

**МИНИСТЕРСТВО ПРОСВЕЩЕНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ**  
**федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования**  
**КРАСНОЯРСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ПЕДАГОГИЧЕСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ им. В.П.**  
**Астафьева»**  
**(КГПУ им. В.П. Астафьева)**

Кафедра-разработчик  
Кафедра специальной психологии

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ**

**ПСИХОЛОГИЯ ОБЩЕНИЯ И ТЕХНОЛОГИИ ВЕДЕНИЯ ПЕРЕГОВОРОВ**

Направление подготовки:  
37.04.01 Психология  
Направленность (профиль) образовательной программы Психологическая  
помощь в кризисных и чрезвычайных ситуациях

Квалификация (степень) выпускника

**МАГИСТР**

Красноярск 2020

Рабочая программа дисциплины «Психология общения и технологии ведения переговоров» составлена д.м.н., проф. кафедры специальной психологии Кожевниковой Т.А.

Рабочая программа дисциплины обсуждена на заседании кафедры специальной психологии

протокол № 9 от 16 мая 2017 г.

Заведующий кафедрой  С.Н. Шилов

Одобрено научно-методическим советом специальности (направления подготовки) кафедры специальной психологии

Протокол № 9 от 16 мая 2017 г.

Председатель НМСС (Н)  С.Н. Шилов

Рабочая программа дисциплины «Психология общения и технологии ведения переговоров» составлена д.м.н., проф. кафедры специальной психологии Кожевниковой Т.А.

Рабочая программа дисциплины обсуждена на заседании кафедры специальной психологии

протокол № 10 от 16 июня 2018 г.

Заведующий кафедрой  С.Н. Шилов

Одобрено научно-методическим советом специальности (направления подготовки) кафедры специальной психологии

Протокол № 10 от 26 июня 2018 г.

Председатель НМСС (Н)  Н.Ю. Верхотурова

Рабочая программа дисциплины «Психология общения и технологии ведения переговоров» составлена д.м.н., проф. кафедры специальной психологии Кожевниковой Т.А.

Рабочая программа дисциплины обсуждена на заседании кафедры специальной психологии

протокол №\_\_ от "\_\_" июня 2019 г.

Заведующий кафедрой  С.Н. Шилов

Одобрено научно-методическим советом специальности (направления подготовки) кафедры специальной психологии

Протокол №\_\_ от "\_\_" июня 2019 г.

Председатель НМСС (Н)  С.Н. Шилов

Рабочая программа дисциплины «Психология общения и технологии ведения переговоров» актуализирована д.м.н., проф. кафедры специальной психологии Кожевниковой Т.А.

Рабочая программа дисциплины обсуждена на заседании выпускающей кафедры специальной психологии

протокол № 9 от 20 мая 2020 г.

Заведующий кафедрой  С.Н. Шилов

Одобрено НМСС(Н) ИСГТ

протокол № 8 от 20 мая 2020 г.

Председатель НМСС (Н)  С.Н. Шилов

## ПОЯСНИТЕЛЬНАЯ ЗАПИСКА

### ***Место дисциплины в структуре образовательной программы.***

Дисциплина «Психология общения и технологии ведения переговоров» относится к дисциплинам вариативной части профессионального цикла. Дисциплина разработана согласно ФГОС ВО по направлению подготовки 37.04.01. «Психология» (уровень подготовки кадров высшей квалификации).

Дисциплина «Психология общения и технологии ведения переговоров» относится к дисциплинам вариативной части согласно учебного плана, изучается на втором курсе в 4 семестре, индекс дисциплины в учебном плане – Б1.В.ДВ.2.

***Трудоемкость дисциплины*** (общий объем времени, отведенного на изучение дисциплины) составляет 2 з.е. или 72 часа, из них 16 часов аудиторных занятий (4 часов лекционных занятий, 12 часов семинарских), 52 часа самостоятельной работы, 4 часа контроля для магистрантов заочной формы обучения.

***Цели освоения дисциплины:*** познакомить и сформировать у студентов системных представлений о психологических закономерностях процесса общения, создания у них полной ориентировочной основы для исследования этого явления, раскрытие специфики использования психологического знания об общении в структуре деятельности, формирование у слушателей навыков анализа психологических причин, лежащих в основе повышения/снижения коммуникативной компетентности.

***Планируемые результаты обучения.*** В результате изучения дисциплины магистрант должен обладать следующими компетенциями.

**Таблица 1.**

### **Планируемые результаты обучения**

Задачи освоения дисциплины	Планируемые результаты обучения по дисциплине (дескрипторы)	Код результата обучения (компетенция)
Формирование теоретических знаний о важнейших закономерностях общения как процесса.	Знать базовые процессы и специфику деятельности «психологии общения»; категория общения и деятельности в психологии.	способностью к абстрактному мышлению, анализу, синтезу (ОК-1); способностью к самостоятельному поиску, критическому анализу, систематизации и обобщению научной информации, к постановке целей исследования и выбору оптимальных методов и технологий их достижения (ОПК-3);
	Уметь работать с научной литературой,	
	Владеть техниками и приемами эффективного общения	

	в профессиональной деятельности.	
<p>Формирование понимания сущности, принципов, целей и задач психологии общения;</p> <p>Понимать психологические методы взаимодействия в процессе общения; показать роль и место психологических аспектов общения в современном обществе;</p> <p>сформировать знание о нормах общения;</p> <p>научить пользоваться современными подходами в психологии в реализации задач общения в управлении коллективами.</p>	<p>Знать функции, задачи, сферы применения и принципы деятельности специалиста по психологии общения; этику поведения во время беседы.</p>	<p>способностью к самостоятельному поиску, критическому анализу, систематизации и обобщению научной информации, к постановке целей исследования и выбору оптимальных методов и технологий их достижения (ОПК-3);</p> <p>способностью анализировать базовые механизмы психических процессов, состояний и индивидуальных различий с учетом антропометрических, анатомических и физиологических параметров жизнедеятельности человека в фило-социо- и онтогенезе (ПК-3);</p>
	<p>Уметь использовать механизмы психологического воздействия на людей: заражение внушение, подражание, принуждение, убеждение.</p>	
	<p>Владеть приемами саморегуляции поведения в процессе межличностного общения. Техниками влияния и противодействия.</p>	
<p>Раскрыть сущность роли и функции информационной, коммуникативной, перцептивной и интерактивной сторон общения.</p>	<p>Знать специфику психологии общения в различных сферах общества. Правила беседы. Принципы сотрудничества.</p>	<p>готовностью к саморазвитию, самореализации, использованию творческого потенциала (ОК-3)</p> <p>способностью разрабатывать и использовать инновационные психологические технологии для решения новых задач в различных областях профессиональной практики (ПК-7);</p> <p>способностью создавать диагностические методики для психологической экспертизы эффективности реализации инновационной деятельности в различных профессиональных сферах (ПК-8);</p>
	<p>Уметь обладать навыками и приемами анализа составляющих коммуникативного процесса.</p>	
	<p>Владеть приемами повышения эффективности взаимодействия преподавателя с аудиторией.</p>	

**Контроль результатов освоения дисциплины.** В ходе изучения дисциплины используются такие методы текущего контроля успеваемости как подготовка к семинарам, посещение лекций, подготовка презентаций по выбранной проблеме, представление индивидуальных мини-исследований. Оценочные средства результатов освоения дисциплины, критерии оценки выполнения заданий представлены в разделе «Фонды оценочных средств для проведения промежуточной аттестации». Итоговая форма контроля зачет – по заочной форме обучения.

**Перечень образовательных технологий, используемых при освоении дисциплины:**

1. Современное традиционное обучение (лекционно-семинарская-зачетная система).
2. Педагогические технологии на основе активизации и интенсификации деятельности учащихся (активные методы обучения):
  - а) интерактивные технологии (дискуссия, проблемный семинар);
3. Педагогические технологии на основе эффективности управления и организации учебного процесса:
  - а) технологии индивидуализации обучения.

## Технологическая карта обучения дисциплине

### Психология общения и технологии ведения переговоров

(наименование дисциплины)

студентов ООП

37.04.01. «Психология», программа Психологическая помощь в кризисных и чрезвычайных ситуациях

(направление и уровень подготовки, шифр, профиль)

по заочной форме обучения

(общая трудоемкость 3 з.е.)

Наименование модулей, разделов, тем	Всего часов	Аудиторных часов				Внеаудиторных часов	Содержание внеаудиторной работы	Формы контроля
		всего	лекций	семинаров	лаборат. работ			
<b>Раздел 1. Психологическая структура общения.</b> Тема 1. Характеристика процесса общения.	10	2	2			8	Составление глоссария основных понятий темы.  Выполнение проверочной работы № 1	Проверка содержания конспекта Проверочная работа № 1
Тема 2. Общение и деятельность	10	4	2			8	Составление конспекта Этапы становления и развития конфликтологии как науки. Выполнение проверочной работы № 2	Проверка содержания конспекта Проверочная работа № 2
<b>Раздел 2. Общение как взаимодействие.</b> Тема 1. Межличностное взаимодействие.	10	2				8	Доклады и обсуждения по темам: - Структурные компоненты конфликта. - Этапы развития конфликта.  Выполнение проверочной работы № 3	Доклады и обсуждение докладов Проверочная работа № 3
Тема 2. Значение «роли» в общении	9	2				7	Анализ конфликтов. Выполнение проверочной работы № 4	Проверочная работа № 4

Тема 3. Стили общения	9	2			2	7	Знакомство со способами предупреждения и урегулирования конфликтов Проверочная работа № 5	Проверочная работа №5
<b>Раздел 3.</b> <b>Общение как восприятие людьми друг друга.</b> Тема 1. Беседа как способ межличностной коммуникации.	10	2			2	7	Проверочная работа № 6	Сообщения студентов Проверочная работа №6
Тема 2. Механизмы психологического воздействия на людей	10	2			2	7	Проверочная работа №7.	Проверочная работа № 7
<b>Всего часов:</b>	<b>68</b>		<b>4</b>	<b>-</b>	<b>12</b>	<b>52</b>		
<b>Форма итогового контроля по учебному плану</b>	<b>зачет 4</b>							
<b>Всего:</b>	<b>72</b>							

## СОДЕРЖАНИЕ ОСНОВНЫХ РАЗДЕЛОВ И ТЕМ ДИСЦИПЛИНЫ

### Ведение

Учебная дисциплина «Психология общения и технологии ведения переговоров» является дисциплиной вариативной части профессионального цикла дисциплин и базируется на ранее изученных учебных курсах психолого-педагогического направления.

Дисциплина логически и содержательно-методически взаимосвязана с общей психологией, историей психологии, социальной психологией, психологией общения и психодиагностикой.

Дисциплина обеспечивает образовательные интересы личности магистранта, обучающегося по данной ОП и строится на принципах отбора содержания и организации учебного материала:

- научности содержания – соответствие содержания образования уровню современной науки;

- доступности – соответствие излагаемого материала уровню подготовки студентов;

- системности и последовательности – осознание места изучаемого вопроса в общей системе знаний, его связи со всеми элементами этой системы;

- преемственности и согласованности с ранее изученными дисциплинами;

- целостности – учет специфики каждого раздела дисциплины и их взаимосвязь;

- модульности – укрупнение дидактических единиц.

Дисциплина удовлетворяет требования заказчиков выпускников университета по данной ОПОП в их готовности к преподаванию дисциплин профессионального цикла, организации научной работы студентов, воспитательной работы со студентами на основе полученных профессиональных знаний.

Дисциплина имеет межпредметные связи с другими дисциплинами ОПОП: «Педагогическая практика».

### **Раздел 1. Психологическая структура общения.**

#### **Тема 1. Характеристика процесса общения.**

Понятие общения в психологии. Цели общения. Структура общения. Функции, виды и уровни общения.

#### **Тема 2. Общение и деятельность.**

Категория общения и деятельности в психологии. Общение как обмен информацией. Общение межличностное взаимодействие. Общение как понимание людьми друг друга.

### **Раздел 2. Общение как взаимодействие.**

#### **Тема 1 Межличностное взаимодействие.**

Общение как взаимодействие. Механизмы взаимодействия. Типы взаимодействия. Основные области взаимодействия и соответствующие

поведенческие проявления (по Р. Бейлзу). Теория обмена Дж. Хоманса. Приемы аттракции.

### **Тема 2. Значение «роли» в общении.**

Понятие роль, ролевое ожидание. Основные типы ролей, обеспечивающие решение поставленной задачи. Социальная роль как элемент структуры личности. Уровни ролей. Два класса ролей: конвенциональные и неформальные. Ролевое взаимодействие.

### **Тема 3. Стили общения.**

Основные стили общения их характеристики. Характеристика фаз контакта партнёров в коммуникации. Актуальная роль собеседника и определение приоритетной зоны его использования. Конвенциональные взаимоотношения в деловом общении. Примитивный стиль общения. Личностная и социальная незрелость как причина выбора данного стиля общения. Манипулятивный стиль общения. Особенности личностной структуры человека – манипулятора. Актуализированное и духовное общение.

## **Раздел 3. Общение как восприятие людьми друг друга.**

### **Тема 1. Беседа как способ межличностной коммуникации.**

Характеристики беседы. Типы и структуры беседы. Структура делового обсуждения проблем. Правила беседы. Принципы сотрудничества. Техники влияния и противодействия. Этика поведения во время беседы.

### **Тема 2. Механизмы психологического воздействия на людей.**

Механизмы воздействия: заражение внушение, подражание, принуждение, убеждение. Методы аргументации. Метод положительных ответов. Метод перелицовки Метод расчленения.

## **ТРЕБОВАНИЯ К РЕЗУЛЬТАТАМ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ**

В результате изучения дисциплины магистрант должен:

### **Знать:**

- базовые процессы и специфику деятельности «психологии общения»;
- функции, задачи, сферы применения и принципы деятельности специалиста по психологии общения;
- специфику психологии общения в различных сферах общества.

### **Уметь:**

- работать с научной литературой,
- обладать навыками и приемами анализа составляющих коммуникативного процесса.

### **Владеть:**

- техниками и приемами эффективного общения в профессиональной деятельности;
- использованием приемов саморегуляции поведения в процессе межличностного общения.

В результате освоения дисциплины обучающийся должен обладать следующими **общекультурными компетенциями:**

- способностью к абстрактному мышлению, анализу, синтезу (ОК-1);
- готовностью к саморазвитию, самореализации, использованию творческого потенциала (ОК-3)

Выпускник, освоивший программу магистратуры, должен обладать следующими **общепрофессиональными компетенциями:**

- способностью к самостоятельному поиску, критическому анализу, систематизации и обобщению научной информации, к постановке целей исследования и выбору оптимальных методов и технологий их достижения (ОПК-3);

Выпускник, освоивший программу магистратуры, должен обладать **профессиональными компетенциями:**

**научно-исследовательская деятельность:**

- способностью анализировать базовые механизмы психических процессов, состояний и индивидуальных различий с учетом антропометрических, анатомических и физиологических параметров жизнедеятельности человека в фило-социо- и онтогенезе (ПК-3);

**проектно-инновационная деятельность:**

- способностью разрабатывать и использовать инновационные психологические технологии для решения новых задач в различных областях профессиональной практики (ПК-7);
- способностью создавать диагностические методики для психологической экспертизы эффективности реализации инновационной деятельности в различных профессиональных сферах (ПК-8).

## **Методические рекомендации для студентов по различным формам работы**

Представленная рабочая программа дисциплины «Психология общения и технологии ведения переговоров» отражает содержание курса и последовательность его изучения. Каждый из дисциплинарных разделов содержит рейтинг-контроль текущей работы, промежуточный рейтинг контроль и итоговый рейтинг контроль, включающие многие виды самостоятельной работы (подготовка рефератов, практические задания, тестовые задания, выступление на семинарах и др.), которые в совокупности дают общую оценку полученных знаний. При подготовке к практическим занятиям студенту необходимо ориентироваться не только на лекционный материал курса, но и на основную и дополнительную специальную литературу по курсу, современные инновационные технологии, видео-, аудиоматериалы, источники Интернет. Изучение дисциплины предполагается через лекционные и семинарские занятия. Содержание предмета разделено на 3 базовых раздела. Каждый раздел обеспечен промежуточным рейтинг-контролем, который позволяет контролировать процесс усвоения дисциплины. Студент в праве самостоятельно выбирать форму выполнения заданий по рейтинг-контролю текущей работы.

Все задания занятий разделены на две категории: теоретические и практические. Это деление условное и введено для большей четкости структуры РПД. Однако в характере заданий действительно имеются некоторые отличия. Задания первой категории направлены на осмысление, обобщение и закрепление теоретического материала; на усвоение той или иной темы; на закрепление терминологии; на проверочное, творческое осмысление материала и др.

Задания второй категории предусматривают усвоение некоторых алгоритмов практических умений. Количество баллов, которые получает студент в промежуточном рейтинг-контроле определено степенью сложности выполняемого задания.

Оценка результативности прохождения учебного курса студентом предполагает дифференцированный подход, в зависимости от активности работы студента при изучении дисциплины.

### **Методические рекомендации для студентов по самостоятельным формам работы**

РПД «Психология общения и технологии ведения переговоров» предусматривает перечень самостоятельных форм работы, все виды заданий предусмотрены учебным планом и носят научно-практический характер. При подготовке заданий студенту необходимо ориентироваться на базовый лекционный курс, содержание практических занятий.

Подготовка к практическим занятиям (доклады, рефераты, опросы и др. виды деятельности) требуют от студентов умения успешного поиска информации и, соответственно, оформления научной мысли в реферативном ключе. В ходе самостоятельной работы по данному курсу студент должен уметь:

- осуществлять отбор существенной информации, необходимой для полного освещения изучаемой проблемы, отделять эту информацию от второстепенной;
- анализировать и синтезировать знания по исследуемой проблеме;
- обобщать и классифицировать информацию по исследовательским проблемам;
- логично и последовательно раскрывать вопросы тем разделов дисциплины;
- грамотно строить научный реферативный текст;
- стилистически правильно оформлять научную мысль.

Для более успешной работы студента мы считаем целесообразным обратить внимание на следующее. Первым этапом деятельности студента при самостоятельной подготовке к занятиям – это поиск литературных источников по конкретной теме. Основные источники – это книги, методические пособия и разработки, статьи в научных и научно-методических журналах, сборниках научных и научно-методических работ, материалы конференций, веб-страницы в Интернете. При их использовании необходимо правильное оформление ссылок на них.

При изучении публикаций по теме необходимо пользоваться научными библиотеками. Массовые библиотеки предназначены для повышения образовательного уровня читателей но, как правило, недостаточны для подготовки к семинарским занятиям, написания реферата, а также в дальнейшем выполнения курсовой работы по «Возрастная анатомия и физиология», поэтому рекомендуем работать и в методическом кабинете института специальной педагогики, в котором собран небольшой, но достаточно современный фонд специальной литературы.

Библиотеки:

Краевая научная библиотека им.В.И. Ленина

Городская библиотека им. М. Горького

Библиотека КГПУ им В.П. Астафьева

В последнее время все успешнее развивается компьютерная сеть и возможность доступа к электронным «книгохранилищам» центральных библиотек России. Ниже мы приводим их адреса:

1. Российская государственная библиотека (РГБ) – главная библиотека страны. РГБ – это общегосударственное хранилище отечественных и зарубежных книг, журналов и других материалов.

E – mail: nbros @ rsl. ru ; http: // www. rsl. ru

1. Российская национальная библиотека (РНБ) в Санкт – Петербурге (бывшая государственная библиотека им. М.Е. Салтыкова – Щедрина) – но из богатейших книгохранилищ мира.

E – mail: [office@nrl.ru](mailto:office@nrl.ru) ; <http://www.nrl.ru>

2. Государственная научная педагогическая библиотека им. К.Д. Ушинского Российской Академии образования (ГНПБ РАО)

E – mail: [gnpbu@gnpbu.ru](mailto:gnpbu@gnpbu.ru) ; <http://www.gnpbu.ru>

3. Центральная научная библиотека Уральского отделения РАН (ЦНБ УрО РАН).

E – mail: [csl@cbibl.uran.ru](mailto:csl@cbibl.uran.ru); <http://www.csl.e-burg.ru>; <http://www.uran.su>

Для более успешной работы в библиотеках города мы рекомендуем студентам сделать собственный каталог о наличии той, или иной книги в фондах книгохранилищ. Наряду с карточными каталогами все большее распространение в библиотеках получают электронные каталоги, которые существенно облегчают поиск информации по теме. Заметим, что необходимая информация может находиться в книгах, не всегда относящихся к данной конкретной теме. Поэтому студент в процессе поиска книг по конкретному вопросу должен проявить общее знание соответствующего раздела психологии, эрудицию и творческое отношение к научно-реферативной деятельности. Также полезно поиск информации по теме начать со знакомства с учебниками и словарями, в которых, как правило, отражаются наиболее признанные учеными и устоявшиеся знания, а уже затем переходить к изучению научных монографий, статей в научных журналах и сборниках трудов.

Студенты часто задают вопросы о том, какое количество источников должно быть использовано в работе. Безусловно, список литературы должен быть полным, что, в общем, характеризует осведомленность студента в изучаемой проблеме. Поэтому объем списка литературы при написании реферата должен содержать не менее 10 источников.

Отметим, что научная и специальная литература издается сравнительно небольшими тиражами, поэтому при конспектировании и работе над рефератом следует рассчитывать в большей степени на читальные залы библиотек, нежели на услуги абонемента. В любой библиотеке введена услуга ксерокопирования, где можно откопировать наиболее важные фрагменты изучаемых материалов. Эта услуга значительно сокращает процедуру переписывания публикаций, дает возможность работы с текстом.

Желательно все виды самостоятельной работы оформлять в электронном (письменном) виде. Задания предполагают творческий подход в решении и использовании дидактического материала. Все выполненные задания остаются в личном пользовании студента, которые будут необходимы при подготовке к государственному экзамену.

За каждое выполненное задание студент получает зачетные единицы. Сроки выполнения заданий устанавливаются преподавателем. Основные требования к выполнению самостоятельных заданий: аккуратность, точность, достоверность.

## Методические рекомендации для преподавателей

В целях оптимизации учебного процесса преподавателю рекомендуется:

- 1) обеспечить студентов необходимой информацией по изучаемому курсу, а именно:
  - а) тематическими планами лекционного и практического курса;
  - б) списком необходимой литературы (основной и дополнительной);
  - в) планами семинарских занятий с вопросами для самопроверки, списком необходимой литературы и практическими заданиями;
  - г) перечнем заданий для самостоятельной работы (темами рефератов, списком источников для конспектирования, подбором тем для составления библиографий и т.д.);
  - д) перечнем вопросов к экзамену или зачету;
  - е) сведениями об основных параметрах модульно-рейтинговой системы (модули, рейтинг-контроль и пр.).
- 2) своевременно подводить промежуточные итоги успеваемости и информировать о них студентов;
- 3) внедрять в учебный процесс новые технологии, в т. ч. компьютерные (электронные учебные пособия, программы тестирования);
- 4) соблюдать единство требований;
- 5) соблюдать нормы корпоративной культуры в общении с коллегами, этические нормы во взаимоотношениях со студентами;
- 6) следить за обновлением информации по читаемому курсу в литературе, периодических изданиях, сети INTERNET, постоянно работать над совершенствованием лекционного материала.

## ТЕХНОЛОГИЧЕСКАЯ КАРТА РЕЙТИНГА ДИСЦИПЛИНЫ

Наименование дисциплины/курса	Уровень/ступень образования	Статус дисциплины в рабочем учебном плане (А, В, С)	Количество зачетных единиц/кредитов
-------------------------------	-----------------------------	---	-------------------------------------

Психология общения и технологии ведения переговоров	магистратура		3 ЗЕТ
<b>Смежные дисциплины по учебному плану</b>			
Предшествующие: Психология конфликта и технологии его разрешения.			
Последующие: Качественные и количественные методы исследований в психологии.			
<b>ВХОДНОЙ МОДУЛЬ</b> (проверка «остаточных» знаний по ранее изученным смежным дисциплинам)			
	Форма работы*	Количество баллов 5 %	
		min	max
	Тестирование	<b>0</b>	<b>5</b>
<b>Итого</b>		<b>0</b>	<b>5</b>
<b>БАЗОВЫЙ МОДУЛЬ № 1</b>			
	Форма работы	Количество баллов 40 %	
		min	max
Текущая работа	Доклад	<b>4</b>	<b>6</b>
	Разработка презентации доклада	<b>3</b>	<b>5</b>
	Составление дополнительной библиографии	<b>2</b>	<b>3</b>
	Выступление на семинаре	<b>4</b>	<b>6</b>
Промежуточный рейтинг-контроль	Проверочная работа (аудиторная). Тема 1	<b>3</b>	<b>5</b>
	Проверочная работа (аудиторная). Тема 2	<b>3</b>	<b>5</b>
	Проверочная работа (аудиторная). Тема 3	<b>3</b>	<b>5</b>
	Работа со специальной литературой	<b>3</b>	<b>5</b>
<b>Итого</b>		<b>25</b>	<b>40</b>
<b>БАЗОВЫЙ МОДУЛЬ № 2</b>			
	Форма работы	Количество баллов 40 %	
		min	max
Текущая работа	Доклад	<b>4</b>	<b>7</b>
	Разработка презентации доклада	<b>3</b>	<b>5</b>
	Составление дополнительной библиографии	<b>2</b>	<b>3</b>
	Работа со специальной литературой	<b>4</b>	<b>8</b>
	Реферат	<b>3</b>	<b>4</b>
<b>Промежуточный</b>	Проверочная работа	<b>9</b>	<b>13</b>

<b>рейтинг-контроль</b>	по теме 5		
Итого		<b>25</b>	<b>40</b>
<b>Итоговый модуль</b>			
Содержание	Форма работы*	Количество баллов 20 %	
		min	max
Итоговая работа	Итоговое тестирование	<b>10</b>	<b>20</b>
Итого		<b>0</b>	<b>0</b>
Общее количество баллов по дисциплине (по итогам изучения всех модулей, без учета дополнительного модуля)		min	max
		<b>60</b>	<b>100</b>
<b>ДОПОЛНИТЕЛЬНЫЙ МОДУЛЬ</b>			
	Форма работы*	Количество баллов	
		min	max
БМ № 2 Тема № 6	Составление библиографии по теме	<b>0</b>	<b>12</b>
	Тестирование	<b>0</b>	<b>6</b>
	Активность при изучении дисциплины (написание реферата, разработка проектов)	<b>0</b>	<b>8</b>
Итого		<b>0</b>	<b>20</b>

Соответствие рейтинговых баллов и академической оценки

Общее количество набранных баллов	Академическая оценка
60-72	3 (удовлетворительно)
73-86	4 (хорошо)
87-100	5 (отлично)

ФИО преподавателя: \_\_\_\_\_

Утверждено на заседании кафедры

« \_\_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 2015 г.

Протокол № \_\_\_\_\_

Зав. кафедрой Шилов С.Н. \_\_\_\_\_

**МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ РОССИЙСКОЙ  
ФЕДЕРАЦИИ**

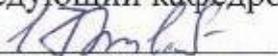
федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение  
высшего образования

**КРАСНОЯРСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ПЕДАГОГИЧЕСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ  
им. В.П. Астафьева**

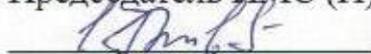
Институт социально-гуманитарных технологий

Кафедра специальной психологии

УТВЕРЖДЕНО  
на заседании  
кафедры специальной психологии  
Протокол № 5  
от «19» января 2016 г.  
заведующий кафедрой



ОДОБРЕНО  
на заседании научно-методического  
совета специальности (направления  
подготовки)  
Протокол № 2  
от «19» января 2016 г.,  
Председатель НМС (Н)



**ФОНД  
ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ**

*для проведения текущего контроля и промежуточной аттестации  
обучающихся*

**Психология общения и технологии ведения переговоров**

(наименование дисциплины)

37.04.01. «Психология»

Программа «Психологическая помощь в кризисных и чрезвычайных ситуациях»

квалификация (степень) выпускника: магистр

Составители: д.м.н., проф. кафедры специальной психологии Кожевникова Т.А.

## **1. Назначение фонда оценочных средств**

**1.1. Целью** создания ФОС дисциплины «Психология общения и технологии ведения переговоров» является установление соответствия учебных достижений обучающихся запланированным результатам обучения и требованиям основной профессиональной образовательной программы (ОПОП), рабочей программы дисциплины (РПД).

**1.2. ФОС по дисциплине решает следующие задачи:**

- контроль (с помощью набора оценочных средств) и управление (с помощью элементов обратной связи) достижением целей реализации ОПОП, определенных в виде набора общекультурных (ОК) и общепрофессиональных (ОПК) компетенций обучающихся.

- обеспечение соответствия результатов обучения задачам будущей профессиональной деятельности через совершенствование традиционных и внедрение инновационных методов обучения в образовательный процесс Университета.

**1.3. ФОС разработан на основании нормативных документов:**

- Федерального государственного образовательного стандарта высшего профессионального образования по направлению подготовки 37.04.01. Психология (уровень магистр);

- образовательной программы высшего образования по направлению подготовки 37.04.01. Психология, программа «Психологическая помощь в кризисных и чрезвычайных ситуациях».

- Положения о формировании фонда оценочных средств для текущего контроля успеваемости, промежуточной и итоговой аттестации обучающихся по образовательным программам высшего образования (программам бакалавриата, программам специалитета, программам магистратуры, программам подготовки кадров научно-педагогических кадров в аспирантуре) в федеральном государственном бюджетном образовательном учреждении

высшего образования «Красноярский государственный педагогический университет им. В.П. Астафьева» и его филиалах.

## **2. Перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе изучения дисциплины «Психология общения и технологии ведения переговоров»**

### **2.1. Перечень компетенций, формируемых в процессе изучения дисциплины «Психология общения и технологии ведения переговоров»**

ОПК – 3. Способность к самостоятельному поиску, критическому анализу, систематизации и обобщению научной информации, к постановке целей исследования и выбору оптимальных методов и технологий их достижения .

ПК-3. способность анализировать базовые механизмы психических процессов, состояний и индивидуальных различий с учетом антропометрических, анатомических и физиологических параметров жизнедеятельности человека в фило-социо- и онтогенезе

ПК-7. способностью разрабатывать и использовать инновационные психологические технологии для решения новых задач в различных областях профессиональной практики

ПК-8. способностью создавать диагностические методики для психологической экспертизы эффективности реализации инновационной деятельности в различных профессиональных сферах

### **2.2. Этапы формирования и оценивания компетенций**

Компетенция	Этап формирования компетенции	Дисциплины, практики, участвующие в формировании компетенции	Тип контроля	Оценочное средство/КИМы	
				Номера	Форма
ОПК – 3. Способность к самостоятельному поиску, критическому анализу, систематизации и обобщению научной информации, к постановке целей исследования и	ориентировочный	педагогика, общая педагогическая психология,	Текущий (входной контроль)	1	тест
	когнитивный	Психодиагностика, Качественные и количественные методы исследований в психологии.	текущий контроль	2	письменная работ

выбору оптимальных методов и технологий их достижения .	практико- гический	педагогика, общая психология научные исследования в профессиональн ой деятельности психолоического направления	текущий контроль	2,3	письменная работа
	рефлексивно- оценочный	психология рефлексии	промежуточ ная аттестация	3	Зачет
ПК – 3 способность анализировать базовые механизмы психических процессов, состояний и индивидуальных различий с учетом антропометрическ их, анатомических и физиологических параметров жизнедеятельност и человека в фило-социо- и онтогенезе	ориентиро- вочный	Психология, Методология науки (Психология)», «Качественные и количественные методы исследования в психологии»,	текущий контроль	1,2	Тест
	когнитив-ный	Психодиагности ка, Методология науки (Психология)», «Качественные и количественные методы исследования в психологии»,	текущий контроль	2,3	письменная работа, составление таблиц
	практико- гический	Методология науки (Психология)», «Качественные и количественные методы исследования в психологии»,	промежу- точная аттестация	2	учебно- исследова- тельное задание
	рефлексивно- оценочный	Общая психология	промежу- точная аттестация	2,3	зачет
ПК-7. способностью разрабатывать и использовать инновационные психологические	ориентиро- вочный	Психология, Методология науки (Психология)», «Качественные и количественные	текущий контроль	1,2	Тест

технологии для решения новых задач в различных областях профессиональной практики		методы исследования в психологии»,			
	когнитив-ный	Психодиагностика, Методология науки (Психология)», «Качественные и количественные методы исследования в психологии»,	текущий контроль	2,3	письменная работа, составление таблиц
	практико-логический	Методология науки (Психология)», «Качественные и количественные методы исследования в психологии»,	промежу-точная аттестация	2	учебно-исследовательское задание
	рефлексивно-оценочный	Общая психология	промежу-точная аттестация	2,3	зачет
ПК-8. способностью создавать диагностические методики для психологической экспертизы эффективности реализации инновационной деятельности в различных профессиональных сферах	ориентировочный	Психология, Методология науки (Психология)», «Качественные и количественные методы исследования в психологии»,	текущий контроль	1,2	Тест
	когнитив-ный	Психодиагностика, Методология науки (Психология)», «Качественные и количественные методы исследования в психологии»,	текущий контроль	2,3	письменная работа, составление таблиц
	практико-логический	Методология науки (Психология)», «Качественные и количественные методы	промежу-точная аттестация	2	учебно-исследовательское задание

		исследования в психологии»,			
	рефлексивно-оценочный	Общая психология	промежу- точная аттестация	2,3	зачет

### 3. Фонд оценочных средств для промежуточной аттестации по дисциплине «Технологии психологической помощи в кризисных и экстремальных ситуациях».

3.1 Фонды оценочных средств включают: вопросы и задания к зачету

3.2. Оценочные средства

3.2.1 Оценочное средство - вопросы к зачету

Критерии оценивания по оценочному средству 1 - вопросы и задания к зачету

Формируемые компетенции	Высокий уровень сформированности компетенций	Продвинутый уровень сформированности компетенций	Базовый уровень сформированности компетенций
	(87-100 баллов) зачтено	(73-86 баллов) зачтено	(60-72 балла) зачтено
ПК-7. способностью разрабатывать и использовать инновационные психологические технологии для решения новых задач в различных областях профессиональной практики	Обучающийся на высоком уровне демонстрирует знание основных положений психологии, готов к самостоятельному поиску, критическому анализу, систематизации и обобщению научной информации, готов к постановке целей исследования и выбору оптимальных методов и технологий	Обучающийся имеет средний уровень знаний теоретических основ современной психологии способность к самостоятельному поиску, критическому анализу, систематизации и обобщению научной информации, способен к постановке целей исследования и	Обучающийся на удовлетворительном уровне демонстрирует знание теоретических основ современной психологии, способен к самостоятельному поиску, научной информации.

	их достижения.	выбору оптимальных методов и технологий их достижения.	
ПК-8. способностью создавать диагностические методики для психологической экспертизы эффективности реализации инновационной деятельности в различных профессиональных сферах	Обучающийся на высоком уровне определяет гипотезы психологического исследования, виды гипотез; выдвигать гипотезы психологического исследования, ставить основные задачи исследования; навыками постановки цели психологического исследования, формулирования задач исследования, выдвижения и обоснования гипотез исследования	Обучающийся умеет на среднем уровне классифицировать гипотезы психологического исследования, характеризовать различные виды гипотез и их анализировать, навыками постановки гипотез и контргипотез в различных областях психологии	Обучающийся на удовлетворительном уровне классифицировать гипотезы психологического исследования, характеризовать различные виды гипотез и их анализировать, навыками постановки гипотез и контргипотез в различных областях психологии
ОПК – 3. Способность к самостоятельному поиску, критическому анализу, систематизации и обобщению научной информации, к постановке целей исследования и выбору оптимальных методов и технологий их достижения .	Обучающийся на высоком уровне демонстрирует знание основных положений психологии, готов к самостоятельному поиску, критическому анализу, систематизации и обобщению научной информации, готов к постановке целей исследования и выбору оптимальных методов и технологий их достижения.	Обучающийся имеет средний уровень знаний теоретических основ современной психологии способность к самостоятельному поиску, критическому анализу, систематизации и обобщению научной информации, способен к постановке целей исследования и выбору оптимальных методов и технологий их достижения.	Обучающийся на удовлетворительном уровне демонстрирует знание теоретических основ современной психологии, способен к самостоятельному поиску, научной информации.
ПК-3. способность анализировать	Обучающийся на высоком уровне	Обучающийся умеет	Обучающийся на удовлетворительном

базовые механизмы психических процессов, состояний и индивидуальных различий с учетом антропометрических, анатомических и физиологических параметров жизнедеятельности человека в фило-социо- и онтогенезе	определяет гипотезы психологического исследования, виды гипотез; выдвигать гипотезы психологического исследования, ставить основные задачи исследования; навыками постановки цели психологического исследования, формулирования задач исследования, выдвижения и обоснования гипотез исследования	на среднем уровне классифицировать гипотезы психологического исследования, характеризовать различные виды гипотез и их анализировать, навыками постановки гипотез и контргипотез в различных областях психологии	уровне классифицировать гипотезы психологического исследования, характеризовать различные виды гипотез и их анализировать, навыками постановки гипотез и контргипотез в различных областях психологии
--	---	--	---

Менее 60 баллов – компетенция не сформирована

#### 4. Фонд оценочных средств для текущей аттестации по дисциплине «Психология общения и технологии ведения переговоров»

4.1. Фонды оценочных средств включают: выполнение тестовых заданий, письменную работу, выполнение учебно-исследовательских заданий с предоставлением письменного отчета,

4.2.1. Оценочное средство – Тест (входной)

Критерии оценивания по оценочному средству 2 – входному тесту

Критерии оценивания	Количество баллов (вклад в рейтинг)
от 11 до 13 правильных ответов	3
от 14 до 16 правильных ответов	4
17 и более правильных ответов	5
Максимальный балл	5

4.2.2. Критерии оценивания по оценочному средству 3 – письменной работе

Критерии оценивания	Количество баллов (вклад в рейтинг)
Ответы на вопросы полные, обучающийся опирается на теоретические знания психологии, педагогики и других наук	2
Аргументирует свою точку зрения,	2

приводит доказательные примеры.	
Ответ сформулирован на основе анализа и обобщения практического опыта	1
Максимальный балл	5

4.2.3. Критерии оценивания по оценочному средству 5 - промежуточному тестовому контролю освоения теоретических знаний по Разделу №1, Разделу №2, Разделу №3.

Критерии оценивания	Количество баллов (вклад в рейтинг)
от 11 до 13 правильных ответов	3
от 14 до 17 правильных ответов	4
18 и более правильных ответов	5
Максимальный балл	5

**5. Учебно-методическое и информационное обеспечение фондов оценочных средств** (литература; практикумы и другие материалы, использованные для разработки ФОС).

1. Лавриненко В.Н. Психология и этика делового общения. 6-е изд., пер. и доп. [Электронный ресурс]. - М.: Издательство Юрайт, 2013г. [www.bibli-onlin.ru](http://www.bibli-onlin.ru)
2. Столяренко Л.Д. Психология делового общения и управления [Текст]: учебное пособие/ Л.Д. Столяренко. – Изд. 6-е. – Ростов Н/Д: Феникс, 2009г. – 414с.; ил.

**6. Оценочные средства для промежуточной аттестации**

**6.1. Типовые вопросы к зачету по дисциплине «Психология общения и технологии ведения переговоров»**

1. Понятие межличностного общения.
2. Понятие и функции общения.
3. Вербальные средства общения.
4. Виды, функции межличностного общения.
5. Основные принципы и организация делового общения.
6. Характеристики речевого высказывания.
7. Техники активного слушания и обратная связь в коммуникации.
8. Основные барьеры речевой коммуникации.
9. Установки и стереотипы в восприятии людей друг друга.
10. Механизмы понимания.
11. Манипулятивное общение, защита от манипуляции.
12. Механизмы восприятия в общении
13. Уровни общения и принципы каждого уровня.

14. Сущность понятий «кинесика», «проксемика», «экстралингвистика», «паралингвистика», «визуальный контакт».
15. Организация коммуникативного процесса.
16. Сущность рефлексивного и нереплексивного слушания.
17. Значение «эмпатии» и «аттракции» для эффективного общения
18. Функции и стороны общения.
19. Особенности невербального общения в разных странах.
20. Основные приемы и правила общения.
21. Информационная функция общения.
22. Понятие социальной роли.

## **7. Оценочные средства для текущего контроля успеваемости по дисциплине «Психология общения и технологии ведения переговоров»**

### **7.1 Тест входного контроля.**

1. Общение протекает:

- А) в микросреде
- Б) в макросреде
- В) в малой группе
- Г) среди друзей
- Д) все ответы верны

Е) все ответы неверны

2. Психология общения исследует:

- А) восприятие, и понимание людьми друг друга
- Б) подражание, внушение, убеждение
- В) сплоченность и конфликтность
- Г) совместную деятельность
- Д) все ответы верны

Е) все ответы неверны

3. Интерактивная сторона общения это:

- А) обмен информацией между общающимися людьми
- Б) обмен действиями
- В) восприятие, оценка и понимание людьми друг друга
- Г) все ответы верны
- Д) все ответы неверны

4. Речь, произносимую одним человеком при обращении к другому или многим людям, называют:

- А) диалогом
- Б) внутренней речью
- В) монологом
- Г) восклицанием

5. Коммуникативная сторона общения это:

- А) обмен информацией между общающимися людьми;
- Б) обмен действиями;
- В) восприятие, оценка и понимание людьми друг друга.

Г) все ответы верны

Д) все ответы неверны

6. Человека, без сомнения изменяющего свое поведение в соответствии групповым воздействием, т.е. соглашающегося с мнением группы называют:

А) конформистом

Б) нонконформистом

В) коллективистом

Г) все ответы верны

Д) все ответы неверны

7. Трансакция – это:

А) название психологической службы

Б) единица коммуникации

В) взаимодействие двух эго-состояний индивидов, где под эго-состоянием понимается актуальный способ существования Я-субъекта.

Г) все ответы верны

Д) все ответы неверны

8. Профессор Бердвистел считает, что при помощи невербальной речи, мы получали, примерно:

А) 65% информации

Б) 11% информации

В) 0% информации

9. Каузальная атрибуция состоит в том, что процесс познания другого человека происходит путем:

А) психологических тестов

Б) приписывания причин поведения

В) кинестетических ощущений

Г) все ответы верны

Д) все ответы неверны

10. Социальная норма – это:

А) правило поведения

Б) стандарт поведения

В) регулятор поведения

Г) обычаи и традиции

Д) все ответы верны

Е) все ответы неверны

11. «Зеркалом души» называют:

А) сердце

Б) глаза

В) лицо

Г) все ответы верны

Д) все ответы неверны

12. Размещение партнеров на расстоянии до 120 см называют:

А) интимным

Б) социальным

В) публичным

Г) все ответы верны

Д) все ответы неверны

13. Паралингвистика – это наука, изучающая:

А) громкость и интонацию голоса

Б) темп, тембр и высоту голоса

В) влияние качества голоса на коммуникацию

Г) все ответы верны

Д) все ответы неверны

14. Эмпатией можно назвать:

А) способ понимания другого человека

Б) эмоциональное вчувствование в проблемы другого человека

В) сопереживание другому

Г) все ответы верны

Д) все ответы неверны

15. Эффект ореола – это:

А) свечение над головой у святых

Б) приписывание другому человеку определенных качеств

В) галлюцинация

Г) все ответы верны

Д) все ответы неверны

16. Эффектом проекции называют:

А) приписывание приятному собеседнику своих собственных достоинств, а неприятному – своих недостатков

Б) смягчение оценки наиболее ярких особенностей в сторону среднего

В) придание большего значения данным, полученным вначале

Г) все ответы верны

Д) все ответы неверны

17. В транзактном анализе выделяют следующие типы игр:

А) в жертву

Б) в преследователя

В) в \_\_\_\_\_ (вставьте слово)

18. Приспособлением называют:

А) решение, удовлетворяющее интересы всех сторон

Б) взаимные уступки

В) стремление выйти из конфликтной ситуации, не решая ее

Г) сглаживание противоречий за счет своих интересов

Д) все ответы верны

Е) все ответы неверны

19. Результатом конфликта может быть:

А) полное и частичное подчинение другого

Б) компромисс

В) прерывание конфликтных действий

Г) интеграция

- Д) все ответы верны
  - Е) все ответы неверны
20. Психология общения – предмет:
- А) увлекательный
  - Б) интересный
  - В) захватывающий
  - Г) все ответы верны
  - Д) все ответы неверны

## 7.2. Типовые вопросы и задания к письменным работам

### *Типовые вопросы и задания к письменным работам Раздел № 1*

#### **Понятие «Общение, его цели, виды и функции.**

**Цель задания:** расширение знаний студентов по теме, более глубокое рассмотрение предмета изучаемой дисциплины, целей, функций и видов общения.

#### **Содержание:**

1. Риторика как наука о содержании деловой коммуникации.
2. Современные представления о деловом общении: акцент на изучение механизмов воздействия.
3. Значение и необходимость коммуникативных ролей.
4. Соотношение и особенности вербальной и невербальной сторон коммуникации, их специфика в деловом общении.

1. Наука, изучающая психические особенности личности называется...
2. Коммуникативная сторона общения – это ...
3. Элементарные переживания, возникающие у человека под влиянием общего состояния организма, называются...
4. Процессы воспроизводства и переработки разнообразной информации называются ...
5. Установите соответствие о характеристике типов темперамента личности, вписав ответ в таблицу:

а) характеризуется повышенной активностью, работоспособностью,	отличается 1) меланхолик
--	--------------------------

целеустремленностью	
б) характеризуется малоактивностью, медлительностью, спокойствием	2) экстраверсия
в) характеризуется повышенной возбудимостью и неуравновешенностью поведения	3) сангвиник
г) характеризуется спокойствием, работоспособностью, постоянством	4) холерик
д) характеризуется внешними впечатлениями	5) флегматик
	6) интроверсия

6. Установите соответствие о характеристике типов темперамента личности, вписав ответ в таблицу:

а) эмпатия	1) интерпретация чужого поведения
б) рефлексия	2) уподобления себя другому
в) каузальная атрибуция	3) эмоциональное сопереживание
г) идентификация	4) форма познания, основанная на положительные
д) аттракция	5) обращение назад чувства
	6) устойчивый образ какого-то явления или человека

7. Вашему вниманию представлены утверждения, в которых содержатся ошибочные сведения. Укажите их, поставив отметку

- а) межличностное общение связано с использованием специальных средств;
- б) прямое общение, при котором информация передается через посредника;
- в) манипулятивное общение – это скрытое управление собеседником;
- г) диалогическое общение основано на равноправии;
- д) массовое общение осуществляется с помощью СМИ;
- е) прямое общение – это естественный контакт лицом к лицу.

### *Типовые вопросы и задания к письменным работам Раздел № 2*

#### **Общение как взаимодействие. Перцептивная сторона делового общения.**

**Цель задания:** установление особенностей общения как взаимодействия и характеристик перцептивной стороны делового общения.

#### **Содержание:**

1. Описать параметры пространства межличностного взаимодействия.
2. Общение как взаимодействие (трансактный анализ Э. Берна, Т. Харриса и т.д.).

3. Роль эффекта восприятия в деловом общении. Эффекты и ошибки межличностного восприятия. Предрассудки и предубеждения, их психологические источники.
4. Понятие межличностного восприятия в общении. Роль эмоций в общении. Феномены аттракции и их значение в деловом общении.
5. Феномен личного влияния. Феномен обратной связи в межличностном общении.
6. Трудности межличностного общения.
7. Мышление руководителя и принятие решения.

Разрешить конфликтную ситуацию «Наказывая – не унижай» по следующей схеме:

- тип конфликта;
- тип конфликтогена;
- инцидент;
- конфликтная ситуация;
- формула конфликта.

Ситуация: В бригаде работают 3 человека, выполняя одинаковую работу. Один из членов бригады проявляет большую активность, тем самым обеспечивает лучший результат работы всей бригады. Начальник, замечая это, выделяет этому работнику большую премию, чем остальным. Получая заработную плату, остальные возмутились: почему им заплатили меньше, чем другому, которого они обвинили в «подхалимаже». Найдите пути решения конфликтной ситуации.

**Разрешить конфликтную ситуацию по следующей схеме:**

- тип конфликта;
- инцидент;
- конфликтная ситуация;
- формула конфликта;

Ситуация: «Сын учится в 6-ом классе. Мальчик энергичный, неусидчивый, упрямый. На уроке музыки мешал учителю и тот удалил его из класса. На следующие уроки учитель его не допускает, требуя прежде публичного извинения. Мальчик отказывается. После вызова родителей в школу с ним говорили дома «по-разному». После этого подросток перестал посещать и другие уроки»

*Типовые вопросы и задания к письменным работам Раздел № 3*

**Формы делового общения и психологические аспекты переговорного**

## **процесса.**

**Цель задания:** выявление форм делового общения и психологических характеристик переговорного процесса.

### **Содержание:**

1. Разнообразие национальных моделей делового общения.
2. Культура делового общения по телефону.
3. В чем вы видите смысл различения служебно-делового и интимно-личностного общения.
4. Как можно понимать задачу гармонизации общения.
5. Какой смысл можно вложить в понятие «приватизация» в психологическом контексте.
6. Охарактеризуйте кратко: а) природу компетентности в общении б) существо конфликтной компетентности
7. Чем отличаются следующие понятия: коммуникативная компетентность и социально-психологическая компетентность личности в общении.
8. Каковы, на ваш взгляд, возможные основания для выделения базовых трудностей общения
9. Охарактеризуйте соотношение стратегий формирования и коррекции в практике совершенствования общения.
10. Дайте характеристику нормативной и личностно-творческой тенденциям в развитии современного общения. Проиллюстрируйте их.
11. Приведите собственные примеры коммуникативных трудностей, связанных со сложностью диалектики в повседневных контактах

## **Барьеры и конфликты в деловом общении Способы их предупреждения и разрешения**

**Цель задания:** установление психологических барьеров и способов предупреждения и разрешения конфликтов в деловом общении.

### **Содержание:**

1. Типология конфликтов и управление конфликтной ситуацией.
2. Предпосылки возникновения конфликтов в процессе делового общения.
3. Стратегии поведения в конфликтных ситуациях.

## Анализ результатов обучения и перечень корректирующих мероприятий по учебной дисциплине

### Лист внесения изменений

Дополнения и изменения в рабочей программе дисциплины на 2018/2019 учебный год

В рабочую программу дисциплины вносятся следующие изменения:

1. Список литературы обновлен учебными и учебно-методическими изданиями, электронными образовательными ресурсами. Обновлен перечень современных профессиональных баз данных и информационных справочных систем.
2. Обновлен перечень лицензионного программного обеспечения.
3. В фонд оценочных средств внесены изменения в соответствии с приказом «Об утверждении Положения о фонде оценочных средств для текущего контроля успеваемости, промежуточной и итоговой (государственной итоговой) аттестации» от 28.04.2018 № 297 (п)

Рабочая программа пересмотрена и одобрена на заседании кафедры специальной психологии 16.06.2018 г. протокол № 10

Внесенные изменения утверждаю:

Заведующий кафедрой специальной психологии  С.Н. Шилов

Одобрено НМСС (Н) кафедры специальной психологии

Протокол № 10 от 26 июня 2018 г.

Председатель НМСС (Н)  Н.Ю. Верхотурова

## **Лист внесения изменений**

Дополнения и изменения рабочей программы на 2018/2019 учебный год

В рабочую программу вносятся следующие изменения:

1. На титульном листе РПД и ФОС изменено название ведомственной принадлежности «Министерство науки и высшего образования» на основании приказа «о внесении изменений в сведения о КГПУ им. В.П. Астафьева» от 15.07.2018 № 457 (п).

## Лист внесения изменений

Дополнения и изменения в учебной программе на 2019/2020 учебный год

В рабочую программу дисциплины вносятся следующие изменения:

1. Список литературы обновлен учебными и учебно-методическими изданиями, электронными образовательными ресурсами. Обновлен перечень современных профессиональных баз данных и информационных справочных систем.
2. Обновлен перечень лицензионного программного обеспечения.

Учебная программа пересмотрена и одобрена на заседании кафедры специальной психологии

протокол № \_\_\_\_\_ от \_\_\_\_\_ 2019 г.

Заведующий кафедрой  С.Н. Шилов

Внесенные изменения утверждаю:

Заведующий кафедрой специальной психологии  С.Н. Шилов

Одобрено НМСС (Н) кафедры специальной психологии

Протокол № \_\_\_\_\_ от \_\_\_\_\_ 2019 г.

Председатель НМСС (Н)  С.Н. Шилов



## Лист внесения изменений

Дополнения и изменения в рабочую программу дисциплины  
на 2020/2021 учебный год

В программу вносятся следующие изменения:

1. Обновлены титульные листы рабочей программы, фонда оценочных средств в связи с изменением ведомственной принадлежности – Министерству просвещения Российской Федерации.

2. Обновлена и согласована с Научной библиотекой КГПУ им. В.П. Астафьева «Карта литературного обеспечения (включая электронные ресурсы)», содержащая основную и дополнительную литературу, современные профессиональные базы данных и информационные справочные системы.

3. Обновлена «Карта материально-технической базы дисциплины», включающая аудитории для проведения занятий лекционного типа, занятий семинарского типа, курсового проектирования (выполнения курсовых работ), групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации, помещения для самостоятельной работы обучающихся в КГПУ им. В.П. Астафьева) и комплекс лицензионного и свободно распространяемого программного обеспечения.

Программа пересмотрена и одобрена на заседании кафедры

20.05.2020, протокол № 9

Внесенные изменения утверждаю:

Заведующий кафедрой  С.Н. Шилов

Одобрено НМСС(Н)

20.05.2020, протокол № 8

Председатель  С.Н. Шилов

**КАРТА ЛИТЕРАТУРНОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ  
ПСИХОЛОГИЯ ОБЩЕНИЯ И ТЕХНОЛОГИИ ВЕДЕНИЯ ПЕРЕГОВОРОВ**

**Направление подготовки 37.04.01 Психология**

**Направленность (профиль) образовательной программы**

**Психологическая помощь в кризисных и чрезвычайных ситуациях**

**по заочной форме обучения**

(направление и уровень подготовки, шифр, профиль)

Наименование	Наличие (кол-во экз.)/ место хранения	Потреб- ность (экз./чел.)	Примеча ния
<b>Обязательная литература</b>			
Раздел №1			
1. Гуртовенко, Г. А. Становление управленческих практик в сфере образования [Текст] : учебно-методическое пособие / Г. А. Гуртовенко. - Красноярск : КГПУ им. В. П. Астафьева, 2010. - 112 с.	10	10	
2. Корзникова, Г. Г. Менеджмент в образовании: практический курс [Текст] : учебное пособие / Г. Г. Корзникова. - М. : Академия, 2008. - 288 с.	57	10	
3. Педагогика : теории, системы, технологии [Текст] : учебник / ред. С. А. Смирнов. - 8-е изд., стер. - М. : Academia, 2008. - 512 с.	51	10	
Раздел №2			
1. Татур, Ю.Г. Высшее образование. Методология и опыт проектирования [Электронный ресурс]: учебное пособие/ Татур Ю.Г.— Электрон. текстовые данные.— М.: Логос, Университетская книга, 2006.— 256 с.	Режим доступа: <a href="http://www.iprbooks.hop.ru/9126">http://www.iprbooks.hop.ru/9126</a> .— ЭБС «IPRbooks», по	10	

	паролю		
2. Братановский, С.Н. Система управления образованием в России и организационно-правовые аспекты ее совершенствования [Электронный ресурс]: монография/ Братановский С.Н., Ермаченко Д.Н.— Электрон. текстовые данные.— Саратов: Электронно-библиотечная система IPRbooks, 2012.— 198 с.	Режим доступа: <a href="http://www.iprbooks.hor.ru/8998">http://www.iprbooks hor.ru/8998</a> .— ЭБС «IPRbooks»	10	
<b>Дополнительная литература</b>			
1. Гавриков В.Л. Основы управления качеством образования (дистанционный курс и учебное пособие) 2006	Доступ в удаленном режиме по паролю	10	
2. Новиков, А.М. Образовательный проект (методология образовательной деятельности) [Электронный ресурс]: учебное пособие/ Новиков А.М., Новиков Д.А.— Электрон. текстовые данные.— Саратов: Ай Пи Эр Медиа, 2012.— 119 с.	Режим доступа: <a href="http://www.iprbooks.hor.ru/8507">http://www.iprbooks hor.ru/8507</a> .— ЭБС «IPRbooks», по паролю	10	
3. Трайнев, В.А. Повышение качества высшего образования и Болонский процесс [Электронный ресурс]: учебное пособие/ Трайнев В.А., Мкртчян С.С., Савельев А.Я.— Электрон. текстовые данные.— М.: Дашков и К, 2010.— с.	Режим доступа: <a href="http://www.iprbooks.hor.ru/4450">http://www.iprbooks hor.ru/4450</a> .— ЭБС «IPRbooks», по паролю	10	

# КАРТА МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЙ БАЗЫ ДИСЦИПЛИНЫ

«Психология общения и технологии ведения переговоров»  
для магистров

Направление подготовки 37.04.01 Психология

Направленность (профиль) образовательной программы Психологическая помощь в  
кризисных и чрезвычайных ситуациях  
по заочной форме обучения

Аудитория	Оборудование
<b>Аудитории для проведения занятий лекционного типа, занятий семинарского типа, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации</b>	
г. Красноярск, ул. Взлетная, д. 20, ауд. 1-02	Маркерная доска-1шт.
г. Красноярск, ул. Взлетная, д. 20, ауд. 1-03	Учебная доска-1шт.
г. Красноярск, ул. Взлетная, д. 20, ауд. 1-04 Учебно-исследовательская лаборатория «Студия инклюзивного образования»	Проектор-1шт., компьютер с колонками -1шт., детский игровой терминал «Солнышко» настенный -2 шт., пробковые доски-2шт., флипчарт-1шт., экран-1шт., интерактивная доска-1шт., учебная доска-1шт., стол для инвалида-колясочника -1шт. Linux Mint – (Свободная лицензия GPL)
г. Красноярск, ул. Взлетная, д. 20, ауд. 1-05	Телевизор-1шт, учебная доска -1 шт.
г. Красноярск, ул. Взлетная, д. 20, ауд. 1-06	Телевизор-1шт, маркерная доска -1шт.
г. Красноярск, ул. Взлетная, д. 20, ауд. 1-07	Проектор-1шт, компьютер-1шт, маркерная доска-1шт, учебная доска-1шт. Linux Mint – (Свободная лицензия GPL)
г. Красноярск, ул. Взлетная, д. 20, ауд. 1-08	Проектор-1шт, компьютер-1шт, интерактивная доска-1шт, маркерная доска-1шт. Linux Mint – (Свободная лицензия GPL)
г. Красноярск, ул. Взлетная, д. 20, ауд. 1-09а	Учебная доска-1шт.
г. Красноярск, ул. Взлетная, д. 20,	Компьютеры-2шт., ноутбуки-3шт., Электроэнцефалограф,

<p>ауд. 1-10 Научно-исследовательская лаборатория «Научно-практическая лаборатория инновационных методов обследования и коррекции сенсорных систем человека»</p>	<p>Нейроэнергокартограф, Приборы психофизиологического тестирования "Психофизиолог", Кардиограф "Валента", Приборы динамической омегаметрии головного мозга "Омега-тестер", аппаратно-программный комплекс биологической обратной связи "БОС-пульс профессиональный", Прибор доплеровской диагностики "Ангиодин", приборы для микрополяризации головного мозга, беговая дорожка, велоэргометр, мяч гимнастический, маты, шведская стенка, батут, комплекс гимнастический гротто, Комплект логопедический, Комплекты психологических тестов, методические пособия кафедры специальной психологии, Международного института аутизма, литература по психологии, дефектологии, логопедии. Linux Mint – (Свободная лицензия GPL)</p>
<p>г. Красноярск, ул. Взлетная, д. 20, ауд. 1-11</p>	<p>Проектор-1шт, компьютер с колонками-1шт, экран-1шт, учебная доска-2шт. Linux Mint – (Свободная лицензия GPL)</p>
<p>г. Красноярск, ул. Взлетная, д. 20, ауд. 3-06</p>	<p>Учебная доска-1шт, маркерная доска-1шт.</p>
<p>г. Красноярск, ул. Взлетная, д. 20, ауд. 3-08</p>	<p>Проектор-1шт, компьютер-1шт, интерактивная доска-1шт, маркерная доска-1шт. Linux Mint – (Свободная лицензия GPL)</p>
<p>г. Красноярск, ул. Взлетная, д. 20, ауд. 3-10 Учебно-исследовательская лаборатория «Проектирование образовательной среды по методу Марии Монтессори</p>	<p>Комплект Монтессори-материалов (упражнения в практической жизни, сенсорика, математика, язык, космическое воспитание, маркерная доска), методический материал, нормативные документы по организации социального обслуживания</p>
<p>г. Красноярск, ул. Взлетная, д. 20, ауд. 3-12</p>	<p>Компьютер-12 шт., интерактивная доска-1шт, проектор-1шт. Альт Образование 8 (лицензия № ААО.0006.00, договор № ДС 14-2017 от 27.12.2017</p>
<p>г. Красноярск, ул. Взлетная, д. 20, ауд. 3-14</p>	<p>Компьютер-5шт, МФУ-1шт, учебная доска-1шт, пробковая доска-1шт. Альт Образование 8 (лицензия № ААО.0006.00, договор № ДС 14-2017 от 27.12.2017</p>

г. Красноярск, ул. Взлетная, д. 20, ауд. 3-14а	Экран-1шт, учебная доска-1шт.
г. Красноярск, ул. Взлетная, д. 20, ауд. 3-15 «Ресурсный центр поддержки людей с комплексными нарушениями здоровья (одновременным нарушением слуха и зрения)»	Компьютер-1шт., ноутбук-2шт., принтер-1шт., планшет-3шт., ноутбук-трансформер-1шт., магнитно-маркерная доска-1шт., учебно-методическая литература. Linux Mint – (Свободная лицензия GPL)
г. Красноярск, ул. Взлетная, д. 20, ауд. 3-16	Компьютер-2шт., МФУ-2шт., комплект материалов по психологии (учебная, учебно-методическая литература). Linux Mint – (Свободная лицензия GPL)
г. Красноярск, ул. Взлетная, д. 20, ауд. 3-16а	Проектор-1шт., ноутбук-1шт., макет строения человека-1шт., макет внутренних органов человека-1шт., компьютер-1шт. Linux Mint – (Свободная лицензия GPL)
г. Красноярск, ул. Взлетная, д. 20, ауд. 3-18	Маркерная доска-1шт., интерактивная доска-1шт.
<b>Аудитории для самостоятельной работы</b>	
г. Красноярск, ул. Ады Лебедевой, д.89, ауд. 1-05 Центр самостоятельной работы	компьютер- 15 шт., МФУ-5 шт. Microsoft® Windows® Home 10 Russian OLP NL AcademicEdition Legalization GetGenuine (OEM лицензия, контракт № Tr000058029 от 27.11.2015); Kaspersky Endpoint Security – Лиц сертификат №1B08-190415-050007-883-951; 7-Zip - (Свободная лицензия GPL); Adobe Acrobat Reader – (Свободная лицензия); Google Chrome – (Свободная лицензия); Mozilla Firefox – (Свободная лицензия); LibreOffice – (Свободная лицензия GPL); XnView – (Свободная лицензия); Java – (Свободная лицензия); VLC – (Свободная лицензия). Гарант - (договор № КРС000772 от 21.09.2018) КонсультантПлюс (договор № 20087400211 от 30.06.2016);  ноутбук-10 шт.

	Альт Образование 8 (лицензия № ААО.0006.00, договор № ДС 14-2017 от 27.12.2017)
г. Красноярск, ул. Взлетная, 20 ауд. 2-09 Ресурсный центр	Компьютер-13шт., ноутбук-2шт., научно-справочная литература. Альт Образование 8 (лицензия № ААО.0006.00, договор № ДС 14-2017 от 27.12.2017)
г. Красноярск, ул. Взлетная 20 ауд. 3-09	Компьютер -1шт. Microsoft® Windows® 8.1 Professional (ОЕМ лицензия, контракт № 20А/2015 от 05.10.2015); Kaspersky Endpoint Security – Лиц сертификат №1В08-190415-050007-883-951; 7-Zip - (Свободная лицензия GPL); Adobe Acrobat Reader – (Свободная лицензия); Google Chrome – (Свободная лицензия); Mozilla Firefox – (Свободная лицензия); LibreOffice – (Свободная лицензия GPL); XnView – (Свободная лицензия); Java – (Свободная лицензия); VLC – (Свободная лицензия); КонсультантПлюс (договор № 20087400211 от 30.06.2016)