроля успеваемости, промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине

Контроль знаний обучающихся проводится в форме текущей, предварительной и промежуточной аттестации.

Контроль текущей успеваемости обучающихся – текущая аттестация – проводится в ходе семестра с целью определения уровня усвоения обучающимися знаний; сформированности у них умений и навыков; своевременного выявления преподавателем недостатков в подготовке обучающихся и принятия необходимых мер по их корректировке; совершенствования методики обучения; организации учебной работы и оказания обучающимся индивидуальной помощи.

К контролю текущей успеваемости относится проверка знаний, умений и навыков обучающихся:

- на занятиях;
- по результатам проведения рубежного контроля уровня усвоения знаний (с помощью тестовых заданий или контрольных вопросов);
- по результатам выполнения обучающимися индивидуальных заданий;
- по результатам проверки качества конспектов лекций и иных материалов;
- по результатам проверки качества заполнения практикума;
- по результатам проверки качества выполнения контрольной работы;
- по результатам отчета обучающихся в ходе индивидуальной консультации преподавателя, проводимой в часы самоподготовки, по имеющимся задолженностям.

Контроль за выполнением обучающимися каждого вида работ может осуществляться поэтапно и служит основанием для их предварительной и промежуточной аттестации по дисциплине.

Предварительная аттестация обучающихся проводится преподавателем в целях подведения промежуточных итогов текущей успеваемости, анализа состояния учебной работы обучающихся, выявления неуспевающих, оперативной ликвидации задолженностей.

Промежуточная аттестация обучающихся проводится с целью выявления соответствия уровня теоретических знаний, практических умений и навыков обучающихся по дисциплине требованиям ФГОС ВПО по направлению подготовки (специальности) в форме экзамена.

Экзамен проводится в ходе семестра, после завершения изучения дисциплины в объеме рабочей учебной программы. Форма проведения экзамена устная - по билетам. Оценка по результатам экзамена носит дифференцированный характер – «отлично», «хорошо», «удовлетворительно», «неудовлетворительно».

Перечень контрольных вопросов для подготовки обучающихся к промежуточной аттестации (экзамену):

1. Проблема этики профессионального общения в психологии и в социальной практике.
2. Психологические механизмы влияния этических норм взаимодействия на эффективность общения.
3. Специфика общения сотрудника органов внутренних дел.
4. Сущность и функции профессионального общения.

5. Характеристика перцептивной стороны общения.
6. Характеристика коммуникативной стороны общения.
7. Характеристика интерактивной стороны общения.
8. Технологическая структура акта профессионального общения.
9. Зависимость успешности социального функционирования личности сотрудника органов внутренних дел от ее коммуникативной компетентности.
10. Цели, задачи и методы психодиагностики коммуникативной компетентности личности.
11. Психодиагностические средства оценки установок, мотивов, ориентаций, стратегий, навыков личности в общении.
12. Роль точности восприятия партнера по деловому общению.
13. Психологические механизмы социальной перцепции.
14. Ошибки и эффекты, возникающие при построении образа другого.
15. Приемы и правила построения точного образа партнера по деловому общению.
16. Сущность межличностной коммуникации.
17. Невербальные средства и техники общения. Вербальные техники общения.
- 18.** Приемы и способы эффективной коммуникации с партнером по профессиональному общению.
19. Самопрезентация и имидж сотрудника органов внутренних дел как факторы эффективного общения.
20. Сущность и виды самопрезентации.
21. Психологическая характеристика имиджа и авторитета сотрудника органов внутренних дел.
22. Психологические механизмы влияния имиджа на эффективность общения в практической деятельности ОВД.
23. Сущность взаимодействия и воздействия в процессе общения.
24. Техники выявления ведущей модальности партнера.
25. Приемы эффективного присоединения и ведения его в процессе общения. Нерелексивное и релексивное слушание.
26. Методы и средства воздействия на партнера по общению.
27. Барьеры общения, их выявление и устранение.
- 28.** Особенности взаимодействия с партнерами-манипуляторами.
29. Специфика личностно-группового профессионального общения.
30. Виды личностно-группового общения: публичные выступления, служебные совещания, групповое принятие решений, брифинги и др.
31. Психологические условия эффективного осуществления общения сотрудника органов внутренних дел с различными категориями граждан.
32. Сущность делового этикета и психологические механизмы его регулирующего воздействия на процесс общения.
33. Правила и культурные нормы общения сотрудника органов внутренних дел по телефону, ведения служебной переписки, поведения в общественных местах.
34. Особенности делового общения в конфликтной ситуации.
35. Психологическая характеристика конфликтного взаимодействия.
36. Принципы выбора стратегии поведения в конфликтном взаимодействии.
37. Приемы бесконфликтного общения в практической деятельности сотрудников органов внутренних дел.
38. Особенности общения в условиях ведения переговоров.
39. Стадии ведения переговоров. Психологические условия эффективного ведения переговоров.
40. Особенности ведения переговоров с преступниками по освобождению заложников.

6. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины

6.1. Список источников и литературы

Основная литература

1. Психология делового общения : учебник и практикум для вузов / В. Н. Лавриненко [и др.]. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 350 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-00604-9. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/451051>
2. Белинская, Е. П. Проблемы социализации: история и современность: учебное пособие для вузов / Е. П. Белинская, О. А. Тихомандрицкая. — 2-е изд. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 141 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-13434-6. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/459098>
3. Болотова, А. К. Социальные коммуникации. Психология общения : учебник и практикум для среднего профессионального образования / А. К. Болотова, Ю. М. Жуков, Л. А. Петровская. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 272 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-09111-3. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/452227>
4. Корнилова, Т. В. Экспериментальная психология в 2 ч. Часть 1. : учебник для вузов / Т. В. Корнилова. — 4-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 240 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-05186-5. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/452686>
5. Нуркова, В. В. Общая психология : учебник для вузов / В. В. Нуркова, Н. Б. Березанская. — 3-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 524 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-02583-5. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/449627>
6. Психология безопасности : учебное пособие для вузов / А. И. Донцов, Ю. П. Зинченко, О. Ю. Зотова, Е. Б. Перелыгина. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 276 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-04312-9. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/450474>

Дополнительная литература

1. Караяни А.Г., Цветков В.Л. Психология общения и переговорного процесса в экстремальных условиях. – М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2009.
2. Столяренко Л.Д. Психология общения: учебник. – М.: Феникс, 2013.
3. Щербатых Ю.В. Психология лжи и обмана. – М.: Феникс, 2011.
4. Едигес А. Лабиринты общения, или Как ладить с людьми. – М.: Аст – Пресс Книга, 2008.
5. Леонтьев А.А. Психология общения. – М: Академия, Смысл, 2008.
6. Максвелл Дж. Искусство общения. - М.: Попурри, 2010.
7. Морозов А.В. Психология влияния. – М.: Гуманитарный центр, 2009.
8. Наварро Дж., Скьярра П.Т. Громче слов. Как понять невербальные сигналы. – М.: Попурри, 2011.
9. Почепцов Г.Г. Теория коммуникации. - М.: Smartbook, 2008.
10. Экман П. Психология лжи. – СПб.: Питер, 2008.

6.2. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»

- <https://psychologyofcommunication.jimdo.com>
- <http://elibrary.ru/> - научно-электронная библиотека.
- <http://bookap.info> - «Библиотека психологической литературы» BOOKAP
- <http://lib.ru/PSIHO> – «Библиотека Машкова»
- <http://scitylibrary.h11.ru/Library.htm> - Виртуальная библиотека по психологии –
- <http://www.book-ua.org> - Библиотека электронных учебников Book-ua.org
- Поисковые системы: Yandex, Google, Mail.

Сайт РГГУ (ЭБС)

ЭБС «Znaniy.com»; ООО «ЗНАНИУМ»

ЭБС «Юрайт». ООО «Электронное издательство ЮРАЙТ»

Современные профессиональные базы данных (БД) и информационно-справочные системы (ИСС)

№п /п	Наименование
1	Международные реферативные наукометрические БД, доступные в рамках национальной подписки в 2020 г. Web of Science Scopus
2	Профессиональные полнотекстовые БД, доступные в рамках национальной подписки в 2020 г. Журналы Cambridge University Press ProQuest Dissertation & Theses Global SAGE Journals Журналы Taylor and Francis
3	Профессиональные полнотекстовые БД JSTOR Издания по общественным и гуманитарным наукам Электронная библиотека Grebennikon.ru
4	Компьютерные справочные правовые системы Консультант Плюс, Гарант

7. Материально-техническое обеспечение дисциплины

Лекционные занятия проводятся в аудиториях (залах), оборудованных мультимедийными проекторами, проецирующими изображение на экран.

Для проведения занятий семинарского типа используются ноутбук, интерактивная доска, учебно-наглядные материалы (таблицы, схемы и др.).

В процессе обучения используется библиотечный фонд, включающий учебники, учебные и учебно-методические материалы, справочные издания в электронной и бумажной формах.

Лекционные занятия проводятся в аудиториях (залах), оборудованных мультимедийными проекторами, проецирующими изображение на экран.

Для проведения занятий семинарского типа используются ноутбук, интерактивная доска, учебно-наглядные материалы (таблицы, схемы и др.).

При проведении занятий в режиме онлайн (с применением дистанционных образовательных технологий) используются сервисы Zoom.us. Ссылки размещаются в личном кабинете в ЭИОС РГГУ и/или направляются на электронную почту группы.

В процессе обучения используется библиотечный фонд, включающий учебники, учебные и учебно-методические материалы, справочные издания в электронной и бумажной формах.

Перечень лицензионного программного обеспечения:

№п /п	Наименование ПО	Производитель	Способ распространения (лицензионное или свободно распространяемое)
1	Adobe Master Collection CS4	Adobe	лицензионное
2	Microsoft Office 2010	Microsoft	лицензионное
3	Windows 7 Pro	Microsoft	лицензионное
4	AutoCAD 2010 Student	Autodesk	свободно распространяемое
5	Archicad 21 Rus Student	Graphisoft	свободно распространяемое
6	SPSS Statistics 22	IBM	лицензионное
7	Microsoft Share Point 2010	Microsoft	лицензионное
8	SPSS Statistics 25	IBM	лицензионное
9	Microsoft Office 2013	Microsoft	лицензионное
10	ОС «Альт Образование» 8	ООО «Базальт СПО	лицензионное
11	Microsoft Office 2013	Microsoft	лицензионное
12	Windows 10 Pro	Microsoft	лицензионное
13	Kaspersky Endpoint Security	Kaspersky	лицензионное
14	Microsoft Office 2016	Microsoft	лицензионное
15	Visual Studio 2019	Microsoft	лицензионное
16	Adobe Creative Cloud	Adobe	лицензионное

8. Обеспечение образовательного процесса для лиц с ограниченными возможностями здоровья

В ходе реализации дисциплины используются следующие дополнительные методы обучения, текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся в зависимости от их индивидуальных особенностей:

- для слепых и слабовидящих:
 - лекции оформляются в виде электронного документа, доступного с помощью компьютера со специализированным программным обеспечением;
 - письменные задания выполняются на компьютере со специализированным программным обеспечением, или могут быть заменены устным ответом;
 - обеспечивается индивидуальное равномерное освещение не менее 300 люкс;
 - для выполнения задания при необходимости предоставляется увеличивающее устройство; возможно также использование собственных увеличивающих устройств;
 - письменные задания оформляются увеличенным шрифтом;
 - экзамен и зачёт проводятся в устной форме или выполняются в письменной форме на компьютере.
- для глухих и слабослышащих:
 - лекции оформляются в виде электронного документа, либо предоставляется звукоусиливающая аппаратура индивидуального пользования;
 - письменные задания выполняются на компьютере в письменной форме;
 - экзамен и зачёт проводятся в письменной форме на компьютере; возможно проведение в форме тестирования.

- для лиц с нарушениями опорно-двигательного аппарата:
 - лекции оформляются в виде электронного документа, доступного с помощью компьютера со специализированным программным обеспечением;
 - письменные задания выполняются на компьютере со специализированным программным обеспечением;
 - экзамен и зачёт проводятся в устной форме или выполняются в письменной форме на компьютере.

При необходимости предусматривается увеличение времени для подготовки ответа.

Процедура проведения промежуточной аттестации для обучающихся устанавливается с учётом их индивидуальных психофизических особенностей. Промежуточная аттестация может проводиться в несколько этапов.

При проведении процедуры оценивания результатов обучения предусматривается использование технических средств, необходимых в связи с индивидуальными особенностями обучающихся. Эти средства могут быть предоставлены университетом, или могут использоваться собственные технические средства.

Проведение процедуры оценивания результатов обучения допускается с использованием дистанционных образовательных технологий.

Обеспечивается доступ к информационным и библиографическим ресурсам в сети Интернет для каждого обучающегося в формах, адаптированных к ограничениям их здоровья и восприятия информации:

- для слепых и слабовидящих:
 - в печатной форме увеличенным шрифтом;
 - в форме электронного документа;
 - в форме аудиофайла.
- для глухих и слабослышащих:
 - в печатной форме;
 - в форме электронного документа.
- для обучающихся с нарушениями опорно-двигательного аппарата:
 - в печатной форме;
 - в форме электронного документа;
 - в форме аудиофайла.

Учебные аудитории для всех видов контактной и самостоятельной работы, научная библиотека и иные помещения для обучения оснащены специальным оборудованием и учебными местами с техническими средствами обучения:

- для слепых и слабовидящих:
 - устройством для сканирования и чтения с камерой SARA CE;
 - дисплеем Брайля PAC Mate 20;
 - принтером Брайля EmBraille ViewPlus;
- для глухих и слабослышащих:
 - автоматизированным рабочим местом для людей с нарушением слуха и слабослышащих;
 - акустический усилитель и колонки;
- для обучающихся с нарушениями опорно-двигательного аппарата:
 - передвижными, регулируемые эргономическими партами СИ-1;
 - компьютерной техникой со специальным программным обеспечением.

9. Методические материалы

9.1. Планы практических (семинарских, лабораторных) занятий

9.2. Методические рекомендации по подготовке письменных работ

Изучение дисциплины «Психология общения и переговоров» осуществляется в форме учебных занятий под руководством профессорско-преподавательского состава

кафедры и самостоятельной подготовки обучающихся. Основными видами учебных занятий по изучению данной дисциплины являются: лекционное занятие; семинарское занятие; практическое занятие; консультация преподавателя (индивидуальная, групповая); дискуссия; доклады; научные сообщения и их обсуждение. При проведении учебных занятий используются элементы классических и современных педагогических технологий, в том числе проблемного и проблемно-деятельностного обучения.

Предусматриваются следующие формы работы обучающихся:

- прослушивание лекционного курса;
- чтение и конспектирование рекомендованной литературы;
- проведение семинарских занятий с более подробным рассмотрением ключевых проблем дисциплины;
- проведение практических занятий с разбором конкретных ситуаций с целью выработки навыков применения психологических знаний для решения оперативно-служебных задач;
- выполнение практикума,
- выполнение контрольной работы.

Помимо устного изложения материала в процессе лекций предполагается использовать визуальную поддержку в виде мультимедийных презентаций содержания лекции, отражающих основные тезисы, понятия, схемы, иллюстрации, выдержки из учебных, документальных и художественных фильмов по теме лекции.

АННОТАЦИЯ

Дисциплина «Психология общения и переговоров» реализуется на психологическом факультете кафедрой социальной психологии.

Цель дисциплины: формирование у студентов систематизированного представления о сущности, этических принципах, общих психологических механизмах и условиях эффективности профессиональных контактов между людьми.

Задачи:

- ознакомить слушателей с теоретическими знаниями, методологией и общими технологиями достижения целей в профессиональном общении;
- научить студентов применять различные виды психотехнологий общения;
- сформировать понимание о способах эффективного ведения переговоров, построения контактов с партнерами-манипуляторами;
- сформировать навыки продуктивного разрешения конфликтных ситуаций в общении, в том числе в экстремальных условиях.

Дисциплина направлена на формирование компетенций выпускника:

ОК-5 способностью работать в коллективе, толерантно воспринимая социальные, культурные, конфессиональные различия, предупреждать и конструктивно разрешать конфликтные ситуации в процессе профессиональной деятельности

ОК-10 способностью осуществлять письменную и устную коммуникацию на русском языке;

ПК-28 способностью планировать и организовывать служебную деятельность исполнителей, осуществлять контроль и учет ее результатов.

В результате освоения дисциплины обучающийся должен:

Знать различные подходы для выявления и определения специфики устной коммуникации; различные подходы для работы в коллективе;

Уметь реализовывать социально-психологические и педагогические мероприятия, направленные на эффективную коммуникацию; реализовывать мероприятия, направленные на снижение и предотвращение нарушений в правоохранительных организациях; различными методами работы в служебном коллективе; составить план социально-психологического обеспечения задач служебной деятельности

Владеть различными методами коммуникативных практик; методы планирования и организации служебной деятельности

Программой дисциплины предусмотрена промежуточная аттестация в форме зачета.

Общая трудоемкость освоения дисциплины составляет 2 зачетные единицы.

ЛИСТ ИЗМЕНЕНИЙ

№	Текст актуализации или прилагаемый к РПД документ, содержащий изменения	Дата	№ протокола
1.	Приложение к листу изменений № 1	23.05.17	7
2.	Текст актуализации или прилагаемый к РПД документ, содержащий изменения		
3.	Обновлен раздел «Структура дисциплины» в соответствии с учебным планом		
4.	Обновлена основная и дополнительная литература	03.06.18	6
5.	Обновлен раздел «Структура дисциплины» в соответствии с учебным планом		
6.	Приложение к листу изменений № 2		
7.	Обновлена основная и дополнительная литература	03.06.19	12
8.	Обновлен раздел «Структура дисциплины» в соответствии с учебным планом		
9.	Приложение к листу изменений № 3		
10.	Обновлена основная и дополнительная литература	30.06.20	7
11.	Обновлен раздел «Структура дисциплины» в соответствии с учебным планом		
12.	Приложение к листу изменений № 4		

Состав программного обеспечения (ПО), современных профессиональных баз данных (БД) и информационно-справочных систем (ИСС) (2017 г.)

1. Перечень ПО

Таблица 1

№п/п	Наименование ПО	Производитель	Способ распространения (лицензионное или свободно распространяемое)
1	Microsoft Office 2010	Microsoft	лицензионное
2	Windows 7 Pro	Microsoft	лицензионное
3	Microsoft Share Point 2010	Microsoft	лицензионное
4	Microsoft Office 2013	Microsoft	лицензионное
5	Kaspersky Endpoint Security	Kaspersky	лицензионное
6	Adobe Master Collection CS4	Adobe	лицензионное

2. Перечень БД и ИСС

Таблица 2

№п/п	Наименование
	Международные реферативные наукометрические БД, доступные в рамках национальной подписки в 2017 г. Web of Science Scopus
	Профессиональные полнотекстовые БД, доступные в рамках национальной подписки в 2017 г. Журналы Oxford University Press ProQuest Dissertation & Theses Global SAGE Journals Журналы Taylor and Francis
	Профессиональные полнотекстовые БД JSTOR Издания по общественным и гуманитарным наукам
	Компьютерные справочные правовые системы Консультант Плюс, Гарант

Состав программного обеспечения (ПО), современных профессиональных баз данных (БД) и информационно-справочных систем (ИСС) (2018 г.)

1. Перечень ПО

Таблица 1

№п/п	Наименование ПО	Производитель	Способ распространения (лицензионное или свободно распространяемое)
1	Microsoft Office 2010	Microsoft	лицензионное
2	Windows 7 Pro	Microsoft	лицензионное
3	Microsoft Share Point 2010	Microsoft	лицензионное
4	Microsoft Office 2013	Microsoft	лицензионное
5	Microsoft Office 2013	Microsoft	лицензионное
6	Windows 10 Pro	Microsoft	лицензионное
7	Kaspersky Endpoint Security	Kaspersky	лицензионное
8	Adobe Master Collection CS4	Adobe	лицензионное

2. Перечень БД и ИСС

Таблица 2

№п/п	Наименование
	Международные реферативные наукометрические БД, доступные в рамках национальной подписки в 2018 г. Web of Science Scopus
	Профессиональные полнотекстовые БД, доступные в рамках национальной подписки в 2018 г. Журналы Cambridge University Press ProQuest Dissertation & Theses Global SAGE Journals Журналы Taylor and Francis Электронные издания издательства Springer
	Профессиональные полнотекстовые БД JSTOR Издания по общественным и гуманитарным наукам
	Компьютерные справочные правовые системы Консультант Плюс, Гарант

Состав программного обеспечения (ПО), современных профессиональных баз данных (БД) и информационно-справочные систем (ИСС) (2019 г.)

1. Перечень ПО

Таблица 1

№п /п	Наименование ПО	Производитель	Способ распространения (лицензионное или свободно распространяемое)
1	Adobe Master Collection CS4	Adobe	лицензионное
2	Microsoft Office 2010	Microsoft	лицензионное
3	Windows 7 Pro	Microsoft	лицензионное
4	AutoCAD 2010 Student	Autodesk	свободно распространяемое
5	Archicad 21 Rus Student	Graphisoft	свободно распространяемое
6	SPSS Statistics 22	IBM	лицензионное
7	Microsoft Share Point 2010	Microsoft	лицензионное
8	SPSS Statistics 25	IBM	лицензионное
9	Microsoft Office 2013	Microsoft	лицензионное
10	ОС «Альт Образование» 8	ООО «Базальт СПО	лицензионное
11	Microsoft Office 2013	Microsoft	лицензионное
12	Windows 10 Pro	Microsoft	лицензионное
13	Kaspersky Endpoint Security	Kaspersky	лицензионное
14	Microsoft Office 2016	Microsoft	лицензионное
15	Visual Studio 2019	Microsoft	лицензионное
16	Adobe Creative Cloud	Adobe	лицензионное

2. Перечень БД и ИСС

Таблица 2

№п /п	Наименование
1	Международные реферативные наукометрические БД, доступные в рамках национальной подписки в 2019 г. Web of Science Scopus
2	Профессиональные полнотекстовые БД, доступные в рамках национальной подписки в 2019 г. Журналы Cambridge University Press ProQuest Dissertation & Theses Global SAGE Journals Журналы Taylor and Francis
3	Профессиональные полнотекстовые БД JSTOR Издания по общественным и гуманитарным наукам Электронная библиотека Grebennikon.ru
4	Компьютерные справочные правовые системы Консультант Плюс, Гарант

Приложение к листу изменений №4

Состав программного обеспечения (ПО), современных профессиональных баз данных (БД) и информационно-справочные систем (ИСС) (2020 г.)

1. Перечень ПО

Таблица 1

№п /п	Наименование ПО	Производитель	Способ распространения (лицензионное или свободно распространяемое)
1	Adobe Master Collection CS4	Adobe	лицензионное
2	Microsoft Office 2010	Microsoft	лицензионное
3	Windows 7 Pro	Microsoft	лицензионное
4	AutoCAD 2010 Student	Autodesk	свободно распространяемое
5	Archicad 21 Rus Student	Graphisoft	свободно распространяемое
6	SPSS Statistics 22	IBM	лицензионное
7	Microsoft Share Point 2010	Microsoft	лицензионное
8	SPSS Statistics 25	IBM	лицензионное
9	Microsoft Office 2013	Microsoft	лицензионное
10	ОС «Альт Образование» 8	ООО «Базальт СПО	лицензионное
11	Microsoft Office 2013	Microsoft	лицензионное
12	Windows 10 Pro	Microsoft	лицензионное
13	Kaspersky Endpoint Security	Kaspersky	лицензионное
14	Microsoft Office 2016	Microsoft	лицензионное
15	Visual Studio 2019	Microsoft	лицензионное
16	Adobe Creative Cloud	Adobe	лицензионное

2. Перечень БД и ИСС

Таблица 2

№п /п	Наименование
1	Международные реферативные наукометрические БД, доступные в рамках национальной подписки в 2020 г. Web of Science Scopus
2	Профессиональные полнотекстовые БД, доступные в рамках национальной подписки в 2020 г. Журналы Cambridge University Press ProQuest Dissertation & Theses Global SAGE Journals Журналы Taylor and Francis
3	Профессиональные полнотекстовые БД JSTOR Издания по общественным и гуманитарным наукам Электронная библиотека Grebennikon.ru
4	Компьютерные справочные правовые системы Консультант Плюс, Гарант