

МИНОБРНАУКИ РОССИИ



Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение  
высшего образования  
«**Российский государственный гуманитарный университет**»  
(ФГБОУ ВО «РГГУ»)

ИНСТИТУТ ПСИХОЛОГИИ ИМ. Л.С. ВЫГОТСКОГО  
Кафедра социальной психологии

## **ПСИХОЛОГИЯ ОБЩЕНИЯ И РАЗРЕШЕНИЯ КОНФЛИКТОВ**

### **РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ**

---

Направление подготовки 37.03.01 Психология

*Код и наименование направления подготовки/специальности*

---

Направленность Психология личности

*Наименование направленности (профиля)/ специализации*

Уровень высшего образования: *бакалавриат*

Форма обучения: *очная, очно-заочная,*

РПД адаптирована для лиц  
с ограниченными возможностями  
здоровья и инвалидов

Москва 2023

Психология общения и разрешения  
конфликтов

Рабочая программа дисциплины

Составитель(и):

Кандидат психологических наук, доцент Хорошилов Д.А.

УТВЕРЖДЕНО

Протокол заседания кафедры Социальной психологии

№7 от 09.02.2023

## Оглавление

1. Пояснительная записка .....	4
1.1. Цель и задачи дисциплины .....	4
1.2. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с индикаторами достижения компетенций .....	4
1.3. Место дисциплины в структуре образовательной программы .....	5
2. Структура дисциплины .....	5
3. Содержание дисциплины .....	6
4. Образовательные технологии .....	8
5. Оценка планируемых результатов обучения .....	8
5.1 Система оценивания .....	8
5.2. Критерии выставления оценок .....	10
5.3. Оценочные средства (материалы) для текущего контроля успеваемости, промежуточной аттестации обучающегося по дисциплине. ....	12
6. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины .....	18
6.1 Список источников и литературы .....	18
6.2 Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» .....	19
6.3 Профессиональные базы данных и информационно-справочные системы .....	19
7. Материально-техническое обеспечение дисциплины .....	20
8. Обеспечение образовательного процесса для лиц с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов .....	20
9. Методические материалы .....	22
9.1. Планы практических (семинарских, лабораторных) занятий .....	22
9.2 Методические рекомендации по подготовке письменных работ .....	25
9.3 Иные материалы .....	25
Приложение 1. Аннотация рабочей программы дисциплины .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>

## 1. Пояснительная записка

### 1.1. Цель и задачи дисциплины

Цели: сформировать систематизированные знания об основах общения и закономерностях, принципах, содержании переговорного процесса, требованиях к его организации в различных системах общественного устройства.

Задачи: в ходе освоения дисциплины необходимо дать студентам представления

- об основных закономерностях общения
- об общих механизмах, закономерностях переговорного процесса,
- формах взаимодействия человека с второй стороной переговорного процесса,
- методах изучения и действий человека в ситуации переговорного процесса.

### 1.2 Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с индикаторами достижения компетенций

Компетенция (код и наименование)	Индикаторы компетенций (код и наименование)	Результаты обучения
УК-3 Способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде	УК-3.2 Эффективно взаимодействует с членами команды; участвует в обмене информацией, знаниями и опытом; содействует презентации результатов работы команды; соблюдает этические нормы взаимодействия	Уметь: свободно излагать свои мысли, в соответствии с литературными нормами русского языка; вступать в коммуникацию ориентироваться в протекании переговорного процесса
УК-4 Способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах)	УК-4.2 Свободно воспринимает, анализирует и критически оценивает устную и письменную общепрофессиональную информацию на русском и иностранном (-ых) языке (-ах); демонстрирует навыки перевода с иностранного (-ых) на государственный язык, а также с государственного на иностранный (-ые) язык (-и)	Владеть: методами ведения переговоров Знать: основные этапы переговоров
ОПК-1 Способен осуществлять научное исследование в сфере профессиональной деятельности на основе современной методологии	ОПК-1.1 Понимает и применяет критерии научного знания при анализе литературы.	Уметь: ориентировать в литературных источниках по проблематике переговоров

<p>ОПК-2 Способен применять методы сбора, анализа и интерпретации эмпирических данных в соответствии с поставленной задачей, оценивать достоверность эмпирических данных и обоснованность выводов научных исследований</p>	<p>ОПК-2.4 Владеет навыками общения и обеспечения открытости в получении и предоставлении обратной связи</p>	<p>Владеть: терминологией, необходимой для описания и анализа переговорного процесса</p>
<p>ОПК-7 Способен поддерживать уровень профессиональной компетенции, в том числе за счет понимания и готовности работать под супервизией</p>	<p>ОПК-7.3 Владеет навыками общения и обеспечения открытости в получении и предоставлении обратной связи.</p>	<p>Знать: факторы, влияющие на процесс коммуникации.</p>

### 1.3 Место дисциплины в структуре образовательной программы

Дисциплина «Психология общения и разрешения конфликтов» относится к обязательной 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, Психология безопасности, Организационная психология,

В результате освоения дисциплины формируются знания, умения и владения, необходимые для изучения следующих дисциплин и прохождения практик: Этнопсихология, Социально-психологический тренинг, Качественные методы исследования в психологии, Социальная психология личности, Гендерная психология, Основы психолингвистики, Преддипломная практика.

## 2. Структура дисциплины

Общая трудоёмкость дисциплины составляет 4 з.е., 144 академических часа (ов).

### Структура дисциплины для очной формы обучения

Объем дисциплины в форме контактной работы обучающихся с педагогическими работниками и (или) лицами, привлекаемыми к реализации образовательной программы на иных условиях, при проведении учебных занятий:

Семестр	Тип учебных занятий	Количество часов
5	Лекции	24
5	Семинары/лабораторные работы	28
6	Лекции	24
6	Семинары/лабораторные работы	28
Всего:		104

Объем дисциплины (модуля) в форме самостоятельной работы обучающихся составляет 40 академических часа(ов).

### Структура дисциплины для очно-заочной формы обучения

Объем дисциплины в форме контактной работы обучающихся с педагогическими работниками и (или) лицами, привлекаемыми к реализации образовательной программы на иных условиях, при проведении учебных занятий:

Семестр	Тип учебных занятий	Количество часов
5	Лекции	16
5	Семинары/лабораторные работы	16
6	Лекции	16
6	Семинары/лабораторные работы	16
Всего:		64

Объем дисциплины (модуля) в форме самостоятельной работы обучающихся составляет 80 академических часа(ов).

### 3.Содержание дисциплины

№ п/п	Наименование тем (разделов)	Содержание тем (разделов)
Тема 1	Подходы к проблеме общения. Общие положения.	Бихевиоральный и необихевиоральный подходы: родственный отбор и норма взаимности; теория межличностного взаимодействия как обмена: теория «элементарного социального поведения» Дж.Хоманса, теория диадического взаимодействия (Д.Тибо, Г.Келли). Когнитивный подход: идея социального консенсуса А.Тешфела. Психоаналитический подход, представленный в теории интерперсонального поведения В.Шутца. Ролевые теории (интеракционистская ориентация). Диалогическое взаимодействие (гуманистический подход), М.Бубер.

Тема 2	Основы межличностного общения. Правила и нормы взаимодействия; теории, типы, стили.	<p>Аксиомы коммуникаций (П.Вацлавик, Дж.Бивин, Д.Джексон): невозможность отсутствия коммуникации; аффилиация; уровень содержания и уровень отношения; «цифровая» и «аналоговая» коммуникации; типы взаимодействия (дополняющее и симметричное).</p> <p>Социальная перцепция: механизмы восприятия (идентификация, рефлексия, эмпатия, атрибуция). Мотивационные ошибки атрибуции. Эффекты восприятия: эффект «ореола», «новизны», стереотипизации.</p> <p>Социальные отношения: межличностные, межгрупповые; потребность в социальном контакте (аффилиация), симпатия (аттракция) и близкие отношения (Э.Фромм). Рольевые взаимодействия: М.Кун, Т.Шибутани, «тюремный эксперимент» Ф.Зимбардо. Кооперация (кооперация в обучении, Э.Аронсон). Конкуренция. Конфликт как одна из форм межличностного взаимодействия: социальные дилеммы (социальные ловушки, социальные укрытия; «дилемма заключенного», «трагедия общинных выгонов»). Ритуальное взаимодействие (Э.Берн), манипулятивное взаимодействие (Е.Сидоренко), гуманистическое взаимодействие (Э.Шостром, К.Роджерс).</p>
Тема 3	Переговорный процесс. Модели и этапы развития	<p>Определение переговоров. Различные подходы к пониманию переговорного процесса. Модели переговорного процесса. Модель Э. Дуглас, Ф. Гулливера, Г. Кенеди. Этапы подготовки, обсуждения, предложения и торгов. Типы переговорщиков и виды переговорного поведения.</p>
Тема 4	Тактика и стратегия переговорного процесса	<p>Определение вопросов с низкой и высокой приоритетностью. Постановка целей по SMART. Аргументация, модели и технологии убеждения. Уступки в переговорах. Правила проведения переговоров. Стратегии переговорного процесса. Факторы, способствующие эффективному переговорному процессу.</p>
Тема 5	Свойства личности, влияющие на эффективность общения. Этика переговорного процесса	<p>Общение как основа переговорного процесса. Конструктивное и неконструктивное поведение. Техники общения и этика переговорного процесса. Принципы организации негативной обратной связи. Черты личности, влияющие на эффективность переговорного процесса.</p>
Тема 6	Манипулирование в переговорном процессе	<p>Манипулирование как коммуникационный процесс. Манипуляция и манипулятивное поведение. Принципы работы вербальных уловок. Характеристика действий манипулятора. Формы и виды манипулятивного воздействия.</p>

Тема 7	Медиация как способ досудебного урегулирования конфликтов	Конфликты. Определение, стадии. Конструктивные и деструктивные конфликты. Медиация. Определение, подходы. Виды медиации, стадии. Медиация в России.
Тема 8	Национальные особенности проведения переговоров	Национальные особенности ведения переговоров. Особенности проведения переговоров в Исламских странах. Особенность проведения переговоров с Китайскими партнерами. Проведение переговоров с представителями Европейских стран. Переговоры с американскими представителями.

#### 4. Образовательные технологии

Для проведения учебных занятий по дисциплине используются различные образовательные технологии. Для организации учебного процесса может быть использовано электронное обучение и (или) дистанционные образовательные технологии. При проведении учебных занятий обеспечивается развитие у обучающихся навыков командной работы, межличностной коммуникации, принятия решений, лидерских качеств (включая при необходимости проведение интерактивных лекций, групповых дискуссий, ролевых игр, тренингов, анализ ситуаций и имитационных моделей, преподавание дисциплин (модулей) в форме курсов, составленных на основе результатов научных исследований, в том числе с учётом региональных особенностей профессиональной деятельности выпускников и потребностей работодателей (п.34. Приказ №245).

В период временного приостановления посещения обучающимися помещений и территории РГГУ для организации учебного процесса с применением электронного обучения и дистанционных образовательных технологий могут быть использованы следующие образовательные технологии:

- видео-лекции;
- онлайн-лекции в режиме реального времени;
- электронные учебники, учебные пособия, научные издания в электронном виде и доступ к иным электронным образовательным ресурсам;
- системы для электронного тестирования;
- консультации с использованием телекоммуникационных средств.

#### 5. Оценка планируемых результатов обучения

##### 5.1 Система оценивания

**Текущий контроль** осуществляется в процессе изучения дисциплины в форме опроса на семинарских занятиях и участия в дискуссиях. Максимальная оценка – 60 баллов, участие в каждом семинарском занятии оценивается максимум в 10 баллов.

**Промежуточная аттестация** реализуется в форме итоговой контрольной работы. Максимальная оценка – 40 баллов.

В результате текущего и промежуточного контроля знаний студенты получают экзаменационную оценку по курсу. Максимальная оценка – 100 баллов.

Полученный совокупный результат конвертируется в традиционную шкалу оценок и в шкалу Европейской системы переноса и накопления (ECTS) кредитов 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	неудовлетворительн о	не зачтено	FX
0 – 19			F

### Описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования, описание шкал оценивания

#### Текущий контроль

Оценивание устного опроса и участия в дискуссии на практическом занятии учитываются осуществляется следующим образом:

- Обучающийся владеет научным языком, демонстрирует грамотность речи, свободно излагает её содержание. Четко, логично, аргументировано дает ответы на заданные вопросы. Активен на протяжении всего занятия. –10 баллов.
- Обучающийся владеет научным языком, демонстрирует грамотность речи, свободно излагает её содержание, аргументировано дает ответы на заданные вопросы, но имеются отдельные неточности и небольшие погрешности в изложении вопросов. Активен на протяжении всего занятия. – 8 баллов.
- Обучающийся показал невысокую активность, но при этом полно, четко, логично, аргументировано излагал свою позицию, продемонстрировал грамотность речи и владение научным языком. – 6 баллов.
- Обучающийся показал некоторую активность, продемонстрировал грамотность речи, аргументированность ответов, но при этом имелись отдельные неточности и погрешности в изложении ответов. – 4 балла.
- - Обучающийся показал некоторую активность, сделал попытки аргументировать свою позицию, но допустил ряд ошибок. – 2 балла.

#### Промежуточная аттестация (зачет)

При проведении промежуточной аттестации студент должен ответить на 3 вопроса (два вопроса теоретического характера и один вопрос практического характера).

При оценивании ответа на вопрос теоретического характера учитывается:

- теоретическое содержание не освоено, знание материала носит фрагментарный характер, наличие грубых ошибок в ответе (1-3 балла);
- теоретическое содержание освоено частично, допущено не более двух-трех недочетов (4-7 баллов);
- теоретическое содержание освоено почти полностью, допущено не более одного-двух недочетов, но обучающийся смог бы их исправить самостоятельно (8-11 баллов);
- теоретическое содержание освоено полностью, ответ построен по собственному плану (12-15 баллов).

При оценивании ответа на вопрос практического характера учитывается:

- ответ содержит менее 20% правильного решения (1-2 балла);
- ответ содержит 21-89 % правильного решения (3-8 баллов);
- ответ содержит 90% и более правильного решения (9-10 баллов).

## 5.2. Критерии выставления оценок

Баллы/ Шкала ECTS	Оценка по дисциплине	Критерии оценки результатов обучения по дисциплине
100-83/ A,B	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, сформированы на уровне – «высокий».</p>
82-68/ C	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	удовлетво- рительно/ 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	неудовлет- ворительно/ 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 учётом результатов текущей и промежуточной аттестации.</p> <p>Компетенции на уровне «достаточный», закреплённые за дисциплиной, не сформированы.</p>

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			D
50 – 55			E
20 – 49	удовлетворительно		не зачтено
0 – 19		F	
	неудовлетворительно		

#### Требования и методика оценки **реферата**

- тема освещена в работе глубоко и всесторонне, обстоятельно проанализированы вопросы темы, сделаны необходимые выводы, работа оформлена по всем техникоорфографическим правилам. Студент связал рассмотренный материал с практикой своей будущей профессиональной деятельности – 3 балла.
- на основе изучения литературы студент правильно определил и достаточно полно осветил узловые вопросы. Реферат оформлен в основном правильно, но имеются отдельные неточности в изложении вопросов и стилистические погрешности – 2 балла.
- студент в целом правильно определил узловые вопросы темы, но недостаточно полно раскрыл их содержание, имеются недостатки в оформлении работы – 1 балл.
- студент не понял смысл и содержание темы реферата, не раскрыл содержание поставленных вопросов, допустил ряд грубых теоретических ошибок и нарушил основные требования к оформлению реферата – 0 баллов.

#### Требования и методика оценки **участия в опросе**

- Обучающийся владеет научным языком, демонстрирует грамотность речи, свободно излагает её содержание. Четко, логично, аргументировано дает ответы на заданные вопросы. Активен на протяжении всего занятия. – 10 баллов.
- Обучающийся владеет научным языком, демонстрирует грамотность речи, свободно излагает её содержание, аргументировано дает ответы на заданные вопросы, но имеются отдельные неточности и небольшие погрешности в изложении вопросов. Активен на протяжении всего занятия. – 8 балла.
- Обучающийся показал невысокую активность, но при этом полно, четко, логично, аргументировано излагал свою позицию, продемонстрировал грамотность речи и владение научным языком. – 4 балла.
- Обучающийся показал некоторую активность, продемонстрировал грамотность речи, аргументированность ответов, но при этом имелись отдельные неточности и погрешности в изложении ответов. – 2 балла.
- Обучающийся показал некоторую активность, сделал попытки аргументировать свою позицию, но допустил ряд ошибок. – 1 балл.

При проведении промежуточной аттестации (комплексное итоговое занятие по дисциплине) студенты пишут тестирование.

#### Требования и методика оценки выполнения **тестовых заданий**

Тестовые задания состоят из 40 вопросов разной степени сложности и обобщенности. Каждое задание предполагает один вариант ответа, который предлагаются студентам на выбор.

Время заполнения - около 30-40 минут

Студентам даются листы бумаги, на которых они должны написать свою фамилию и в столбик пронумеровать вопросы, для того, чтобы не терять на нумерацию время в процессе тестирования и не сбиваться при ответах. Затем преподаватель разъясняет студентам суть задания, подчеркивая, что им не надо писать вопрос, но только вариант ответа – буквой А, Б, В или Г. Затем преподаватель зачитывает вопросы и варианты ответов. Вопросы желательно не повторять, а варианты ответов можно повторить один раз. Время на ответ должно быть ограничено (около 1-1,5 минуты) чтобы избежать обсуждения вариантов ответов. Если студент пропустил вопрос, его можно уточнить после окончания тестирования группы.

После окончания работы преподаватель собирает листы с ответами и подсчитывает количество баллов, набранных каждым студентом на основании образца правильных ответов. При этом правильный ответ оценивается в 1 балл, а неправильный – 0 баллов. Зачеркнутый или переправленный ответ не засчитывается.

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

#### **Типовые оценочные материалы по теме 1**

##### **Примерные вопросы для проведения контрольных работ:**

Как понимают общение представители бихевиорального подхода

1. В чем суть диалогического взаимодействия (гуманистический подход)
2. Проанализируйте значение невербальной системы коммуникации в межличностном общении.
3. Сравните значимость вербальной и невербальных систем в межличностном взаимодействии.
4. Речевые и неречевые особенности, выявляющие психические отклонения.
5. Поясните понятия «рефлексивное» слушание. Каково значение этого понятия в межличностном общении?
6. Что такое переговоры?
7. Различные подходы к пониманию переговорного процесс
8. В чем состоит математическое решение теории Д. Нэша. Типы поведения участнико
9. В чем сходство переговорных моделей Э. Дуглас, Ф. Гуливера, Г. Кеннеди?
10. Основные составляющие подготовки к переговорному процессу
11. Основные функции этапа обсуждения.
12. Виды конструктивного поведения
13. Виды не конструктивного поведения
14. Этап предложения
15. Этап торгов

#### **Типовые оценочные материалы по теме 2**

##### **Примерные вопросы для проведения контрольных работ:**

- 1) Основные правила проведения переговоров
- 2) Вопросы с различной приоритетностью и их значимость для переговорного процесса
- 3) Постановка целей переговорного процесса. Модель SMART.

- 4) Применение модели SMART. Описание постановки конкретной цели
- 5) Методы убеждения (название, общий смысл)
- 6) Определение аргументации. Показатели силы аргументов 7) Значение уступок в переговорном процессе.
- 8) Стратегии переговорного процесса
- 9) Факторы, повышающие эффективность переговорного процесса
- 10) Применение методов убеждения на практике (необходимо описать ситуацию применения одного из методов)

### **Типовые оценочные материалы по теме 3**

#### **Примерные вопросы для проведения опросов**

- 1) Диалог и его основные характеристики
- 2) Значение диалога в переговорном процессе
- 3) Примеры, когда общение является диалогом и когда не является
- 4) Основные проблемы общения в переговорном процессе
- 5) Качества, влияющие на эффективность переговорного процесса
- 6) Примеры, иллюстрирующие позитивное влияние определенных качеств на переговорный процесс
- 7) Примеры, иллюстрирующие негативное влияние определенных качеств на переговорный процесс
- 8) Пример с разъяснением портрета субъекта затруднительного общения для вас. Пример необходимо разъяснить
- 9) Перечислите техники активного слушания
- 10) Примеры применения техник активного слушания

### **Типовые оценочные материалы по теме 4**

#### **Примерные вопросы для проведения контрольных работ**

- 1) Определение манипуляции
- 2) Различие между «манипуляторами» и «актуализаторами»
- 3) Коммуникативная схема манипуляции. Особенности распознавания целей коммуникатора при манипуляции
- 4) Классификация психологических уловок
- 5) Принципы работы вербальных уловок
- 6) Примеры ситуаций с использованием вербальных уловок 7) Формы и виды манипулятивного воздействия.
- 8) Суггестия и ее механизмы
- 9) Распознавание манипуляции в переговорном процессе
- 10) Психолингвистические приемы манипулирования

### **Типовые оценочные материалы по теме 5**

#### **Примерные вопросы для проведения контрольных работ**

- 1) Определение медиации
- 2) Этапы медиации
- 3) Методы правового регулирования отношений в сфере медиации
- 4) Факторы, сдерживающие развитие медиации в России
- 5) Сферы применения медиации
- 6) Основные закономерности применения уступок
- 7) Основные переговорные стратегии и условия их применения

- 8) Неявные факторы, способствующие успеху в переговорном процессе
- 9) Виды обратной связи
- 10) Принципы негативной обратной связи

### **Типовые оценочные материалы по теме 6**

#### **Примерная тематика рефератов**

1. Протокол ведения международных переговоров
2. Особенности переговорного процесса с представителями исламских стран
3. Особенности переговорного процесса с представителями Германии
4. Особенности переговорного процесса с представителями США
5. Особенности переговорного процесса с представителями Китая
6. Особенности переговорного процесса с представителями Испании
7. Особенности переговорного процесса с представителями Греции
8. Особенности переговорного процесса с представителями Японии
9. Особенности переговорного процесса с представителями балканских стран
10. Особенности переговорного процесса с представителями Великобритании

#### **Перечень примерных вопросов итогового тестирования**

- 1) Переговоры- это
  - a) Коммуникация людей, направленная на утверждение своих интересов
  - b) Процесс обмена информацией
  - c) Способ общения, направленный на достижение согласия в ситуации, когда у сторон есть как общие, так и противоположные интересы
  - d) Нет верного ответа
- 2) Диалог- это
  - a) процесс общения, обычно языкового, между двумя или более лицами
  - b) это речевое произведение, принадлежащее одному говорящему, а также само его говорение
  - c) процесс общения строго между двумя людьми
  - d) все ответы верны
- 3) Медиация – это
  - a) форма судебного разрешения споров
  - b) форма судебного разрешения споров с помощью посредников
  - c) форма внесудебного разрешения споров без помощи иных лиц
  - d) форма внесудебного разрешения споров с помощью третьей нейтральной беспристрастной стороны
- 4) На основании теории Дж. Нэша выделяют:
  - a) Кооперативное и некооперативное поведение
  - b) Конструктивное и деструктивное поведение
  - c) Конкурирующее и совладающее поведение
  - d) Созидательное и разрушительное
- 5) Лекс и Себениус выделяли 2 роли переговорщиков:
  - a) Прямые и временные
  - b) Требовательные и созидательные

- c) Конструктивные и деструктивные
  - d) Выигрывающие и проигрывающие
- б) Успешные переговоры можно определить следующей тенденцией
- a) разработан контракт
  - b) одна из сторон получила максимальную выгоду
  - c) в процессе переговоров высвечиваются общие интересы и принимаются конфликтные
  - d) в процессе переговоров стороны не обнаруживают разногласий
- 7) Ф. Гулливер говорил о том, что реальное начало переговоров «лицом к лицу» происходит на стадии:
- a) Поиска арены переговоров
  - b) Установления максимальных границ обсуждаемых вопросов
  - c) Сужения разногласий
  - d) Реализации соглашения
- 8) К стратегии сужения разногласий относятся
- a) Выбор 2-3 важных вопросов
  - b) Сведение вопросов к единому критерию
  - c) Решение вопросов в порядке возрастания их значимости
  - d) Все вышеперечисленное
- 9) Г. Кеннеди предложил следующее определение сигнала:
- a) Средство, с помощью которого стороны указывают на свою готовность вывести переговоры на новый уровень
  - b) Средство переговорного процесса относящиеся к вербальной коммуникации
  - c) Средство переговорного процесса относящиеся к невербальной коммуникации
  - d) Средство торга по поводу обсуждаемых вопросов
- 10) Какова цель ритуальной модели общения в переговорном процессе? а)
- Оказать внушающее воздействие
- b) Убедить партнеров в силе своих аргументов
  - c) Передать чувства и переживания
  - d) Закрепить и поддержать нормы отношений
- 11) к основным параметрам диалога относится
- a) Наличие строго двоих участников разговора
  - b) Процесс убеждения партнера
  - c) Наличие желания и готовности слышать и слушать друг друга
  - d) Все ответы верны
- 12) Переговорный вопрос- это:
- a) Демонстрация готовности перейти на новый уровень отношений
  - b) Любой момент по которому участники переговоров должны принять решение, до начала его реализации
  - c) Любой вопрос, заданный в переговорном процессе
  - d) установленные нормы отношений
- 13) Какова значимость приоритетности вопросов переговорного процесса:
- a) вопросы с высокой приоритетностью- наши слабые места, а с низкой- сильные
  - b) вопросы с низкой приоритетностью- наши слабые места, а с высокой- сильные
  - c) приоритетность вопросов не имеет значения
  - d) имеют значение только вопросы с высокой приоритетностью
- 14) Что означает «зависимость сторон» в переговорном процессе? а) Взаимодействие сторон за столом переговоров

- b) Ориентация каждой стороны на имеющуюся информацию
  - c) Степень заинтересованности в переговорных отношениях сторон, участвующих в переговорах
  - d) Потребность, продвигающая стороны к определенной деятельности
- 15) Зависимость сторон в переговорном процессе определяется двумя основными параметрами:
- a) вопросами с высокой приоритетностью и с низкой
  - b) наличием у сторон альтернативных источников результата и степенью заинтересованности в результате
  - c) наличием власти и социальных статусов сторон
  - d) опытом и умение убеждать
- 16) К этапу подготовки НЕ относится: а) сбор и анализ информации
- b) раскрытие интересов сторон
  - c) разработка плана переговоров
  - d) выбор средств ведения переговоров
- 17) К принципам работы вербальных уловок НЕ относится: а) заметность
- b) популярность
  - c) самобытность
  - d) смена предмета обсуждения
- 18) Может ли переговорщик получить неожиданную для себя информацию? а) Не может, если он хорошо подготовился
- b) Не может, потому что задает те вопросы, на которые хочет получить ответ
  - c) Может, т.к. все невозможно просчитать
  - d) Может, но только если он хорошо умеет манипулировать людьми
- 19) По отношению к партнерам нужно а) вести себя жестко
- b) стараться принизить личность партнера
  - c) демонстрировать позитивный настрой
  - d) Нет верного ответа
- 20) В ходе переговорного процесса важным является а) Больше говорить
- b) Больше слушать
  - c) Стараться молчать, чтобы ненароком не выдать лишней информации
  - d) Уметь распоряжаться инициативой в разговоре
- 21) Очередность приводимых аргументов
- a) Влияет на их убедительность
  - b) Не влияет на их убедительность
  - c) Влияет весьма незначительно
  - d) Об этом важно задумываться только если у вас слабые аргументы
- 22) Для организации негативной обратной связи не имеет значение а) Место и время
- b) Оценивание человека
  - c) Обращение строго по имени-отчеству
  - d) Корректность

- 23) Критериями сильных аргументов являются:
- a) Социальный статус говорящего и социальная желательность
  - b) Актуальность, основанность на фактах, прямое отношение к делу
  - c) Конструктивность и деструктивность
  - d) Правильность речи говорящего и демократичность представленных фактов
- 24) Существенную роль в фундаментальном методе убеждения играют
- a) цифровые параметры и статистические данные
  - b) особенности личности говорящего
  - c) наличие чувства юмора у говорящего
  - d) нет верного ответа
- 25) Метод игнорирования заключается в том, чтобы
- a) Игнорировать собеседника
  - b) Игнорировать невербальные сигналы собеседника
  - c) Игнорировать окружающую обстановку
  - d) Уменьшить ценность и значение факта, который не может быть вами опровергнут
- 26) Какова значимость положительных ответов?
- a) Они важны только по приоритетным вопросам
  - b) Необходимо получить по все вопросам
  - c) Лучше начинать с вопросов, по которым можно согласиться
  - d) Их наличие абсолютно неважно
- 27) Что делать со своими эмоциями в переговорном процессе? а)
- Немедленно сообщать о них партнеру
- b) Вести себя сдержанно, но осознавать, что с вами происходит и проявлять по необходимости
  - c) Полностью игнорировать
  - d) Нет верного ответа
- 28) По какому принципу делаются уступки в переговорном процессе? а)
- «да, но»
- b) «да, и»
  - c) «если, то»
  - d) «ни вам, ни нам»
- 29) Начиная переговорный процесс, рекомендуется а)
- «целиться выше»
- b) Ставить свои интересы ниже интересов оппонента
  - c) Ставить интересы оппонента ниже своих
  - d) Все ответы верны
- 30) Стратегия «выигрыш-проигрыш»
- a) Соотносится с кооперативным поведением
  - b) Соотносится с некооперативным поведением
  - c) Соотносится с неустойчивыми позициями сторон
  - d) Соотносится с понятиями сотрудничество и компромисс
- 31) Стратегия «выигрыш-проигрыш» а) Выигрышная стратегия
- b) Имеет несколько существенных ограничений
  - c) Хороша для долговременных отношений
  - d) Все ответы верны
- 32) Стратегия «проигрыш-выигрыш»
- a) Не существует
  - b) Случается случайно

- c) Не встречается на деловых переговорах
  - d) Реализуется, если у одной из сторон слабый переговорщик или преследуются иные цели
- 33) Стратегия «проигрыш-проигрыш»
- a) Встречается, когда сталкиваются оппоненты с установкой только на собственный выигрыш
  - b) Не встречается в деловых переговорах
  - c) Ориентирует стороны друг на друга
  - d) не существует в принципе
- 34) Стратегия «выигрыш-выигрыш»:
- a) заключается в создании условий для успешной деятельности партнеров
  - b) идеальна и недостижима
  - c) характерна для некооперативного поведения
  - d) нет верного ответа
- 35) Стратегия «полувыигрыш- частичный проигрыш»: а)
- a) реализуется при острой нехватки времени
  - b) реализуется при наличии группы переговорщиков
  - c) не существует
  - d) сама применимая стратегия в современном бизнесе
- 36) К 4 неясным факторам достижения успеха в переговорах относятся:
- a) фактор финансов, убедительности, харизматичности, гендерный фактор
  - b) гендерный фактор, фактор уместности, фактор защищенности, фактор занятости
  - c) Семейный фактор, фактор страха, экономический фактор, фактор времени
  - d) Факторы власти, времени, информации и неожиданности

## **6. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины**

### **6.1 Список источников и литературы**

#### **Основная литература:**

1. Андреева Г.М. Социальная психология. Любое издание. Раздел «Общение».
2. Майерс Д. Социальная психология. Спб.: Питер, 2007, раздел III. Социальные отношения
3. Кеннеди Г. Переговоры: Полный курс. М.: Альпина Паблишер, 2013. – 388с.
4. Лебедева М.М. Технология ведения переговоров: учебное пособие / Лебедева М.М. — М.: Аспект Пресс, 2010. 192— с. <http://www.iprbookshop.ru/8912>
5. Переговоры без поражения. Гарвардский метод / Роджер Фишер, Уильям Юри, Брюс Паттон ; пер. с англ. Татьяны Новиковой. – 2-е изд – М.: Манн, Иванов и Фербер, 2013. – 272 с.
6. Переговоры в трёх измерениях / Дэвид Э. Лекс, Джеймс К. Себениус; пер. с англ. – М.: Издательство «Добрая книга», 2008. – 424с.
7. Юри У. договорись с собой... и другими достойными оппонентами. М.: Манн, Иванов и Фербер, 2015. – 176 с.

#### **Дополнительная литература:**

1. Гулевич О.А. Психология коммуникации. М.: Московский психолого-социальный институт, 2007.
2. Ильин Е.П. Психология общения и межличностных отношений. СПб.: Питер, 2009.
3. Караяни А.Г. Психология общения и переговоров в экстремальных условиях: учебное пособие / Караяни А.Г., Цветков В.Л.— М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2012. 247— с. <http://www.iprbookshop.ru/15453>

4. Мельниченко Р.Г. Медиация [Электронный ресурс]: учебное пособие/ Мельниченко Р.Г.— Электрон. текстовые данные.— М.: Дашков и К, 2014.— 191 с. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/16469>.— ЭБС «IPRbooks», по паролю
5. Палагина А.В. Конструктивный конфликт [Электронный ресурс]/ Палагина А.В.— Электрон. текстовые данные.— Саратов: Ай Пи Эр Медиа, 2010.— 91 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/834>.— ЭБС «IPRbooks», по паролю
6. Профилактика и разрешение социальных конфликтов [Электронный ресурс]/ О.И. Андреева [и др.].— Электрон. текстовые данные.— СПб.: Санкт-Петербургский государственный институт психологии и социальной работы, 2011.— 277 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/22987>.— ЭБС «IPRbooks», по паролю
7. Светлов В.А. Введение в единую теорию анализа и разрешения конфликтов [Электронный ресурс]: учебное пособие/ Светлов В.А.— Электрон. текстовые данные.— Саратов: Ай Пи Эр Медиа, 2012.— 279 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/8243>.— ЭБС «IPRbooks», по паролю
8. Дерябо С., Ясвин В. Гроссмейстер общения: иллюстрированный самоучитель психологического мастерства. М.; Смысл; СПб.; Питер, 2004.
9. Зимбардо Ф. Застенчивость. Любое издание.
10. Крижанская Ю.С., Третьяков В.П. Грамматика общения. Л.: ЛГУ, 1990. 9-34, 4363.
11. Лабунская В.А. Экспрессия человека: общение и межличностное познание. Ростовна-Дону.1999, с.23-237
12. Мей Р. Искусство психологического консультирования. – М.; Независимая фирма «Класс», 1994.
13. Межличностное общение. /Сост. и общая редакция Н.В.Казариновой, В.М.Погольши. – СПб.: Питер, 2001, с.9-80, 217-474.

## 6.2 Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»

ЭБС «Znanium.com»; ООО «ЗНАНИУМ»

ЭБС «Юрайт». ООО «Электронное издательство ЮРАЙТ»

## 6.3 Профессиональные базы данных и информационно-справочные системы

### Перечень БД и 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

Доступ к профессиональным базам данных: <https://liber.rsuh.ru/ru/bases>

## 7. Материально-техническое обеспечение дисциплины

В качестве материально-технического обеспечения дисциплины используются мультимедийные средства, учебные фильмы, плакаты, наглядные пособия; требования к аудиториям – академические аудитории, оборудованные мультимедийными средствами.

### Состав программного обеспечения (ПО)

№п /п	Наименование ПО	Производитель	Способ распространения
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 и инвалидов

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

#### **Семинар 1.**

**Тема 1.** Основы межличностного общения. Правила и нормы взаимодействия; теории, типы, стили.

1. Основные подходы к процессу общения
2. Потребность в общении.
3. Аксиомы коммуникаций.
4. Социальная перцепция (восприятие): механизмы, ошибки, эффекты.
5. Влияние эмоциональной компоненты на восприятие (аттракция).

Список литературы:

1. Андреева Г.М. Социальная психология. Любое издание. Глава «Социальная перцепция».
2. Межличностное общение. /Сост. и общая редакция Н.В.Казариновой, В.М.Погольши. – СПб.: Питер, 2001, с.11-25.
3. Введение в социальную психологию. Европейский подход: Учебник для студентов вузов / М.Хьюстон, В.Штрёбе. М. ЮНИТИ-ДАНА, 2004, с.361-370.
4. Гозман Л.Я. Психология эмоциональных отношений. М., МГУ 1987.
5. Шибутани Т. Социальная психология. Ростов-на-Дону, Феникс, 1998, с.273-337.
6. Межличностное общение. /Сост. и общая редакция Н.В.Казариновой, В.М.Погольши. – СПб.: Питер, 2001, с.114-132.
7. Введение в социальную психологию. Европейский подход: Учебник для студентов вузов / М.Хьюстон, В.Штрёбе. М. ЮНИТИ-ДАНА, 2004, с.361-370.
8. Кричевский Р.Л., Дубовская Е.М. Психология малой группы. М., Аспект Пресс, 1991, с.193-199.

#### **Семинар 2.**

**Тема 2.** Переговорный процесс. Модели и этапы развития

**Форма проведения.** Выполнение учебных индивидуальных и групповых заданий в ходе семинаров

**Вопросы для обсуждения:**

- 1) Определения переговоров в различных науках
- 2) Различные подходы к пониманию переговорного процесса
- 3) В чем состоит математическое решение теории Д. Нэша. Типы поведения участников
- 4) В чем сходство переговорных моделей Э. Дуглас, Ф. Гуливера, Г. Кеннеди?
- 5) Основные составляющие подготовки к переговорному процессу.
- 6) Основные функции этапа обсуждения.
- 7) Виды конструктивного поведения
- 8) Виды не конструктивного поведения
- 9) Этап предложения
- 10) Этап торгов

### Подготовка конспектов статей

1. Платонов Ю.П. Модели и формы переговорного процесса ([http://www.elitarium.ru/modeli\\_formy\\_peregovornogo\\_processa/](http://www.elitarium.ru/modeli_formy_peregovornogo_processa/))

### Семинар 3.

**Тема 3.** Тактика и стратегия переговорного процесса

**Форма проведения.** Выполнение учебных индивидуальных и групповых заданий в ходе семинаров

#### Вопросы для обсуждения.

- 1) Основные правила проведения переговоров
- 2) Вопросы с различной приоритетностью и их значимость для переговорного процесса
- 3) Постановка целей переговорного процесса. Модель SMART.
- 4) Применение модели SMART. Описание постановки конкретной цели
- 5) Методы убеждения (название, общий смысл)
- 6) Определение аргументации. Показатели силы аргументов
- 7) Значение уступок в переговорном процессе.
- 8) Стратегии переговорного процесса
- 9) Факторы, повышающие эффективность переговорного процесса
- 10) Применение методов убеждения на практике (необходимо описать ситуацию применения одного из методов)

### Подготовка конспектов статей

1. Кибанов А.Я. Правила проведения переговоров: поэтапное руководство (<http://www.elitarium.ru/jetapy-peregovorov-pravilo-dostizhenie-soglashenieinformacija-doverie/>)

2. Аминов И.И. Методы аргументации и убеждения собеседников (<http://www.elitarium.ru/metod-argumentacija-sobesednik-spor-tezis-argumentsravnenie-vozdejstvie-logika/>)

3. Чуфаровский Ю.В. Техники общения в процессе переговоров ([http://www.elitarium.ru/tekhniki\\_obshhenija\\_peregovory/](http://www.elitarium.ru/tekhniki_obshhenija_peregovory/))

4. Саркисян Б.С. Выбор успешной стратегии переговоров ([http://www.elitarium.ru/vybor\\_ushpeshnoj\\_strategii\\_peregovorov/](http://www.elitarium.ru/vybor_ushpeshnoj_strategii_peregovorov/))

### Семинар 4.

**Тема 4.** Свойства личности, влияющие на эффективность общения. Этика переговорного процесса

**Форма проведения.** Выполнение учебных индивидуальных и групповых заданий в ходе семинаров

#### Вопросы для обсуждения.

- 1) Диалог и его основные характеристики
- 2) Значение диалога в переговорном процессе
- 3) Примеры, когда общение является диалогом и когда не является
- 4) Основные проблемы общения в переговорном процессе
- 5) Качества, влияющие на эффективность переговорного процесса
- 6) Примеры, иллюстрирующие позитивное влияние определенных качеств на переговорный процесс
- 7) Примеры, иллюстрирующие негативное влияние определенных качеств на переговорный процесс

- 8) Пример с разъяснением портрета субъекта затруднительного общения для вас.
- 9) Техники активного слушания
- 10) Примеры применения техник активного слушания

#### **Подготовка конспектов статей**

1. Ильин Е.П. Свойства личности, влияющие на эффективность общения (<http://www.elitarium.ru/process-obshhenija-chelovek-jempatija-obidchivost-povedenieagressivnost-psihologija/> )

#### **Семинар 5.**

**Тема 5.** Манипулирование в переговорном процессе.

**Форма проведения.** Выполнение учебных индивидуальных и групповых заданий в ходе семинаров

##### **Вопросы для обсуждения.**

- 1) Определение манипуляции
- 2) Различие между «манипуляторами» и «актуализаторами»
- 3) Коммуникативная схема манипуляции. Особенности распознавания целей коммуникатора при манипуляции
- 4) Классификация психологических уловок
- 5) Принципы работы вербальных уловок
- 6) Примеры ситуаций с использованием вербальных уловок 7) Формы и виды манипулятивного воздействия.
- 8) Суггестия и ее механизмы
- 9) Распознавание манипуляции в переговорном процессе
- 10) Психолингвистические приемы манипулирования

#### **Семинар 6.**

**Тема 6.** Медиация как способ досудебного урегулирования конфликтов

**Форма проведения.** Выполнение учебных индивидуальных и групповых заданий в ходе семинаров

##### **Вопросы для обсуждения.**

- 1) Определение медиации
- 2) Этапы медиации
- 3) Методы правового регулирования отношений в сфере медиации
- 4) Факторы, сдерживающие развитие медиации в России
- 5) Сферы применения медиации
- 6) Основные закономерности применения уступок
- 7) Основные переговорные стратегии и условия их применения
- 8) Неявные факторы, способствующие успеху в переговорном процессе
- 9) Виды обратной связи
- 10) Принципы негативной обратной связи

#### **Подготовка конспектов статей**

1. Коваленко М.Ю. Четыре неявных фактора успеха в переговорах ([http://www.elitarium.ru/faktor\\_uspekha\\_peregovory/](http://www.elitarium.ru/faktor_uspekha_peregovory/) )

#### **Семинар 7.**

**Тема 7.** Национальные особенности проведения переговоров

**Форма проведения.** Выполнение учебных индивидуальных и групповых заданий в ходе семинаров

## Подготовка рефератов

### 1. Протокол ведения международных переговоров

11. Особенности переговорного процесса с представителями исламских стран
12. Особенности переговорного процесса с представителями Германии
13. Особенности переговорного процесса с представителями США
14. Особенности переговорного процесса с представителями Китая
15. Особенности переговорного процесса с представителями Испании
16. Особенности переговорного процесса с представителями Греции
17. Особенности переговорного процесса с представителями Японии
18. Особенности переговорного процесса с представителями балканских стран
19. Особенности переговорного процесса с представителями Великобритании

## Семинар 8.

### Промежуточная аттестация. Комплексное итоговое занятие по дисциплине

При проведении промежуточной аттестации (комплексное итоговое занятие по дисциплине) студент должен написать итоговое тестирование, состоящее из 40 вопросов.

Перечень теоретических вопросов, выносимых на обсуждение представлен в разделе 5.3 данной программы.

### 9.2 Методические рекомендации по подготовке письменных работ

Письменная работа выполняется и оформляется в соответствии с общеуниверситетскими требованиями.

Структурными элементами письменной работы являются: титульный лист, оглавление, введение, основная часть, заключение, список литературы. Описательная часть работы должна составлять 8 -10 листов.

Содержание текстовой части письменной работы может быть в виде текста, таблиц, иллюстраций и других составляющих.

Текст письменной работы должен отвечать следующим основным требованиям:

- четкость структуры;
- логичность и последовательность;
- точность приведенных сведений;
- ясность и лаконичность изложения материала;
- соответствие изложения материала нормам литературного русского языка.

По тексту обязательно должны иметься ссылки на используемую литературу, включая периодическую литературу за последние 5 лет.

### 9.3 Иные материалы

Методические материалы обучающимся по освоению дисциплины

№ п/п	Наименование раздела дисциплины	Вид самостоятельной работы
-------	---------------------------------	----------------------------

1.	Переговорный процесс. Модели и этапы развития	<ul style="list-style-type: none"> <li>- чтение текста (учебника, первоисточника, дополнительной литературы);</li> <li>- конспектирование текста;</li> <li>- учебно-исследовательская работа;</li> <li>- использование Интернета;</li> <li>- работа с конспектом лекции (обработка текста);</li> <li>- повторная работа над учебным материалом (учебника, первоисточника, дополнительной литературы);</li> <li>- составление плана и тезисов ответа;</li> <li>- составление таблиц для систематизации учебного материала;</li> <li>- ответы на контрольные вопросы;</li> </ul>
2.	Тактика и стратегия переговорного процесса	<ul style="list-style-type: none"> <li>- чтение текста (учебника, первоисточника, дополнительной литературы);</li> <li>- конспектирование текста;</li> <li>- учебно-исследовательская работа;</li> <li>- использование Интернета;</li> <li>- работа с конспектом лекции (обработка текста);</li> <li>- повторная работа над учебным материалом (учебника, первоисточника, дополнительной литературы);</li> <li>- составление плана и тезисов ответа;</li> <li>- составление таблиц для систематизации учебного материала;</li> <li>- ответы на контрольные вопросы;</li> </ul>
3.	Свойства личности, влияющие на эффективность общения. Этика переговорного процесса	<ul style="list-style-type: none"> <li>- чтение текста (учебника, первоисточника, дополнительной литературы);</li> <li>- конспектирование текста;</li> <li>- учебно-исследовательская работа;</li> <li>- использование Интернета;</li> <li>- работа с конспектом лекции (обработка текста);</li> <li>- повторная работа над учебным материалом (учебника, первоисточника, дополнительной литературы);</li> <li>- составление плана и тезисов ответа;</li> <li>- составление таблиц для систематизации учебного материала;</li> <li>- ответы на контрольные вопросы;</li> </ul>

4.	Манипулирование в переговорном процессе	<ul style="list-style-type: none"> <li>- чтение текста (учебника, первоисточника, дополнительной литературы);</li> <li>- конспектирование текста;</li> <li>- учебно-исследовательская работа;</li> <li>- использование Интернета;</li> <li>- работа с конспектом лекции (обработка текста);</li> <li>- повторная работа над учебным материалом (учебника, первоисточника, дополнительной литературы);</li> <li>- составление плана и тезисов ответа;</li> <li>- составление таблиц для систематизации учебного материала;</li> <li>- ответы на контрольные вопросы;</li> </ul>
5.	Медиация как способ досудебного урегулирования конфликтов	<ul style="list-style-type: none"> <li>- чтение текста (учебника, первоисточника, дополнительной литературы);</li> <li>- конспектирование текста;</li> <li>- учебно-исследовательская работа;</li> <li>- использование Интернета;</li> <li>- работа с конспектом лекции (обработка текста);</li> <li>- повторная работа над учебным материалом (учебника, первоисточника, дополнительной литературы);</li> <li>- составление плана и тезисов ответа;</li> <li>- составление таблиц для систематизации учебного материала;</li> <li>- ответы на контрольные вопросы;</li> </ul>
6.	Национальные особенности проведения переговоров	<ul style="list-style-type: none"> <li>- чтение текста (учебника, первоисточника, дополнительной литературы);</li> <li>- конспектирование текста;</li> <li>- учебно-исследовательская работа;</li> <li>- использование Интернета;</li> <li>- работа с конспектом лекции (обработка текста);</li> <li>- повторная работа над учебным материалом (учебника, первоисточника, дополнительной литературы);</li> <li>- составление плана и тезисов ответа;</li> <li>- составление таблиц для систематизации учебного материала;</li> <li>- ответы на контрольные вопросы;</li> </ul>
7.	Итоговое занятие по дисциплине. Промежуточная аттестация	<ul style="list-style-type: none"> <li>- чтение текста (учебника, первоисточника, дополнительной литературы);</li> <li>- использование Интернета;</li> <li>- работа с конспектом лекции (обработка текста);</li> <li>- составление таблиц для систематизации учебного материала;</li> <li>- ответы на контрольные вопросы.</li> </ul>

## **АННОТАЦИЯ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ДИСЦИПЛИНЫ**

Цели: сформировать систематизированные знания об основах общения и закономерностях, принципах, содержании переговорного процесса, требованиях к его организации в различных системах общественного устройства.

Задачи: в ходе освоения дисциплины необходимо дать студентам представления

- об основных закономерностях общения
- об общих механизмах, закономерностях переговорного процесса,
- формах взаимодействия человека с второй стороной переговорного процесса,
- методах изучения и действий человека в ситуации переговорного процесса.

**В результате освоения дисциплины обучающийся должен:**

Знать: факторы, влияющие на процесс коммуникации,

- основные этапы переговоров
- типы коммуникационных барьеров,
- модели переговорного процесса;

Уметь: ориентироваться в протекании переговорного процесса,

- ориентировать в литературных источниках по проблематике переговоров
- выстраивать цели переговорного процесса;
- определять основные проблемы, возникающие на разных этапах переговорного процесса,

Владеть: методами урегулирования конфликтов,

- терминологией, необходимой для описания и анализа переговорного процесса,
- навыками выстраивания диалога,
- различными стратегиями переговорного процесса.