Минобрнауки России

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Оренбургский государственный университет»

Кафедра общей психологии и психологии личности

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА

ДИСЦИПЛИНЫ

«Б1.Д.Б.34 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)/специализации образовательной программы)

Квалификация
Психолог

Форма обучения
Очная

Год набора 2022

Рабочая программа дисциплины «*Б1.Д.Б.34 Психология общения и переговоров*» рассмотрена и утверждена на заседании кафедры

Кафедра общей психологии и психологии личности
наименование кафедры

протокол № 9 от "9" 02 2022.

Заведующий кафедрой
Кафедра общей психологии и психологии личности Л.В. Зубова
наименование кафедры *подпись* *расшифровка подписи*

Исполнители:
Доцент кафедры ОПиПЛ А.А. Кириенко
должность *подпись* *расшифровка подписи*

должность *подпись* *расшифровка подписи*

СОГЛАСОВАНО:
Председатель методической комиссии по специальности
37.05.02 Психология служебной деятельности
код наименование *личная подпись* *расшифровка подписи*

Заведующий отделом комплектования научной библиотеки
личная подпись Н.Н. Бигалиева
расшифровка подписи

Уполномоченный по качеству факультета
личная подпись *расшифровка подписи*

№ регистрации _____

© Кириенко А.А., 2022
© ОГУ, 2022

1 Цели и задачи освоения дисциплины

1 Цели и задачи 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 Д «Дисциплины (модули)»

Пререквизиты дисциплины: *Б1.Д.Б.6 Русский язык и культура речи, Б1.Д.Б.19 Общая психология*

Постреквизиты дисциплины: *Б1.Д.Б.33 Психология кадрового менеджмента, Б1.Д.Б.37 Психологическое консультирование, Б1.Д.Б.43 Психология конфликта, Б1.Д.Б.45 Экспертиза личности в судебно-следственной практике, Б1.Д.В.Э.3.1 Практикум по психологическому консультированию руководителей управлений, отделов и служб, Б1.Д.В.Э.3.2 Спецпрактикум - тренинг коммуникативной компетентности, Б1.Д.В.Э.5.1 Практикум по применению психотерапевтических методов*

3 Требования к результатам обучения по дисциплине

Процесс изучения дисциплины направлен на формирование следующих результатов обучения

Код и наименование формируемых компетенций	Код и наименование индикатора достижения компетенции	Планируемые результаты обучения по дисциплине, характеризующие этапы формирования компетенций
УК-4 Способен применять современные коммуникативные технологии, в том числе на иностранном(ых) языке(ах), для академического и профессионального взаимодействия	УК-4-В-1 Выбирает на государственном и иностранном (-ых) языках коммуникативно приемлемый стиль делового общения, вербальные и невербальные средства взаимодействия с партнерами	**Знать:** теоретико-методологические основы современной психологии общения и переговоров; этапы общения в процессе переговоров; виды общения в переговорах. **Уметь:** осуществлять социально-психологический анализ переговоров; уметь применять знания о трёхсторонней модели общения в практике.

Код и наименование формируемых компетенций	Код и наименование индикатора достижения компетенции	Планируемые результаты обучения по дисциплине, характеризующие этапы формирования компетенций
		Владеть: владеть навыками анализа процесса общения по различным критериям (формальным и содержательным
ОПК-5 Способен осуществлять комплексное исследование и диагностику психических свойств и состояний, особенностей развития различных сфер личности, а также профессиональной среды с учетом нормативной регламентации и этических принципов деятельности психолога, изучать психологический климат, анализировать формы организации взаимодействия в служебных коллективах, составлять психодиагностические заключения и рекомендации по их использованию	ОПК-5-В-2 Осуществляет диагностику психических процессов, свойств и состояний, особенностей развития различных сфер личности ОПК-5-В-4 Осуществляет комплексное исследование личности, профессиональной среды, психологического климата коллектива ОПК-5-В-5 Составляет психодиагностические заключения по итогам комплексного исследования и диагностики, а также дает рекомендации по их использованию	**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.

4 Структура и содержание дисциплины

4.1 Структура дисциплины

Общая трудоемкость дисциплины составляет 4 зачетные единицы (144 академических часа).

Вид работы	Трудоемкость, академических часов	
	5 семестр	всего
Общая трудоёмкость	**144**	**144**
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: *- выполнение индивидуального творческого задания (ИТЗ);* *- самоподготовка (проработка и повторение лекционного материала и материала учебников и учебных пособий;* *- подготовка к практическим занятиям;* *- подготовка к рубежному контролю и т.п.)*	**91,75**	**91,75**
Вид итогового контроля (зачет, экзамен, дифференцированный зачет)	**зачет**	

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	66	8	16		42
2	Переговоры как средство профессионального общения	78	10	18		50
	Итого:	144	18	34		92
	Всего:	144	18	34		92

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): инструметальная, 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, «Яконцепция», «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. Особенности организации делового общения.

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. Виды делового общения. Деловая беседа как основная форма делового общения. Вопросы собеседников и их психологическая сущность. Психологические приёмы влияния на партнёра. 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.

Тема 2.2. 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 2.3. Метод «Принципиального ведения переговоров»

Основные характеристики и правила ведения переговоров (Х.Райфф, М.М. Лебедева, Л. Белланже, В. Мастенбрук,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. Мастенбург).

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 «Принципиального ведения переговоров». Подготовка и испотзование 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 вербализировать 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 принятии 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
1-2	1	Восприятие человека человеком (перцептивный аспект общения	4
3-4	1	Общение как процесс обмена информацией (коммуникативный аспект общения)	4
5-6	1	Общение как взаимодействие (интерактивный аспект общения)	4
7-8	1	Основы эффективного общения	4
9-10	2	Особенности организации делового общения.	4
11-12	2	Понятие, виды и организация переговорного процесса	4
13-14	2	Метод «Принципиального ведения переговоров»	4
15-17	2	Технологии переговорного процесса в критических ситуациях	6
		Итого:	16

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 (29.01.2022).

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 (28.01.2022).

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 (28.01.2022).

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 (28.01.2022).

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 (28.01.2022).

5.3 Периодические издания

1. Вопросы психологии: журнал. - М.: Агентство "Роспечать", 2022

5.4 Интернет-ресурсы

https://www.openedu.ru/course - Каталог курсов: «Основы эффективного делового общения» (СПбГУ); «Риторика: ключевые стратегии устной и письменной коммуникации», «Логика и аргументация», «Психология межгрупповых отношений», «Психология коммуникаций» (НИУ ВШЭ), «Риторика: ключевые стратегии устной и письменной коммуникации» (НИУВШУ), «Русский язык и культура речи» (ТюмГУ), «Психология межгрупповых отношений» (НИУ ВШЭ), «Культура русской деловой речи» (УрФУ),

https://universarium.org/ (Курс «Практики конфликтования: конфликтовать нельзя жить мирно»,

https://www.koob.ru/leonov/psihologiya_delovogo_obsheniya - Н.И.Леонов «Психология делового общения»

https://www.koob.ru/slotina/psihologiya_obsheniya - Т.В.Слотина «Психология общения»

https://www.koob.ru/iljin_e_p/psych_communication - Е.П. Ильин «Психология общения и межличностных отношений»

https://www.koob.ru/borozdina/psych_busin_communic - Г.В. Бороздина «Психология делового общения»

https://www.koob.ru/cialdini/psy_persuasion - Р.Чалдини «Психология убеждения. Важные мелочи, гарантирующие успех»

https://www.koob.ru/orlov.../telefonnie_peregovori_tehnika_i_psihologiya - В.И.Орлов «Телефонные переговоры. Техника и психология»

https://www.koob.ru/kozlov_v_v/conviction - В.В. Козлов «Убеждение: минные поля переговоров»

https://www.klex.ru/1ew - Р. Вердербе, К. Вербедер «Психология общения»

https://www.koob.ru/bodalev/psy_of_com - А.А. Бодалёв «Психология общения»

https://www.koob.ru/kichaev/peregovori_s_udovolstviem - А.А. Кичаев «Переговоры с удовольствием»

https://www.koob.ru/fisher_roger/harvard - У. Юри, Б. Паттон «Переговоры по-гарвардски»

https://www.koob.ru/uri_william/uri_preodolevaja_net - У. Юри «Преодолевая нет»

https://www.koob.ru/kollektiv_avtorov/vedenie_peregovorov_i_razreshenie - «Ведение переговоров и разрешение конфликтов»

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)
3. Профессиональные базы данных и информационные справочные системы по дисциплине: Консультант Плюс - www.consultant.ru, Гарант - www.garant.park.ru
4. Информационный ресурсный центр по научной и практической психологии «ПСИ-ФАКТОР» - http://psyfactor.org/, Гуманитарно-правовой портал «PSYERA» - http://psyera.ru, База данных Научной электронной библиотеки eLIBRARY.RU - https://elibrary.ru/defaultx.asp, База данных ЭБС "Университетская Библиотека Онлайн" - http://biblioclub.ru, База данных ЭБС Издательства Лань https://e.lanbook.com.

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