

Документ подписан простой электронной подписью

Информация о владельце:

ФИО: Грызлова Алена Фёдоровна Автономная некоммерческая организация высшего образования

Должность: Ректор

Национальный открытый институт г. Санкт-Петербург

Дата подписания: 12.09.2022 13:00:23

Уникальный программный ключ:

def4c1aae4956ccb60c796114b0245db1bc83492776b2fb6b418be863d2da6131 Кафедра

психологии и социальной работы

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА

учебной дисциплины

«Психологические основы ведения переговоров»

Направление подготовки 37.03.01 «Психология»

Профиль подготовки «Психология развития»

Квалификация: бакалавр

Форма обучения: очная, очно-заочная

Рабочая программа учебной дисциплины «Психологические основы ведения переговоров» составлена в соответствии с требованиями ФГОС ВО (утвержден приказом № 839 Минобрнауки России от 29.07 2020) к обязательному минимуму содержания и уровню подготовки бакалавра по направлению подготовки 37.03.01 «Психология» на основании учебного плана направления подготовки 37.03.01 «Психология» и профиля подготовки «Психология развития».

Программа рассмотрена и утверждена на заседании кафедры психологии и социальной работы

Протокол № 5/21 от 11.05.2021 г.

Зав. кафедрой

_____ Виноградова М. А.

Рабочую программу подготовил:

Виноградова М.А.

Оглавление

1. Цели и задачи дисциплины.....	4
2. Место дисциплины в структуре ОПОП ВО	4
3. Требования к результатам освоения дисциплины.....	5
4. Структура и содержание дисциплины.....	6
5. Образовательные технологии.....	8
6. Самостоятельная работа студентов	8
7. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины	9
7.1. Список основной и дополнительной литературы	9
7.2. Базы данных, информационно-справочные и поисковые системы.....	10
7.3. Перечень учебно-методических материалов, разработанных ППС кафедры	10
7.4. Вопросы для самостоятельной подготовки	10
7.5. Вопросы для подготовки к зачету.....	11
8. Методические рекомендации по изучению дисциплины	13
8.1. Методические рекомендации для студента	13
8.2. Методические рекомендации для преподавателя	15
9. Материально-техническое обеспечение дисциплины	17
10. Обеспечение образовательного процесса для лиц с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов.....	17
11. Согласование и утверждение рабочей программы дисциплины	20
12. Лист регистрации изменений	21
13. Лист ознакомления.....	22
Аннотация	23

1. Цели и задачи дисциплины

Цель дисциплины

Формирование базовых знаний и навыков, необходимых для ведения переговоров.

Задачи дисциплины

Образовательные задачи дисциплины:

1. Сформировать представления о психологических основах процесса переговоров.
2. Познакомить с различными стратегиями и тактиками ведения переговоров;
3. Сформировать навыки противостояния манипулированию и другим видам психологического воздействия;
4. Приобрести опыт применения различных приемов аргументации и контраргументации.

Профессиональная задача дисциплины:

– подготовка студентов к выполнению следующих ТФ в соответствии с ПС:

ПС	ОТФ	ТФ
01.002 Педагог-психолог (психолог в сфере образования)	А Психолого-педагогическое сопровождение образовательного процесса в образовательных организациях общего, профессионального и дополнительного образования, сопровождение основных и дополнительных образовательных программ	А/03.7 Консультирование администрации, педагогов, преподавателей и других работников образовательных организаций по проблемам взаимоотношений в трудовом коллективе и другим профессиональным вопросам
03.008 Психолог социальной сфере	А Организация и предоставление психологических услуг лицам разных возрастов и социальных групп	А/01.7 Психологическая подготовка специалистов межведомственной команды
		А/05.7 Проведение тренингов для клиентов в целях повышения эффективности их работы (тренинги командообразования, групповой сплоченности и т.п.)

2. Место дисциплины в структуре ОПОП ВО

Дисциплина «Психологические основы ведения переговоров» (Б1.В.ДВ.05.02) входит в число обязательных дисциплин ОПОП ВО блока 1 «Обязательная часть» учебного плана согласно ФГОС ВО для направления подготовки 37.03.01 «Психология».

Программа ориентирована на практическую подготовку к одному из основных видов профессиональной деятельности психолога – посреднической.

Для усвоения знания по дисциплине необходимы знания, умения и компетенции, которые формируются при изучении таких дисциплин как «Общая психология» (Б1.О.13), «Психология личности» (Б1.О.19), «Психология общения» (Б1.О.41). Немаловажное значение в усвоении знаний имеет участие студентов в психологическом тренинге: «Тренинг общения» (Б1.В.06).

Усвоение знаний по дисциплине обеспечивает успешное прохождение производственной практики.

3. Требования к результатам освоения дисциплины

Планируемые результаты обучения по дисциплине «Психологические основы ведения переговоров» соотнесены с планируемыми результатами освоения ОПОП ВО.

Процесс изучения дисциплины «Психологические основы ведения переговоров» направлен на формирование следующих компетенций:

УК

Код ОПК	ОПК	Индикаторы достижения ОПК
УК-4	УК-4. Способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах)	ИУК-4.1. Выбирает стиль общения на государственном языке Российской Федерации и иностранном языке в зависимости от цели и условий партнерства; адаптирует речь, стиль общения и язык жестов к ситуациям взаимодействия. ИУК-4.2. Выполняет перевод профессиональных текстов с иностранного языка на государственный язык Российской Федерации и с государственного языка Российской Федерации на иностранный. ИУК-4.3. Ведет деловую переписку на государственном языке Российской Федерации и иностранном языке с учетом особенностей стилистики официальных и неофициальных писем и социокультурных различий. ИУК-4.4. Представляет свою точку зрения при деловом общении и в публичных выступлениях

Ожидаемые результаты:

в результате изучения дисциплины бакалавры приобретут

Знания:

1. Современные теории формирования и поддержания благоприятного социально-психологического климата в коллективе, технологии и способы проектирования безопасной и комфортной образовательной среды (З-1).

2. Техники эффективной коммуникации со специалистами (З-2).

3. Основы организации и проведения психологического тренинга (методология, проведение, результаты, последствия) (З-3).

Умения:

1. Владеть приемами и навыками преподавания, организации и ведения дискуссий, проведения интерактивных форм занятий, презентаций (У-1).

2. Вступать в контакт и развивать конструктивные отношения с разными социально уязвимыми группами населения, с разными категориями клиентов (У-2).

3. Применять на практике методы обучения взрослых, индивидуального и групповой работы для психологической помощи и повышения эффективности профессиональной деятельности клиентов (У-3).

Навыки:

1. Ведения переговоров (Н-1).

4. Структура и содержание дисциплины

Структура преподавания дисциплины

Общая трудоемкость дисциплины «Психологические основы ведения переговоров» для направления подготовки 37.03.01 «Психология» составляет 4 з.е. или 144 часа общей учебной нагрузки (табл. 1).

Таблица 1.

Структура дисциплины (для очной/очно-заочной формы обучения)

Общая структура											
Общая трудоемкость				108/108							
Контактной работы (всего)				92/58							
Лекции				26/14							
Практические занятия				28/12							
Самостоятельная работа				33/55							
Контроль самостоятельной работы (КСР)				8/10							
Консультации				4/8							
Текущая аттестация				Составление словаря, реферат, анализ программ, групповой динамики, тренинга, тестирование.							
Промежуточная аттестация				Зачет с оценкой							
Тематическая структура											
№	Раздел/тема дисциплины	Семестр (курс)	Всего часов	Виды учебной нагрузки (в часах)						Самостоятельная работа	Форма контроля
				Лекции	Практические занятия	КСР	СРП	Конс.			
1	Тема 1. Этапы, структура переговоров	6(3)/8(4)	32/32	8/6	8/4	4/4	-/-	-/-	12/18	Семинар, тест, реферат	
2	Тема 2. Самоподготовка к переговорам	6(3)/8(4)	32/32	4/2	8/6	4/5	-/-	4/4	12/15	Семинар, тест, реферат	
3	Тема 3. Управление процессом переговоров	6(3)/8(4)	43/43	8/6	8/6	5/5	6/-	4/4	12/22	Семинар, тест, реферат	
4	Тема 4. Проблемы процесса переговоров	6(3)/8(4)	28/28	4/2	6/4	-/-	6/-	-/-	12/22	Семинар, тест, реферат	
8	Промежуточная аттестация	6(3)/8(4)	9/9	-	-	-	-	-	-	Зачет с оценкой	
9	Итого		144/144	24/16	30/20	13/14	12/-	8/8	48/77	9/9	

Содержание дисциплины

Содержание разделов/тем дисциплины «Психологические основы ведения переговоров» представлено в табл. 2.

Таблица 2.

Содержание разделов/тем дисциплины

№	Раздел/тема дисциплины	Содержание раздела	Результат обучения, формируемые компетенции
1	Тема 1. Этапы, структура переговоров	Логика процесса переговоров. Основные этапы переговоров: контакт, постановка проблемы, поиск решения, заключение договоренности, завершение переговоров. Цели и задачи каждого из этапов. Роли психолога: модератор, медиатор, фасилитатор, представитель, эксперт. Задачи психологического сопровождения переговорного процесса: диагностика, аналитика, посредничество, внешняя оценка, ведение процедуры,	3-1, 3-3 УК-4

№	Раздел/тема дисциплины	Содержание раздела	Результат обучения, формируемые компетенции
2	Тема 2. Самоподготовка к переговорам	<p>Искусство общения. Вступительный этап общения. Эффекты восприятия. Невербальное общение в ходе деловых бесед и переговоров. Межличностное пространство. Мимика, пантомимика. Невербальные средства повышения делового статуса. Вербальное общение. Нереплексивное, активное (рефлексивное) слушание. Барьеры общения. Техники постановки вопросов (открытые, закрытые, альтернативные, вступительные, направляющие, провокационные, подтверждающие и т.д.). Техника критики. Техника комплимента. (Мини-лекция, групповые дискуссии, упражнения, кейсы, деловые и ролевые игры, работа в малых группах, моделирование ситуаций, индивидуальная и групповая рефлексия).</p> <p>Обретение уверенности в себе. Содержание понятия ассертивное поведение. Отстаивание своей позиции в условиях конфликта. Типы поведенческих моделей: пассивная, агрессивная, уверенная (ассертивная) реакция на ситуацию. Правила и обязанности в общении. Способы нейтрализации агрессивных эмоций партнера. Переговоры и стресс. Содержание понятия «стресс». Тория стресса Г. Селье. Стрессоустойчивость. Техники управления эмоциями, способы выработки психологического иммунитета. Уровень самооценки и уверенность в себе. Приемы, психотехники повышения самооценки. (Мини-лекция, групповые дискуссии, упражнения, кейсы, деловые и ролевые игры, работа в малых группах, моделирование ситуаций, индивидуальная и групповая рефлексия).</p>	<p>3-1, 3-2, 3-3, У-1, У-2, У-3, Н-1 3-1, 3-2, 3-3, У-1, У-2, У-3, Н-1 УК-4</p>
3	Тема 3. Управление процессом переговоров	<p>Начало процесса переговоров. Этапы переговоров. Взаимное уточнение точек зрения, интересов, концепций сторон. Выдвижение предложений, их обоснование, обсуждение. Приемы аргументации (правило Сократа, правило Гомера, правило Паскаля и др.) Согласование позиций и выработка договоренностей. Участники и предмет переговоров. Интересы и позиции. Обнаружение скрытых интересов. Тактические приемы ведения переговоров (пакетирование, разделение проблемы на части, выдвижение требований в конце переговоров, расстановка ложных акцентов, уход и др.). Ошибки ведения переговоров. (Мини-лекция, групповые дискуссии, упражнения, кейсы, деловые и ролевые игры, работа в малых группах, моделирование ситуаций, индивидуальная и групповая рефлексия).</p> <p>Технический арсенал переговоров. Техники аргументации и контраргументации и использование приемов повышения ассертивности (гибкого поведения). Техники присоединения к партнеру. Техники регуляции эмоционального напряжения. Техники противостояния манипуляциям. Типы вопросов. Работа с возражениями.</p> <p>Манипуляции в переговорном процессе. Понятие психологического влияния и противостояния влиянию. Психологические средства влияния. Классификация видов влияния. Скрытые виды влияния. Внушение и заражение. Харизма и обаяние. Манипуляция, ее критерии. Психологические техники противостояния манипуляции (техника внешнего согласия, техника бесконечного уточнения, техника, техника испорченной пластинки и др.). Мониторинг эмоций. Техники уклонения. Техники отказа. (Мини-лекция, групповые дискуссии, упражнения, кейсы, деловые и ролевые игры, работа в малых группах, моделирование ситуаций, индивидуальная и групповая рефлексия).</p>	<p>3-1, 3-2, 3-3, У-1, У-2, У-3, Н-1 УК-4</p>

№	Раздел/тема дисциплины	Содержание раздела	Результат обучения, формируемые компетенции
		Заключительный этап переговоров. Переход от обсуждения вопросов к принятию решений и заключению договоренностей. Зона окончательного предложения. Преодоление трудностей при заключении договоренностей. Преодоление отказа.	
4	Тема 4. Проблемы процесса переговоров	Скрытые мотивы участников переговоров. «Трудные» партнеры. Фактор психологического давления. Эффект психологического заражения. Ошибки планирования. Ошибки при использовании технического арсенала. Условия эффективных переговоров.	З-1, З-2, З-3, У-1, У-2, У-3, Н-1 УК-4

5. Образовательные технологии

В соответствии с требованиями ФГОС ВО удельный вид занятий, проводимых в интерактивных формах, определяется главной целью (миссией) программы, особенностями контингента обучающихся и содержанием конкретных дисциплин; в целом в учебном процессе они должны составлять не менее 20 % аудиторных занятий. Используемые в процессе изучения дисциплины «Психологические основы ведения переговоров» образовательные технологии представлены в табл. 3.

Таблица 3.

Образовательные технологии

№	Раздел/тема дисциплины	Образовательные технологии
1	Тема 1. Этапы, структура переговоров	Технологии проблемного обучения. Технологии дистанционного обучения. Информационно-коммуникационные обучающие технологии. Интерактивные технологии
2	Тема 2. Самоподготовка к переговорам	Технологии проблемного обучения. Технологии дистанционного обучения. Информационно-коммуникационные обучающие технологии. Интерактивные технологии
3	Тема 3. Управление процессом переговоров	Технологии проблемного обучения. Технологии дистанционного обучения. Информационно-коммуникационные обучающие технологии. Интерактивные технологии
4	Тема 4. Проблемы процесса переговоров	Технологии проблемного обучения. Технологии дистанционного обучения. Информационно-коммуникационные обучающие технологии. Интерактивные технологии

6. Самостоятельная работа студентов

Сведения по организации самостоятельной работы студентов в процессе изучения дисциплины «Психологические основы ведения переговоров» представлены в табл. 4.

Таблица 4.

Характеристика самостоятельной работы студентов

№	Раздел/тема дисциплины	Виды самостоятельной работы	Часы	Компетенции
1	Тема 1. Этапы, структура переговоров	Работа онлайн в ИОС Института, работа с учебной литературой и Интернет-ресурсами, компьютерное тестирование, составление словаря, изучение дополнительного материала	12/18	УК-4
2	Тема 2. Самоподготовка к переговорам	Работа онлайн в ИОС Института, работа с учебной литературой и Интернет-ресурсами, компьютерное тестирование, составление реферата, изучение дополнительного материала.	12/15	УК-4

№	Раздел/тема дисциплины	Виды самостоятельной работы	Часы	Компетенции
3	Тема 3. Управление процессом переговоров	Работа онлайн в ИОС Института, работа с учебной литературой и Интернет-ресурсами, компьютерное тестирование, анализ тренинговых программ, подбор тренинговых упражнений, изучение дополнительного материала.	12/22	УК-4
4	Тема 4. Проблемы процесса переговоров	Работа онлайн в ИОС Института, работа с учебной литературой и Интернет-ресурсами, компьютерное тестирование, проектирование таблицы групповой динамики, анализ групповой динамики, изучение дополнительного материала.	12/22	УК-4

7. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины

7.1. Список основной и дополнительной литературы

Основная литература

1. Абдурахманов Р.А. Социальная психология личности, общения, группы и межгрупповых отношений : учебник / Абдурахманов Р.А.. — Саратов : Ай Пи Эр Медиа, 2018. — 368 с. — ISBN 978-5-4486-0173-6. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru>

2. Истратова О.Н. Психология эффективного общения и группового взаимодействия : учебное пособие / Истратова О.Н., Эксакусто Т.В.. — Ростов-на-Дону, Таганрог : Издательство Южного федерального университета, 2018. — 191 с. — ISBN 978-5-9275-2848-6. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru>

3. Клаус Фопель Технология ведения тренинга: теория и практика / Клаус Фопель. — Москва : Генезис, 2020. — 263 с. — ISBN 978-5-98563-430-3. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru>

4. Рабинович, П. Д. Практикум по интерактивным технологиям : методическое пособие : [16+] / П. Д. Рабинович, Э. Р. Баграмян. — 6-е изд., эл. — Москва : Лаборатория знаний, 2020. — 99 с. : схем., табл., ил. — (ИКТ в работе учителя). — Режим доступа: по подписке. — URL: <https://biblioclub.ru>

Дополнительная литература

1. Ефимова, Н. С. Психология общения. Практикум по психологии : учебное пособие / Н. С. Ефимова. — Москва : ФОРУМ : ИНФРА-М, 2021. — 192 с. — (Высшее образование: Бакалавриат). - ISBN 978-5-8199-0881-5. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com>

2. Козловская Н.В. Психология общения : учебное пособие (курс лекций) / Козловская Н.В.. — Ставрополь : Северо-Кавказский федеральный университет, 2018. — 263 с. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru>

3. Социальная психология общения: теория и практика : монография / под общ. ред. С.Д. Гуриевой, Л.Г. Почебут, А.Л. Свенцицкого. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : ИНФРА-М, 2021. — 389 с. — (Научная мысль). — DOI 10.12737/monography_5c23288728a5b4.76219099. - ISBN 978-5-16-014192-3. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com>

7.2. Базы данных, информационно-справочные и поисковые системы Лицензионные электронные ресурсы (ЭБС)

1. <http://www.iprbookshop.ru>

Электронно-библиотечная система образовательных изданий, в которой собраны электронные учебники, справочные и учебные пособия. Удобный поиск по ключевым словам, отдельным темам и отраслям знания.

2. <http://www.znaniium.com>

Электронно-библиотечная система образовательных изданий, в которой собраны электронные учебники, справочные и учебные пособия. Удобный поиск по ключевым словам, отдельным темам и отраслям знания.

3. <http://www.biblioclub.ru>

«Университетская библиотека онлайн». Интернет-библиотека, фонды которой содержат учебники и учебные пособия, периодику, справочники, словари, энциклопедии и другие издания на русском и иностранных языках. Полнотекстовый поиск, работа с каталогом, безлимитный постраничный просмотр изданий, копирование или распечатка текста (постранично), изменение параметров текстовой страницы, создание закладок и комментариев.

7.3. Перечень учебно-методических материалов, разработанных ППС кафедры

- Конспект лекций
- Глоссарий.
- ФОС для промежуточной и итоговой аттестации по дисциплине.
- Методические материалы и разработки.
- ЭОР (<https://moodle.noironline.ru/course/view.php?id=1632>).

7.4. Вопросы для самостоятельной подготовки

Вопросы для самостоятельной подготовки по дисциплине «Психологические основы ведения переговоров» представлены в табл. 5.

Таблица 5.

Вопросы для самостоятельной подготовки

№	Раздел/тема дисциплины	Вопросы
1	Тема 1. Этапы, структура переговоров	<ol style="list-style-type: none"> 1. Какова логика процесса переговоров? 2. Какие основные этапы переговоров? 3. Каковы цели этапов переговоров? 4. Каковы задачи этапов переговоров? 5. Какова роль психолога в переговорах? 6. Каковы задачи психологического сопровождения переговоров?
2	Тема 2. Самоподготовка к переговорам	<ol style="list-style-type: none"> 1. Каков вступительный этап общения? 2. Каковы могут быть эффекты восприятия? 3. Каким должно быть невербальное общение в ходе переговоров? 4. Каким должно быть межличностное пространство? 5. Какие невербальные средства повышают деловой статус? 6. Какие могут быть барьеры общения? 7. Какие существуют техники постановки вопросов? 8. Что представляет собой техника критики? 9. Что представляет собой техника комплимента? 10. Что такое «ассертивное поведение»? 11. Как отстоять свою позицию в условиях конфликта? 12. Какие существуют типы поведенческих моделей? 13. Какие правила в общении? 14. Какие обязанности в общении? 15. Как нейтрализовать агрессивное поведение партнёра? 16. Какие существуют техники управления эмоциями? 17. Как можно выработать психологический иммунитет? 18. Какие существуют приёмы психотехники повышения самооценки?

№	Раздел/тема дисциплины	Вопросы
3	Тема 3. Управление процессом переговоров	<ol style="list-style-type: none"> 1. Какие существуют этапы переговоров? 2. Как происходит взаимное уточнение концепций сторон? 3. Как происходит выдвижение и обоснование предложений? 4. Какие существуют приемы аргументации? 5. как происходит согласование позиций? 6. Как соотносятся участники переговоров с его предметом? 7. Как обнаружить скрытые интересы? 8. Какие существуют тактические приемы ведения переговоров? 9. Какие существуют ошибки ведения переговоров? 10. Каков технический арсенал переговоров? 11. Как используются техники аргументации и контраргументации? 12. как используются техники присоединения к партнёру? 13. Как используются техники регуляции эмоционального напряжения? 14. Как используются техники противостояния манипуляциям? 15. Как работать с возражениями? 16. Как противостоять влиянию? 17. Каковы психологические средства влияния? 18. Какие существуют скрытые виды влияния? 19. Каковы критерии манипуляции? 20. Как противостоять манипуляции? 21. Что представляют собой техники уклонения? 22. Что представляют собой техники отказа? 23. Каковы особенности этапа принятия решений? 24. Что представляет собой зона окончательного предложения? 25. Как преодолеть трудности при заключении договорённостей? 26. Как преодолеть отказ?
4	Тема 4. Проблемы процесса переговоров	<ol style="list-style-type: none"> 1. Какими могут быть скрытые мотивы участников переговоров? 2. Какие бывают «трудные» партнёры? 3. Что представляет собой фактор психологического давления? 4. Что представляет собой эффект психологического заражения? 5. Какие бывают ошибки планирования? 6. Какие возникают ошибки при использовании техники? 7. Какими должны быть условия эффективных переговоров?

7.5. Вопросы для подготовки к зачету с оценкой

1. 1. Основные этапы переговоров.
2. Роли психолога в переговорном процессе.
3. Задачи психологического сопровождения переговорного процесса.
4. Вступительный этап общения.
5. Эффекты восприятия.
6. Невербальное общение в ходе деловых бесед и переговоров.
7. Межличностное пространство в ходе деловых бесед и переговоров.
8. Мимика, пантомимика в ходе деловых бесед и переговоров.
9. Невербальные средства повышения делового статуса.
10. Вербальное общение.
11. Нереплексивное, активное (рефлексивное) слушание.
12. Барьеры общения.
13. Техники постановки вопросов.
14. Техника критики.
15. Техника комплимента.
16. Содержание понятия ассертивное поведение.
17. Отстаивание своей позиции в условиях конфликта.
18. Правила и обязанности в общении.
19. Способы нейтрализации агрессивных эмоций партнера.

20. Техники управления эмоциями, способы выработки психологического иммунитета. Приемы, психотехники повышения самооценки.
21. Приемы аргументации (правило Сократа, правило Гомера, правило Паскаля и др.)
22. Согласование позиций и выработка договоренностей.
23. Участники и предмет переговоров.
24. Интересы и позиции.
25. Обнаружение скрытых интересов.
26. Тактические приемы ведения переговоров.
27. Ошибки ведения переговоров.
28. Техники аргументации и контраргументации и использование приемов повышения асертивности (гибкого поведения).
29. Техники присоединения к партнеру.
30. Техники регуляции эмоционального напряжения.
31. Техники противостояния манипуляциям.
32. Работа с возражениями.
33. Понятие психологического влияния и противостояния влиянию.
34. Психологические средства влияния.
35. Классификация видов влияния.
36. Скрытые виды влияния.
37. Внушение и заражение.
38. Харизма и обаяние.
39. Манипуляция, ее критерии.
40. Психологические техники противостояния манипуляции.
41. Мониторинг эмоций.
42. Техники уклонения.
43. Техники отказа.
44. Скрытые мотивы участников переговоров.
45. «Трудные» партнеры.
46. Фактор психологического давления.
47. Эффект психологического заражения.
48. Ошибки планирования.
49. Ошибки при использовании технического арсенала.
50. Условия эффективных переговоров.

8. Методические рекомендации по изучению дисциплины

8.1. Методические рекомендации для студента

Организация самостоятельной работы студента

Самостоятельная работа студента (СРС) призвана закрепить и углубить полученные знания и навыки, подготовить его к аттестации по дисциплине «Психологические основы ведения переговоров», а также сформировать знания, умения и навыки в соответствии с компетенциями изучаемой дисциплины.

Следует понимать, что СРС является одной из форм индивидуальной работы и формирует компетенции не только в сфере специальных знаний и умений, но также личностные и организационные качества будущего специалиста.

В зависимости от того, что предусмотрено РПД, могут иметь место следующие виды СРС:

- внеаудиторные контакты с преподавателем, в том числе вебинары и онлайн консультации;
- выполнение в домашних условиях письменных работ: курсовых, контрольных и/или реферативных;
- онлайн тестирование и интерактивное взаимодействие с ЭОР дисциплины и ППС в «Moodle».

Виды заданий для СРС, их содержание и характер могут иметь вариативный и дифференцированный характер, учитывать специфику направления подготовки, рабочую программу изучаемой дисциплины, а также личностные качества студента. Основными видами заданий для СРС являются: письменная контрольная работа, реферат на заданную тему, курсовая работа, доклад на семинаре или конференции, компьютерная презентация к докладу, подбор упражнений, практических заданий, выпускная квалификационная работа.

В зависимости от цели, объема, конкретной тематики самостоятельной работы, уровня сложности, уровня умений студентов, те или иные задания СРС могут осуществляться как индивидуально, так и группами студентов.

Для контроля и оценки результатов СРС могут использоваться семинарские занятия, тестирование, проверка контрольных письменных работ и/или рефератов, а также защита курсовых работ (в зависимости от того, что предусмотрено рабочей программой дисциплины) в аудиторном режиме, в онлайн режиме, а также в интерактивном режиме в среде «Moodle». Вне зависимости от формата критериями результатов самостоятельной внеаудиторной работы студента являются:

- уровень освоения студентами учебного материала;
- умения студента использовать теоретические знания при выполнении практических задач;
- сформированность требуемых знаний, умений и навыков
- обоснованность четкость изложения материала и надлежащее его оформление.

В процессе контроля результатов СРС необходимо стимулировать активную познавательную деятельность и интерес к дисциплине, формировать творческое мышление, поощрять самостоятельность суждений, учить делать выводы для практической деятельности. Следует направлять внимание студентов на развитие навыков самостоятельной исследовательской работы, в первую очередь поиска и подбора необходимых теоретических положений, позволяющих адекватно решать практические задачи.

При текущем контроле успеваемости и промежуточной аттестации рекомендуется в качестве оценочных средств использовать тестовые задания, реализованные в интерактивной среде «Moodle», в том числе в режиме удаленного тестирования.

По мере изучения дисциплины следует постоянно накапливать в электронном виде персональные комплекты заданий и решений, формировать собственное портфолио, которое в дальнейшем может быть использовано при выполнении и защите ВКР.

Подготовка к лекциям и их проработка в ходе СРС

Из расписания занятий следует уяснить тематику и сроки проведения занятий по дисциплине «Психологические основы ведения переговоров», а также список литературы, рекомендованной по данной дисциплине.

Прочитать материал лекции, изложенный в основной литературе, и уяснить общий характер материала, его наиболее сложные фрагменты.

В конспекте лекции отражать основное научное, теоретическое и практическое содержание дисциплины, концентрировать внимание на наиболее проблемных вопросах. Лекции, предшествующие и обеспечивающие практические занятия по соответствующим темам, должны обрабатываться наиболее тщательно и своевременно.

Необходимо активно работать в ходе лекции, развивая познавательную деятельность и формируя творческое мышление. В процессе приобретения знаний использовать противопоставления, сравнения, обобщения. В конце каждой лекции необходимо усвоить рекомендации по организации самостоятельной работы.

При обучении по очно-заочной форме необходимо учитывать, что вопросы преподавателем излагаются кратко и оставлять больше места для пополнения конспекта при самостоятельной работе.

Сопровождаемые компьютерными презентациями лекции с использованием мультимедиа проектора желательно переписать в собственную информационную базу и использовать в процессе самостоятельной работы.

Для успешного усвоения материала в процессе самостоятельной работы необходимо использовать соответствующие ссылки на ресурсы сети «Интернет».

Особенности очно-заочной формы обучения

Студенты, обучающиеся по очно-заочной формам, в большинстве своем работают в организациях, где трудится психолог. Поэтому при проведении как лекционных, так и семинарских занятий следует опираться на ранее полученные знания, умения и навыки, а также практический опыт, приобретенный в ходе работы. По сути, речь идет о развитии основополагающих компетенций, определенных ФГОС ВО.

Ограниченный объем аудиторных занятий следует максимально компенсировать в рамках самостоятельной работы. Концентрированный материал, даваемый на лекциях, в процессе выполнения заданий самостоятельной работы необходимо подкреплять работой с основной и справочной литературой.

Ввиду ограниченности во времени и особенностей производственной деятельности студентов, работающих по специальности, проверка усвоения материала и текущая аттестация осуществляются в режиме онлайн и/или в интерактивной среде «Moodle».

Прохождение практик, выполнение курсовых, контрольных работ, написание рефератов (в зависимости, от того что предусмотрено РПД), а также подготовку к семинарским занятиям целесообразно совмещать с процессом трудовой деятельности студента на базе учреждения. Для этого должно быть письменное подтверждение руководителя организации о согласии и возможности подобного совмещения. Учитывая реальную должность студента в учреждении, подобное совмещение повышает эффективность самостоятельной работы в части освоения вариативной части дисциплины, максимального приближая достигнутые результаты к потребностям учреждения.

Организация работы с учебной и научной литературой в рамках СРС

Ознакомиться со структурой рекомендуемого учебника, учебного пособия или научного издания, составить общее представление о его содержании. Ознакомиться с содержанием и введением, определить, каким разделам и/или темам для своей будущей профессиональной деятельности необходимо уделить большее внимание.

Проработать нужные разделы, постараться понять изложенный в них материал на концептуальном уровне. Поработать с приложениями: предметным и именным указателями, указателем иностранных слов, толковым словарем. Познакомиться с содержанием врезок, в которых содержится информация к размышлению, дополнительное чтение, фрагменты из истории становления и развития дисциплины.

Поработать с ресурсами сети «Интернет», начав с адресов, указанных в пособии и информационно-справочном разделе курса, а затем запросив информацию с других сайтов.

В назначенное время принять участие в вебинаре по соответствующей теме либо ознакомиться с ним в интерактивной среде «Moodle». Выполнить соответствующие контрольные и /или тестовые задания в интерактивной среде «Moodle», в зависимости от того, какой контроль предусмотрен РПД, проверить правильность выполнения в режиме онлайн или отправить на проверку преподавателю.

По мере продвижения вперед не забывать регулярно «оглядываться назад», повторяя содержание изученного материала и расширяя понимание содержания дисциплины с использованием сети «Интернет».

8.2. Методические рекомендации для преподавателя

Обеспечение компетентного подхода в преподавании дисциплины

При организации учебного процесса необходимо обеспечивать интеграцию теории и практики. Это означает формирование знаний, умений и навыков, используя различные стили обучения. Студенты должны научиться осознавать, как они чему-то научились и как можно интенсифицировать собственное обучение.

Принципы методики обучения:

- весь учебный процесс должен быть ориентирован на достижение задач, выраженных в форме компетенций, освоение которых является результатом обучения;
- формирование так называемой «области доверия» между студентами и преподавателем;
- студенты должны сознательно взять на себя ответственность за собственное обучение, что достигается созданием такой среды обучения, которая формирует эту ответственность. Для этого студенты должны иметь возможность активно взаимодействовать с преподавателем непосредственно на контактных занятиях во время учебных сессий, в онлайн режиме, а также в интерактивном режиме среды «Moodle»;
- студенту должна быть предоставлена траектория изучения дисциплины «Психологические основы ведения переговоров», которая предусматривает развитие навыков самостоятельного поиска, обработки и использования информации. Необходимо отказаться от практики «трансляции знаний»;
- студенты должны иметь возможность практиковаться в освоенных компетенциях, используя реальные приборы и инструменты в процессе прохождения практик и написания курсовых работ, а также виртуальные компьютерные тренажеры и/или симуляторы;
- студентам должна быть предоставлена возможность развивать компетенцию, которая получила название «учиться тому, как нужно учиться», иными словами, нести ответственность за собственное обучение и его результаты;
- индивидуализация учебного процесса: предоставление каждому обучающемуся возможность осваивать компетенции в индивидуальном темпе.

Планируя организацию учебного процесса и методы, следует всегда помнить, что студенты запоминают 20 % услышанного, 40 % увиденного, 60 % увиденного и услышанного, 80% увиденного, услышанного и сделанного нами самими.

План изучения дисциплины

Текущая работа преподавателя складывается из следующих основных этапов: подготовка материалов, проведение аудиторных занятий, проведение вебинаров в онлайн режиме, работа в интерактивном режиме в среде «Moodle».

Подготовка материалов предполагает:

- периодическое обновление авторских материалов, электронных курсов методических рекомендаций и сопутствующих им комплектов презентаций, чтобы обеспечить актуальность информации и ее соответствие требованиям ФГОС ВО, ОПОП ВО, РУП и РПД, а также формам и техническим средствам, используемым для организации учебного процесса по дисциплине «Психологические основы ведения переговоров»;
- подготовку учебных материалов для проведения практических занятий, вебинаров, текущей аттестации, а также учебных материалов для прохождения студентами практик и выполнения ими курсовых, контрольных и/или реферативных работ, предусмотренных РПД;
- подготовку учебных и методических материалов для проведения семинарских занятий, выполнения письменных контрольных работ, написания рефератов, прохождения студентами компьютерного тестирования и практик, в зависимости от того, что предусмотрено РПД;
- подготовку и размещение учебных материалов в ЭОР в интерактивной среде «Moodle».

Изложение преподавателем лекционного материала в аудиторном режиме и в онлайн режиме вебинара должно сопровождаться комплектом презентаций, используя необходимое материально-техническое оснащение, предусмотренное для дисциплины «Психологические основы ведения переговоров».

Поскольку при заочной форме обучения основной акцент делается на самостоятельном изучении дисциплины, особое внимание преподавателю необходимо уделить организации и планированию СРС, используя ИОС Института, ЭБС и ЭОР.

Мощной технологией, позволяющей хранить и передавать основной объём изучаемого материала, являются электронные учебники и справочники, доступ к которым обеспечивается студентам при работе с ЭБС. Индивидуальная работа студента с ними обеспечивает глубокое усвоение и понимание материала. Дополнение возможностей ЭБС ЭОР интерактивной среды «Moodle» обеспечивает индивидуальную траекторию освоения студентами дисциплины в рамках РПД.

Практические (семинарские) занятия

Практические профессиональные навыки формируются через интериоризацию, точнее натурализацию, знаний в структуру личного жизненного опыта студента. Только психологическое знание, которое принято на смысловом и ценностном уровне, прочувствовано и согласовано с характером и темпераментом, становится элементом профессиональной квалификации специалиста. Без натурализации знание используется психологом в практической профессиональной жизнедеятельности через сознательное волевое усилие, как бы под внешним контролем, без должной спонтанности и убедительности. У определенной части студентов возможны даже психологические противоречия между профессиональными знаниями и привычными эвристиками в объяснении поведения окружающих людей и социума.

Поэтому учебный процесс следует реализовывать, предусматривая три компонента: информационный (освоение студентами теоретических и фактических знаний по предмету); психоразвивающий (активные методы обучения, например, групповые дискуссии, ролевые игры, тренинг сенситивности); психодиагностический (индивидуальная диагностика профессионально значимых знаний, навыков и личностных качеств).

Письменные контрольные работы и рефераты, курсовые работы

Выполнение домашних письменных контрольных работ и/или рефератов, в зависимости от того, что предусмотрено РПД, является составной частью СРС студентов в процессе освоения учебной дисциплины «Психологические основы ведения переговоров».

Написание письменных работ осуществляется в часы вариативной части СРС, реферат составляет часть портфолио студента. Реферат выполняется в процессе освоения дисциплины и планируется к использованию при написании ВКР. В данном случае реализуется комплексный междисциплинарный подход к обучению, тесно увязывая содержание реферата с ГИА и практической производственной деятельностью студента. Работа над рефератом предполагает использование знаний, полученных в ходе изучения данной дисциплины и смежных с ней дисциплин, изучение основной и дополнительной литературы, использование ресурсов сети «Интернет», а также знаний, полученных в ходе прохождения практик и профессиональной деятельности.

Написание студентами рефератов регламентируется методическими указаниями, которые содержат:

- тематику рефератов по данной дисциплине;
- технические и содержательные требования к рефератам;
- требования к оформлению рефератов;
- списки рекомендуемой литературы и ресурсов сети «Интернет».

В зависимости, от того что предусмотрено РПД, домашняя письменная контрольная работа может быть сформирована как реферативная или как расчетная. Расчетная работа предполагает отдельное учебно-методическое пособие (задачник) для студентов, обучающихся по данному направлению подготовки. В задачнике приведены задания для решения задач, предусмотренных по дисциплине, описан порядок решения и даны образцы оформления.

Письменная контрольная работа, как реферативная, так и расчетная, оформляется в электронном виде и загружается для проверки в интерактивную систему «Moodle».

Учебные практики и производственная практика

Необходимость и степень использования учебных материалов данной дисциплины при прохождении учебных практик, предусмотренных РУП по направлению подготовки бакалавров, регламентируется программами соответствующих практик и методическими указаниями по их выполнению.

При прохождении производственной практики и последующем написании ВКР использование портфолио студента (в части содержащихся в нем учебных результатов изучения данной дисциплины) зависит от выбранной студентом тематики. Необходимость и степень использования учебных материалов данной дисциплины регламентируется методическими указаниями по выполнению производственной практики и методическими указаниями по написанию ВКР по направлению подготовки.

9. Материально-техническое обеспечение дисциплины

- ИОС Института: учебный портал, интерактивная система «Moodle», ЭБС, ЭОР.
- Учебные аудитории, оснащенные ТСО, необходимыми для проведения вебинаров и практических (семинарских) занятий в интерактивном режиме.
- Аудитории, оснащенные мультимедийным оборудованием для демонстрации презентаций и видеопродукции.
- Компьютерные классы для прохождения текущей аттестации по дисциплине в режиме онлайн тестирования.

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

При необходимости РПД может быть адаптирована для обеспечения образовательного процесса инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья, в том числе для дистанционного обучения.

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 (освещенность должна составлять не менее 300 лк);
- для выполнения задания при необходимости предоставляется увеличивающее устройство; возможно также использование собственных увеличивающих устройств;
- письменные задания оформляются увеличенным шрифтом или шрифтом Брайля;
- 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, библиотека и иные помещения для обучения должны быть оснащены специальным оборудованием и учебными местами с техническими средствами обучения:

- для слепых и слабовидящих:
 - устройства для сканирования и чтения с камерой «SARA CE»;
 - дисплеи Брайля «РАС Mate 20»;
 - принтеры Брайля «EmBraille ViewPlus»;
- для глухих и слабослышащих:
 - автоматизированные рабочие места для людей с нарушением слуха и слабослышащих;
 - акустический усилитель и колонки.
- для обучающихся с нарушениями опорно-двигательного аппарата:
 - передвижные, регулируемые эргономические парты СИ-1;
 - компьютерная техника со специальным программным обеспечением.

11. Согласование и утверждение рабочей программы дисциплины

Рабочая программа учебной дисциплины «Психологические основы ведения переговоров» разработана в соответствии с требованиями ФГОС ВО (утвержден приказом № 839 Минобрнауки России от 29.07 2020) к обязательному минимуму содержания и уровню подготовки бакалавра по направлению подготовки 37.03.01 «Психология» на основании учебного плана направления подготовки 37.03.01 «Психология» и профиля подготовки «Психология развития».

Автор программы – Виноградова М.А.

05.04.2021 г.
(дата)

(подпись)

Программа рассмотрена и утверждена на заседании кафедры психологии и социальной работы

Протокол № 5/21 от 11.05.2021 г.

Зав. кафедрой

Виноградова М. А.

Декан факультета

Виноградова М. А.

Согласовано

Проректор по учебной
работе

Тихон М. Э.

Аннотация

Дисциплина «Психологические основы ведения переговоров» (Б1.В.ДВ.05.02) реализуется кафедрой психологии и социальной работы.

Дисциплина «Психологические основы ведения переговоров» (Б1.В.ДВ.05.02) входит в число обязательных дисциплин ОПОП ВО блока 1 «Обязательная часть» учебного плана согласно ФГОС ВО для направления подготовки 37.03.01 «Психология».

По дисциплине предусмотрена промежуточная аттестация в форме зачета с оценкой.

Общая трудоемкость освоения дисциплины составляет 4 з.е.

Цель дисциплины:

Формирование базовых знаний и навыков, необходимых для ведения переговоров.

Задачи дисциплины

Образовательные задачи дисциплины:

1. Сформировать представления о психологических основах процесса переговоров.
2. Познакомить с различными стратегиями и тактиками ведения переговоров;
3. Сформировать навыки противостояния манипулированию и другим видам психологического воздействия;
4. Приобрести опыт применения различных приемов аргументации и контраргументации.

Профессиональная задача дисциплины:

- подготовка студентов к выполнению следующих ТФ в соответствии с ПС:

ПС	ОТФ	ТФ
01.002 Педагог-психолог (психолог в сфере образования)	А Психолого-педагогическое сопровождение образовательного процесса в образовательных организациях общего, профессионального и дополнительного образования, сопровождение основных и дополнительных образовательных программ	А/03.7 Консультирование администрации, педагогов, преподавателей и других работников образовательных организаций по проблемам взаимоотношений в трудовом коллективе и другим профессиональным вопросам
03.008 Психолог социальной сфере	А Организация и предоставление психологических услуг лицам разных возрастов и социальных групп	А/01.7 Психологическая подготовка специалистов межведомственной команды
		А/05.7 Проведение тренингов для клиентов в целях повышения эффективности их работы (тренинги командообразования, групповой сплоченности и т.п.)

Планируемые результаты обучения по дисциплине «Психологические основы ведения переговоров» соотнесены с планируемыми результатами освоения ОПОП ВО.

Процесс изучения дисциплины «Психологические основы ведения переговоров» направлен на формирование следующих компетенций:

УК

Код ОПК	ОПК	Индикаторы достижения ОПК
УК-4	УК-4. Способен осуществлять деловую коммуникацию в устной	ИУК-4.1. Выбирает стиль общения на государственном языке Российской Федерации и иностранном языке в зависимости от цели и условий партнерства; адаптирует речь, стиль общения и

	и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах)	язык жестов к ситуациям взаимодействия. ИУК-4.2. Выполняет перевод профессиональных текстов с иностранного языка на государственный язык Российской Федерации и с государственного языка Российской Федерации на иностранный. ИУК-4.3. Ведет деловую переписку на государственном языке Российской Федерации и иностранном языке с учетом особенностей стилистики официальных и неофициальных писем и социокультурных различий. ИУК-4.4. Представляет свою точку зрения при деловом общении и в публичных выступлениях
--	---	---

Ожидаемые результаты:

в результате изучения дисциплины бакалавры приобретут

Знания:

1. Современные теории формирования и поддержания благоприятного социально-психологического климата в коллективе, технологии и способы проектирования безопасной и комфортной образовательной среды (З-1).
2. Техники эффективной коммуникации со специалистами (З-2).
3. Основы организации и проведения психологического тренинга (методология, проведение, результаты, последствия) (З-3).

Умения:

1. Владеть приемами и навыками преподавания, организации и ведения дискуссий, проведения интерактивных форм занятий, презентаций (У-1).
2. Вступать в контакт и развивать конструктивные отношения с разными социально уязвимыми группами населения, с разными категориями клиентов (У-2).
3. Применять на практике методы обучения взрослых, индивидуального и групповой работы для психологической помощи и повышения эффективности профессиональной деятельности клиентов (У-3).

Навыки:

1. Ведения переговоров (Н-1).