

Минобрнауки России

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования

«Оренбургский государственный университет»

Кафедра общей психологии и психологии личности

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА

ДИСЦИПЛИНЫ

«С.1.Б.33 Психология общения и переговоров»

Уровень высшего образования

СПЕЦИАЛИТЕТ

Специальность

37.05.02 Психология служебной деятельности

(код и наименование специальности)

Психологическое обеспечение служебной деятельности сотрудников правоохранительных органов
(наименование направленности (профиля) образовательной программы)

Квалификация

Психолог

Форма обучения

Очная

Год набора 2018

Рабочая программа рассмотрена и утверждена на заседании кафедры

Кафедра общей психологии и психологии личности

наименование кафедры

протокол № 7 от "08" 02 2018 г.

Заведующий кафедрой

Кафедра общей психологии и психологии личности

наименование кафедры

Л.В. Зубова

подпись

расшифровка подписи

Исполнители:

Доцент кафедры ОПиЛЛ

должность

подпись

А.А. Кириенко

расшифровка подписи

должность

подпись

расшифровка подписи

СОГЛАСОВАНО:

Председатель методической комиссии по специальности

37.05.02 Психология служебной деятельности

код наименование

личная подпись

Л.В. Зубова

расшифровка подписи

Заведующий отделом комплектования научной библиотеки

личная подпись

Н.Н. Грицай

расшифровка подписи

Уполномоченный по качеству факультета

личная подпись

В.М. Иванова

расшифровка подписи

№ регистрации 63736

1 Цели и задачи освоения дисциплины

Цель (цели) освоения дисциплины:

Основная цель дисциплины: анализ теоретических и практических достижений зарубежной и отечественной науки в области психологии общения и переговоров.

Задачи:

- усвоение общей характеристики содержания и структуры общения;
- получение представлений о восприятии человека человеком (перцептивный аспект общения);
- получение представлений об общении как обмене информацией (коммуникативный аспект общения) и общении как взаимодействии (интерактивный аспект общения);
- освоение информации о затруднениях в общении и способах их преодоления;
- рассмотрение различных составляющих эффективного общения;
- формирование системного представления о переговорах как средстве профессионального общения и технологиях ведения переговоров в критических ситуациях.

2 Место дисциплины в структуре образовательной программы

Дисциплина относится к базовой части блока 1 «Дисциплины (модули)»

Пререквизиты дисциплины: *С.1.Б.15 Общая психология, С.1.Б.26 Социальная психология, С.1.Б.28 Клиническая психология*

Постреквизиты дисциплины: *С.1.Б.32 Психология кадрового менеджмента, С.1.Б.37 Психологическое консультирование, С.1.Б.45 Психология конфликта, С.1.В.ДВ.3.1 Психологическая супервизия, С.1.В.ДВ.3.2 Спецпрактикум - тренинг коммуникативной компетентности, С.1.В.ДВ.7.1 Практикум по решению профессиональных задач*

3 Требования к результатам обучения по дисциплине

Процесс изучения дисциплины направлен на формирование следующих результатов обучения

Планируемые результаты обучения по дисциплине, характеризующие этапы формирования компетенций	Формируемые компетенции
<u>Знать:</u> ... теоретико-методологические основы современной психологии общения и переговоров; этапы общения в процессе переговоров; виды общения в переговорах. <u>Уметь:</u> ... осуществлять социально-психологический анализ переговоров; уметь применять знания о трёхсторонней модели общения в практике. <u>Владеть:</u> ...владеть навыками анализа процесса общения по различным критериям (формальным и содержательным).	ОК-4 способностью выполнять профессиональные задачи в соответствии с нормами морали, профессиональной этики и служебного этикета
<u>Знать:</u> ...стили общения личности и стили ведения переговоров; роль индивидно - личностных характеристик в протекании переговорного процесса; феномен личного влияния в психологии переговоров. <u>Уметь:</u> ... применять правила организации обратной связи и приемы активного слушания в процессе деловой коммуникации; уметь применять различные способы речевого выражения отношений в процессе ведения переговоров. <u>Владеть:</u> ... навыками подачи обратной связи; навыками применения приемов	ОК-5 способностью работать в коллективе, толерантно воспринимая социальные, культурные и конфессиональные различия, предупреждать и конструктивно разрешать конфликтные ситуации в процессе профессиональной деятельности

Планируемые результаты обучения по дисциплине, характеризующие этапы формирования компетенций	Формируемые компетенции
активного слушания в процессе деловой коммуникации; навыками речевого выражения отношений в процессе ведения переговоров.	
Знать: ... классификацию причин затрудненного делового общения; объективные и субъективные причины; когнитивно-эмоциональные, мотивационные и инструментальные трудности ведения переговоров; виды конфликтного взаимодействия; социально-психологические причины неэффективного решения конфликтных ситуаций; поведенческие сигналы реагирования на конфликтные ситуации; этапы рассмотрения конфликтной ситуации. Уметь: .. производить психологическую оценку различным взаимодействия в процессе переговоров. Владеть: ... владеть навыками конструктивного поведения в ситуациях: противостояния и агрессивное поведения партнёра; при силовом давлении в ситуации манипуляции; навыками ассертивного поведения.	ОК-6 способностью проявлять психологическую устойчивость в сложных и экстремальных условиях, применять методы эмоциональной и когнитивной регуляции для оптимизации собственной деятельности и психического состояния
Знать: ... виды и ситуации переговорного процесса: экстремальные, межгрупповые, межличностные, деловые; переговоры в особых жизненных ситуациях (переговоры с террористами); понятие переговоров в теории принятия решений и типы решения в переговорном процессе. Уметь: ... осуществлять социально-психологический анализ ситуации переговорного процесса; выполнять сравнительный анализ делового общения и переговоров; выявлять социально-психологические барьеры вступления в переговорный процесс. Владеть: ... навыками посреднической деятельности в процессе переговоров; владеть навыками ведения переговоров в ситуациях, осложненных столкновением целей, интересов участников переговорного процесса; навыки применения техники «4-х шагового» метода ведения переговоров в ситуациях конфликтного межличностного и делового взаимодействия.	ПК-16 способностью эффективно взаимодействовать с сотрудниками правоохранительных органов, военными специалистами по вопросам организации психологического обеспечения оперативно-служебной деятельности, в том числе в условиях террористических актов, массовых беспорядков, чрезвычайных ситуаций, стихийных бедствий, катастроф и боевой деятельности

4 Структура и содержание дисциплины

4.1 Структура дисциплины

Общая трудоемкость дисциплины составляет 3 зачетных единиц (108 академических часов).

Вид работы	Трудоемкость, академических часов	
	5 семестр	всего
Общая трудоёмкость	108	108
Контактная работа:	52,25	52,25
Лекции (Л)	18	18
Практические занятия (ПЗ)	34	34
Промежуточная аттестация (зачет, экзамен)	0,25	0,25
Самостоятельная работа:	55,75	55,75
- написание реферата (Р);		
- самоподготовка (проработка и повторение лекционного материала и		

Вид работы	Трудоемкость, академических часов	
	5 семестр	всего
<i>материала учебников и учебных пособий; - подготовка к практическим занятиям; - подготовка к рубежному контролю и т.п.)</i>		
Вид итогового контроля (зачет, экзамен, дифференцированный зачет)	диф. зач.	

Разделы дисциплины, изучаемые в 5 семестре

№ раздела	Наименование разделов	Количество часов				
		всего	аудиторная работа			внеауд. работа
			Л	ПЗ	ЛР	
1	Общая характеристика содержания и структуры общения	48	10	18		20
2	Переговоры как средство профессионального общения	60	8	16		36
	Итого:	108	18	34		56
	Всего:	108	18	34		56

4.2 Содержание разделов дисциплины

Раздел 1. Общая характеристика содержания и структуры общения

Тема 1.1. Общий теоретический анализ общения как социально-психологического феномена

Роль общения в жизни человека и общества. Реализация в общении общественных и межличностных (психологических) отношений. Коммуникативная сфера как предмет деятельности психолога. Общение как инструмент реализации основных функций практического психолога.

Проблема дефиниции общения. Подходы к определению общения в зарубежной психологии: неофрейдизм, необихевиоризм, когнитивизм, интеракционизм, транзактный анализ. Понимание сущности общения с позиций деятельностного подхода в отечественной психологии. Принцип единства деятельности и общения, его значение для деятельности практического психолога.

Характеристика структуры общения. Составляющие ситуации общения.

Импрессивная сторона ситуации общения: потребности, мотивы и цели взаимодействующих субъектов. Экспрессивная сторона ситуации общения: коммуникационные средства и приемы, содержание общения, продукт общения, стиль общения. Фазы процесса общения. Уровни общения.

Классификация форм и видов общения по разным основаниям. По средствам общения: непосредственное и опосредованное, прямое и косвенное. По содержанию общения: материальное, когнитивное, кондиционное, мотивационное, деятельностное. По длительности: кратковременное, длительное. По степени завершенности контакта: законченное, прерванное. По контингенту участников и количеству каналов двусторонней связи: внутриличностное, межличностное, личностно-групповое, межгрупповое, массовое. По характеру отношений: монологическое (императивное и манипулятивное), диалогическое.

Значение общения для общества в целом: социальная функция, инструментальная функция, общепсихологическая функция. Основные функции и/или стороны процесса общения (Г.М. Андреева): коммуникативная, интерактивная, перцептивная. Информационно-коммуникативная, регуляционно-коммуникативная, аффективно-коммуникативная функции общения (Б.Ф. Ломов). Рабочие функции общения (А.А. Брудный): инструментальная, синдикативная, трансляционная, функция самовыражения. Функции по «цели общения» (Л.А. Карпенко): контактная, информационная, побудительная, координационная, понимания, эмотивная, установление отношений, оказания влияния.

Тема 1.2. Восприятие человека человеком (перцептивный аспект общения)

Понятие и значение социальной перцепции. Основные функции социальной перцепции: познание себя, познание партнера, организация совместной деятельности на основе взаимопонимания, установление эмоциональных отношений. Социально-перцептивные действия: восприятие внешнего облика и поведения человека; реконструкция внутреннего облика себя и партнера по общению. Условия социальной перцепции: уровень собственного самосознания, «Я-концепция», «Ты-концепция», «Мы-концепция».

Механизмы социальной перцепции. Рефлексия как механизм самопознания в процессе общения. Механизмы познания и понимания людьми друг друга: идентификация, эмпатия, аттракция, стереотипизация. Каузальная атрибуция как механизм прогнозирования поведения партнеров по общению: личностная, объектная, обстоятельственная.

Характеристика процесса социальной перцепции. Восприятие человеческого лица. Значение элементов лица и его экспрессии в узнавании и понимании партнера. Понимание мотивов партнера по общению. Значение невербальных средств общения для познания. Отражение личностных качеств партнера.

Эталоны внешности (антропологические, социальные, эмоционально-эстетические) как факторы, детерминирующие процесс формирования представлений о личности партнера по общению. Значение стереотипов в общении.

Эффекты восприятия человека человеком: эффект ореола, эффект снисходительности, эффект последовательности и др. Эмпатийное переживание в отношении партнера. Понимание чувств партнера. Проблема точности межличностного восприятия.

Формирование первого впечатления о незнакомом человеке. Роль установки в процессе восприятия человека человеком. Эффект «ореола» как механизм формирования первого впечатления о человеке. Типичные источники «ореола», факторы, запускающие схему восприятия: фактор превосходства, фактор привлекательности, фактор отношения к наблюдателю. Возможности организации первого впечатления в ситуациях профессионального общения.

Тема 1.3. Общение как процесс обмена информацией (коммуникативный аспект общения)

Понятие и значение коммуникации. Коммуникация как интерсубъектный процесс.

Средства коммуникации: речевые, неречевые. Условия коммуникации: единая система кодификации – декодификации, одинаковое понимание ситуации общения. Взаимовлияние и трудности эффективной коммуникации.

Коммуникативные барьеры как защита от нежелательного влияния: барьер избегания, барьер авторитета, барьеры непонимания (фонетический, семантический, стилистический, логический). Способы преодоления барьеров: управление вниманием (приемы привлечения и удержания внимания), формирование привлекательности позиции коммуникатора, подбор оптимальных параметров речи, структурирование информации в сообщении (правило «рамки», правило «цепи»), построение аргументации (восходящий и нисходящий способы). Речевая коммуникация. Значение вербальной знаковой системы в общении.

Коммуникативные роли: коммуникатор, реципиент. Формы вербальной коммуникации: монолог, диалог. Включенность в совместную деятельность и смена коммуникативных ролей как условия точности понимания сообщения. Модели речевого коммуникативного процесса (Лассуэл) и их значение для эффективной коммуникации.

Невербальная коммуникация. Функции невербального общения: опережающая манифестация психологического содержания общения, установление и поддержание оптимального уровня психологической близости между общающимися, маскировка некоторых черт личности и ее состояний, отражение статусно-ролевых отношений, индикация эмоциональных состояний личности, экономия речевого сообщения, уточнение содержания высказывания, усиление эмоциональной насыщенности сказанного, регуляция процесс возбуждения, отражение общей психомоторной активности субъекта.

Классификация невербальных средств общения по анализаторным системам (В.А. Лабунская). Оптическая система средств: мимика, пантомимика, одежда, косметика, контакт глаз. Акустическая система средств: темп речи, тембр голоса, высота и громкость голоса, паузы, интонация. Тактильно-кинестезическая система средств: прикосновение, рукопожатие, поцелуй. Ольфакторная система средств: запахи тела и косметики. Пространственно-временная система средств: расстояние между

общающимися, положение в пространстве, длительность контакта, степень временной пунктуальности. Проблема точности понимания неречевой информации.

Тема 1.4. Общение как взаимодействие (интерактивный аспект общения)

Понятие и значение интеракции. Проблема соотношения интеракции и коммуникации. Традиции изучения межличностного взаимодействия в зарубежной социальной психологии: теория обмена (Д. Хоманс), символический интеракционизм (Д. Мид, Г. Блумер), теория управления впечатлениями (Э. Гофман). Структура взаимодействия. Социологический подход к определению компонентов взаимодействия (Т. Парсон, Я. Щепаньский). Транзактный анализ (Э.Берн).

Исследования совместной деятельности в отечественной психологии. Типы взаимодействия. Дихотомические виды взаимодействия: кооперация и конкуренция, согласие и конфликт, ассоциация и диссоциация. Типология взаимодействия Р.Бейлза.

Стратегии поведения во взаимодействии в зависимости от отношения к мотивам партнеров по общению: сотрудничество, соперничество, приспособление, избегание, компромисс. Психологические механизмы воздействия. Эмоциональное (психическое) заражение. Внушение. Убеждение. Подражание.

Тема 1.5. Затруднения в общении и их преодоление

Причины трудностей в общении: патология или акцентуация характера коммуникатора или реципиента, внутриличностные конфликты, прежний негативный опыт общения, отсутствие эффективных коммуникативных умений, наличие неконструктивных привычек социального взаимодействия. Застенчивость. Дефицитарное общение. Аутичность, отчужденность. Одиночество. Деструктивные формы общения: обман, конфликтное взаимодействие. Способы преодоления трудностей в общении и развитие социально-коммуникативной компетентности. Технология беспроблемного общения Т. Гордона. Технология подлинного общения Э. Берна. Технология моделирования успеха в общении Р. Бендлера и Дж. Гриндера. Технология идеального общения Ч. Тойча и Дж. Тойч. Социально-психологический, коммуникативный, поведенческий тренинги и группы встреч как способы повышения эффективности общения.

Тема 1.6. Основы эффективного общения

Понятие, критерии эффективного общения. Факторы эффективного общения. Общительность, коммуникативная совместимость, коммуникативная компетентность. Стиль общения как фактор успешности. Мужской и женский стили общения. Принципы установления помогающих отношений. Доверительные отношения как условие эффективной коммуникации. Понятие и значение психологического контакта для эффективной коммуникации. Стадии установления психологического контакта. Взаимное оценивание. Роль первого впечатления в начальной фазе установления психологического контакта. Правило трех плюсов. Психологическое переключение. Обособление в диаду. Техники установления психологического контакта. Приемы, связанные с эффективной самопрезентацией коммуникатора. Приемы, способствующие привлечению партнера к общению. Приемы создания и использования оптимальной обстановки в общении. Приемы мотивирования партнера. Способы оказания эмоционального влияния на партнера. Организация взаимопонимания. Уверенное поведение в общении: ассертивная просьба, ассертивный отказ и пр. Эффективная конфронтация: принятие и передача обратной связи в общении. Конструктивная критика.

Раздел 2. Переговоры как средство профессионального общения

Тема 2.1. Понятие, виды и организация переговорного процесса

Переговоры как разновидность общения. Основные подходы к изучению переговоров в современной психологии. Понятие и функции переговорного процесса. Конструктивные функции переговоров: информационно-коммуникативная, функция регуляции и координации действий, функция контроля. Манипулятивные функции: отвлечения внимания, рекламно-пропагандистская, функция проволочек.

Содержание переговорного процесса. Стратегии ведения переговоров и динамика переговоров. Позиционный торг: мягкий и жесткий стиль. Переговоры на основе взаимного учета интересов.

Этапы переговоров. Подготовка к переговорам: организационный и содержательные аспекты. Ведение переговоров: уточнение интересов и позиций сторон; убеждение предполагающее выработку возможных вариантов решения проблемы; достижение соглашений. Приемы формирования благоприятного психологического климата в процессе ведения переговоров.

Методы аргументации. Приемы убеждения оппонента. Роль творческого мышления в поиске решения. Достижение соглашения: переговорное пространство, типы решений, работа над соглашением, закрепление решений.

Анализ результатов переговоров и выполнение достигнутых договоренностей. Критерии оценки успешности переговоров. Тактические приемы ведения переговоров. Приемы позиционного торга. Приемы, используемые при переговорах на основе учета интересов. Приемы, носящие двойственный характер.

Тема 2.2. Особенности организации делового общения. Переговоры в профессиональном взаимодействии

Специфика делового общения. Общие этические принципы и характер делового общения. Этика делового общения «сверху – вниз», «снизу – вверх», «по горизонтали, правила выбора форм взаимодействия и стиля общения.

Этика и психология деловых бесед и переговоров. Правила вербального этикета, стереотипы речевого обращения, использование психологических приемов: прием «поглаживаний», комплименты, игры по правилам и т.д. Правила делового общения по телефону: подготовка к деловой беседе, проявление экспрессии, корректировка общения, пресыщение общением. Правила деловой переписки. Деловой завтрак, обед, ужин. Особенности общения через переводчика. Деловые беседы и рабочие совещания. Имидж делового человека. Понятие имиджа, функции, внешняя и внутренняя составляющие имиджа. Правила формирования имиджа. Формирование имиджа профессионала. Правила организации и прохождения собеседования при приеме на работу. Особенности составления резюме. Публичное выступление. Основные этапы подготовки к выступлению. Структура выступления. Организация пространства выступления. Невербальная сторона публичного выступления. Приемы управления вниманием аудитории. Оценка культуры речи оратора.

Специфика профессионального общения сотрудника УИС с различными категориями собеседников: коллегами, осужденными и их родственниками. Типология ситуаций переговоров в профессиональной деятельности сотрудников УИС и правоохранительных органов. Виды переговоров с преступниками: по цели ведения переговоров, по мотивам действий преступников, по отношению к преступлению и возбуждению уголовного дела, по длительности, по числу сторон, по числу участников, по степени сложности, по степени опосредования контакта сторон, по форме контакта сторон, по степени гласности, по характеру условий, выдвигаемых преступниками.

Тема 2.3. Метод «Принципиального ведения переговоров»

Основные характеристики и правила ведения переговоров (Х.Райфф, М.М. Лебедева, Л. Белланже, В. Мاستенбрук, У.Юри, С. Коэн, Х. Корнелиус, Ш. Фэйр, Р. Фишер).

Двухуровневый характер проведения переговоров: решение проблемы и применение технологии, формирующей отношения. Разработка альтернатив решения проблемы. Понятие о «нижней и верхней границе» и «наилучшей альтернативе - НАПС» предполагаемому соглашению. Функции различных видов альтернатив в переговорном процессе. Психологические ошибки при разработке альтернатив решения проблемы (С.Коэн).

Наиболее распространенные приемы нечестного ведения переговоров: намеренный обман; двойная игра на полномочиях; психологическая борьба; усиление требований; тактика «сожженных мостов» (В.А. Винокур, А. Эндмюллер, Т. Вильгельм). Влияние установок «я хороший – он плохой» на результаты переговорного процесса. Причины манипулирования в процессе переговоров (В. Мاستенбург).

Связь эмоциональных проблем с потребностями участников переговоров. Психологические показатели отягощения основной проблемы эмоциональными проблемами (Р. Фишер, У. Юри). Особенности переговоров с трудным партнером (Т. Кайзер, У. Юри). Условия применения метода «Принципиального ведения переговоров». Сравнение метода «Принципиального ведения переговоров» с жестким и уступчивым способами проведения переговоров. Принципы метода «Принципи-

ального ведения переговоров». Подготовка и использование метода «Принципиального ведения переговоров» в ситуации конфликта интересов.

Тема 2.4 Применение «4-х шагового» метода ведения переговоров в ситуациях конфликтного межличностного и делового взаимодействия.

Представления о конфликте, лежащие в основе «4-х шагового» метода ведения переговоров. Причины затруднений при переходе от конфронтации к соглашению. (Д. Дан). Условия применения «4-х шагового» метода ведения переговоров. Общие правила применения «4-х шагового» метода ведения переговоров. Понятие об «инициаторе» переговорного процесса.

Этапы «4-х шагового» метода ведения переговоров. Технология организации «встречи». Цель первого этапа – договориться о проведении переговоров. Условия завершения первого этапа позитивным результатом. Тактика работы с возражениями партнера. Основные результаты первого этапа проведения переговоров.

Технология второго этапа переговоров – определение места «встречи». Цель второго этапа – пространственная организация взаимодействия. Правила проксемической организации места «встречи». Психологические аспекты времени «встречи». Выбор территории «встречи».

Технология третьего этапа – «встречи». Особенности подготовки к третьему этапу «встречи». Главные правила подготовки к «встрече». Предварительные действия, облегчающие ведение переговоров. Анализ интересов и потребностей участников переговорного процесса. Разработка вариантов решения проблемы. Убеждения и переживания, затрудняющие разработку альтернатив решения. Основные «шаги» на этапе «встречи».

Необходимые умения и навыки проведения «встречи»: умение слушать; умение задавать вопросы; умение «говорить нет»; умение вербализовать чувства и отношения; умение постоянно вовлекать партнера в переговорный процесс; умение напоминать о сути «встречи» в доброжелательной форме; умение придерживаться тактики «примирительных жестов»; умение выдержать эмоциональные выпады партнера; умение предлагать взаимоприемлемые варианты решения проблемы и уточнять их по ходу переговоров; умение искать объективные критерии эффективности отрабатываемого соглашения.

Социально-психологические показатели развития выше перечисленных умений в процессе переговоров. Диагностика «вовлеченности-отвлеченности» в переговорный процесс. Виды «примирительных» жестов.

Четвертый этап переговоров – разработка соглашения. Изменение позиции «я против тебя» и переход на позицию «мы против проблемы» как показатель перехода на четвертый этап ведения переговоров. Необходимые пункты соглашения. Проблема доверия и разграничения ответственности в процессе создания договора. «Деятельностный» характер соглашений. Проблема описания в «соглашении» действий, указывающих на его выполнение. Тактика посреднической деятельности в процессе ведения переговоров на основе «4-х шагового» метода.

Тема 2.5. Технологии переговорного процесса в критических ситуациях

Специфические функции переговоров в экстремальных условиях. Правила эффективной организации деятельности сотрудников со стороны руководителя подразделения. Принципы общения с подчиненными в ситуациях экстремального характера. Использование знаний и навыков эффективной коммуникации в процессе организации взаимодействия сотрудников. Учет эмоционального состояния сотрудников в процессе организации коммуникативного процесса.

Способы регулирования собственного эмоционального состояния в процессе руководства деятельностью сотрудников и принятия решений. Психологические приемы, способы мобилизации сотрудников на решение служебных задач. Волевая и эмоциональная саморегуляция: основные приемы самоуправления. Психологическая характеристика ситуаций захвата заложников в пенитенциарных учреждениях.

Определение типа преступника, действующего по различным мотивам в ситуации захвата заложника. Психическое состояние преступников при захвате заложников. Виды переговоров с преступником: активные, переговоры для прикрытия, имитация переговоров. Организация переговорного процесса. Состав и функции членов группы ведения переговоров. Материально-техническое обеспечение и информационное обеспечение переговорного процесса. Типичные ошибки в организации переговорного процесса и их предупреждение. Основные характеристики

переговорной деятельности. Цель переговоров. Задачи, решаемые в ходе ведения переговоров. Предмет переговоров.

Стратегия и тактика переговорного процесса. Информация необходимая для планирования тактики переговоров с преступником. Источники информации о преступнике. Этапы переговорного процесса. Тактические задачи при проведении переговоров. Приемы и методы реализации тактического замысла, используемые для выигрыша времени; перехвата инициативы; регуляции эмоционального напряжения; выяснения истинных мотивов захвата заложников; склонения к отказу от преступных намерений. Особенности установления и удержания контакта в условиях затрудненного общения. Коммуникативные возможности для снижения психологической напряженности в ходе переговоров. Распознавание эмоционально окрашенных высказываний.

Коммуникативные приемы, снижающие эмоциональное напряжение. Понятие, цели, виды и средства психологического влияния. Использование аргументации и контраргументации при переговорах с преступником. Рациональное и эмоциональное воздействие. Ошибки при коммуникативном взаимодействии.

4.3 Практические занятия (семинары)

№ занятия	№ раздела	Тема	Кол-во часов
1	1	Общий теоретический анализ общения как социально-психологического феномена	2
2-3	1	Восприятие человека человеком (перцептивный аспект общения)	4
4-5	1	Общение как процесс обмена информацией (коммуникативный аспект общения)	4
6-7	1	Общение как взаимодействие (интерактивный аспект общения)	4
8-9	1	Затруднения в общении и их преодоление	4
10	1	Основы эффективного общения	2
11	2	Понятие, виды и организация переговорного процесса	2
12-13	2	Особенности организации делового общения. Переговоры в профессиональном взаимодействии	4
14	2	Метод «Принципиального ведения переговоров»	2
15	2	Применение «4-х шагового» метода ведения переговоров в ситуациях конфликтного межличностного и делового взаимодействия.	2
16-17	2	Технологии переговорного процесса в критических ситуациях	4
		Итого:	34

5 Учебно-методическое обеспечение дисциплины

5.1 Основная литература

1. Григорьев, Н.Б. Психотехнологии группового тренинга : учебное пособие / Н.Б. Григорьев. - Санкт-Петербург : Санкт-Петербургский государственный институт психологии и социальной работы, 2008. - 176 с. : ил. - Библиогр. в кн. - ISBN 978-5-98238-012-8 ; То же [Электронный ресурс]. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=277328> (29.01.2019).
2. Основные направления современной психотерапии / ред. А.М. Боковиков. - Москва : Когито-Центр, 2001. - 376 с. - ISBN 5-89353-030-6 ; То же [Электронный ресурс]. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=56398> (28.01.2019).

5.2 Дополнительная литература

1. Старшенбаум, Г.В. **Психотерапия** в группе / Г.В. Старшенбаум. - Москва : Издательство института психотерапии, 2005. - 298 с. - ISBN 5-89939-122-7 ; То же [Электронный ресурс]. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=69871> (28.01.2019).
2. Старшенбаум, Г.В. Психосоматика и **психотерапия**: исцеление души и тела / Г.В. Старшенбаум. - Москва : Издательство института психотерапии, 2005. - 341 с. - ISBN 5-89939-125-1 ; То же [Электронный ресурс]. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=65014> (28.01.2019).
3. Ходоров, Д. Танцевальная **психотерапия** и глубинная психология / Д. Ходоров ; пер. О.Д. Шустова. - Москва : Когито-Центр, 2009. - 232 с. - ISBN 978-5-89353-261-6 ; То же [Электронный ресурс]. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=56472> (28.01.2019).

5.3 Периодические издания

1. Вопросы психологии: журнал. - М.: Агентство "Роспечать", 2018

5.4 Интернет-ресурсы

- <http://www.psychology.ru/whoswho/>;
<https://openedu.ru/course/> - «Открытое образование», Каталог курсов, MOOK: «Психология сознания»;
<http://www.psy.msu.ru/people/> (справки об авторах и биографии, на русск. яз.);
<http://koob.ru>, <http://ihtik.lib.ru>, <http://elibrary.ru>, <http://flogiston.ru> (неофициальный сайт факультета психологии МГУ), <http://voppsy.ru> (журнал «Вопросы психологии»),
<http://psychol.ras.ru/08.shtml> («Психологический журнал»),
<http://www.psy.msu.ru/science/vestnik/index.html> («Вестник Московского университета» Серия 14. Психология),
<http://imaton.spb.ru> (Институт практической психологии ИМАТОН),
<http://www.psychology.ru/whoswho/> (Выдающиеся психологи XX столетия. Галерея психологов).

5.5 Программное обеспечение, профессиональные базы данных и информационные справочные системы современных информационных технологий

1. Операционная система Microsoft Windows
2. Пакет настольных приложений Microsoft Office (Word, Excel, PowerPoint)

6 Материально-техническое обеспечение дисциплины

Учебные аудитории для проведения занятий лекционного типа, семинарского типа, для проведения групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации.

Аудитории оснащены комплектами ученической мебели, техническими средствами обучения, служащими для представления учебной информации большой аудитории.

Помещение для самостоятельной работы обучающихся оснащены компьютерной техникой, подключенной к сети "Интернет", и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду ОГУ.

К рабочей программе прилагаются:

- Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине;
- Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины