

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ АВТОНОМНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ
УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
«СЕВЕРО-КАВКАЗСКИЙ ФЕДЕРАЛЬНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»

Методические указания
по выполнению практических работ
по дисциплине
СЛУЖЕБНЫЕ КОММУНИКАЦИИ И ПЕРЕГОВОРНЫЙ ПРОЦЕСС
для студентов направления подготовки
Специальность 37.05.02 Психология служебной деятельности
Специализация «Психологическое обеспечение коммуникаций в служебной
деятельности»

Ставрополь 2026

СОДЕРЖАНИЕ

- 1. Введение в основы теории коммуникации**
- 2. Служебное общение.**
- 3. Правила служебных взаимоотношений**
- 4. Психологический климат в трудовом коллективе**
- 5. Деловая коммуникация как социокультурный механизм**
- 6. Социально-психологическая характеристика общения как теоретическая основа ведения переговоров**
- 7. Введение в теорию переговорного процесса.**
- 8. Технология переговорного процесса.**
- 9. Основные стадии переговорного процесса**

ВВЕДЕНИЕ

Цель освоения дисциплины «Служебные коммуникации и переговорный процесс» - дать представление обучающимся о фундаментальных понятиях психологии переговоров, сформировать представление о структуре, условиях реализации технологий ведения переговоров. Программа курса ориентирована на теоретическую и практическую подготовку к одному из основных видов профессиональной деятельности конфликтолога.

Изучение технологий ведения переговоров в профессиональной подготовке конфликтолога является необходимым звеном учебного процесса и способствует решению целого ряда **задач**: знакомство студентов с основами переговорной этики, основными подходами к ведению переговоров; обучение умению осуществлять подготовку и проведение переговоров как индивидуально, так и в команде; овладение теоретическими знаниями и необходимыми практическими навыками в деловых коммуникациях, включая личную коммуникативную культуру и умения общаться с коллективом для достижения продуктивной деятельности; знакомство с основными приемами ведения дискуссии, убеждения; совершенствование коммуникативного опыта студентов.

Процесс изучения дисциплины направлен на формирование следующих компетенций:

Код, формулировка компетенции	Код, формулировка индикатора	Планируемые результаты обучения по дисциплине (модулю), характеризующие этапы формирования компетенций, индикаторов
УК-4 Способен применять современные коммуникативные технологии, в том числе на иностранном(ых) языке(ах), для академического и профессионального взаимодействия	ИД-1 _{УК-4} - выбирает приемлемый стиль делового общения на государственном(-ых) и иностранном(-ых) языках, вербальные и невербальные средства взаимодействия с партнерами в устной и письменной формах	Верно выбирает приемлемый стиль делового общения на государственном(-ых) и иностранном(-ых) языках, вербальные и невербальные средства взаимодействия с партнерами в устной и письменной формах
	ИД-2 _{УК-4} - использует информационно-коммуникационные технологии для повышения эффективности профессионального взаимодействия, поиска необходимой информации в процессе решения стандартных коммуникативных задач на государственном(-ых) и иностранном(-ых) языках	Активно и уверенно использует информационно-коммуникационные технологии для повышения эффективности профессионального взаимодействия, поиска необходимой информации в процессе решения стандартных коммуникативных задач на государственном(-ых) и иностранном(-ых) языках
	ИД-3 _{УК-4} - оценивает эффективность применяемых коммуникативных технологий в профессиональном взаимодействии на	Без ошибок оценивает эффективность применяемых коммуникативных технологий в

	государственном(-ых) и иностранном(-ых) языках, производит выбор оптимальных	профессиональном взаимодействии на государственном(-ых) и иностранном(-ых) языках, производит выбор оптимальных
ПК-7 Способен осуществлять управление межличностными, служебными, массовыми коммуникациями, реализовывать социальные программы, направленные на достижение мира, социального компромисса, толерантности в различных сферах жизни общества	ИД-1 _{ПК-7} – осуществляет межличностные, служебные, групповые и организационные коммуникации	Подбирает адекватные, надежные и валидные методы диагностики и оценки проблем клиента с учетом его возраста, пола, и социальной группы, в том числе в кризисных ситуациях и состояниях
	ИД-2 _{ПК-7} – разрабатывает социальные программы, направленные на достижение мира, социального компромисса, толерантности в различных сферах жизни общества	Составляет протоколы и отчеты по результатам мониторинга и психологической оценки кризисных ситуаций и состояний, составляет психодиагностическое заключение и рекомендации по его использованию в программах психологического консультирования и оказания психологической помощи
	ИД-3 _{ПК-7} – реализует социальные программы, направленные на достижение мира, социального компромисса, толерантности в различных сферах жизни общества	Составляет научное и методическое обоснование инновационных психологических методов диагностики, психологического анализа, экспертизы и оценки кризисных ситуаций и состояний клиента
ПК-8 Способен планировать и организовывать служебную деятельность с учетом эффективных стратегий управления, осуществлять контроль и оценивать социальные последствия принятия	ИД-1 _{ПК-8} – планирует и организовывает служебную деятельность с учетом эффективных стратегий управления	Уверенно планирует и организовывает служебную деятельность с учетом эффективных стратегий управления
	ИД-2 _{ПК-8} – осуществляет контроль и оценивает социальные последствия принятия решений	Верно осуществляет контроль и оценивает социальные последствия принятия решений

решений, осуществлять психологическое обеспечение коммуникаций и сопровождение переговорного процесса	ИД-3_{ПК-8} - осуществляет психологическое обеспечение коммуникаций и сопровождение переговорного процесса	Без ошибок осуществляет психологическое обеспечение коммуникаций и сопровождение переговорного процесса
--	---	--

Практическое занятие № 1

Тема 1. Введение в основы теории коммуникации

Цель: познакомить студентов с общей характеристикой теории коммуникации

Актуальность темы: процесс общения пронизывает всю жизнь человека, в его основе лежит взаимодействие между людьми и, как следствие, их совместная деятельность. Деловое общение реализуется в наиболее важных сферах жизнедеятельности в социальном плане: бизнесе, учебе, производстве. Оно касается абсолютно всех людей, поэтому знание основ делового общения необходимо представителям всех профессий, особенно тех, инструментом в которых является слово.

Теоретическая часть

Самый массовый вид общения людей в социуме (обществе) - деловое общение. Без него не обойтись в сфере экономических, правовых, дипломатических, коммерческих, административных отношений. Умение успешно вести деловые переговоры, грамотно и правильно составить деловую бумагу и многое другое в настоящее время стало неотъемлемой частью *профессиональной культуры* человека: менеджера, руководителя всех уровней, референта, служащего. Для достижения высокой результативности практически в любом виде коммерческой деятельности необходимо владеть определенным набором сведений, знаний, представлений о правилах, формах и методах ведения предпринимательского дела, о принципах делового общения.

Культура делового общения содействует установлению и развитию отношений сотрудничества и партнерства между коллегами, руководителями и подчиненными, партнерами и конкурентами, во многом определяя их (отношения) эффективность: будут ли эти отношения успешно реализовываться в интересах партнеров или же станут малосодержательными, неэффективными, а то и совсем прекратятся, если партнеры не найдут взаимопонимания.

В зависимости от различных признаков деловое общение делится на:

- устное - письменное (с точки зрения формы речи);
- диалогическое - монологическое (с точки зрения односторонности/двусторонности речи между говорящим и слушающим);
- межличностное - публичное (с точки зрения количества участников);
- непосредственное - опосредованное (с точки зрения отсутствия/наличия опосредующего аппарата);
- контактное - дистантное (с точки зрения положения [коммуникантов](#) в пространстве).

Деловое общение включает в себя все многообразие функций общения: коммуникативную, интерактивную и перцептивную.

Вопросы и задания

Вопросы:

1. Понятие делового общения.
2. Стили делового общения.
3. Этапы и фазы делового общения.
4. Формы деловой коммуникации: деловая беседа; деловые переговоры; деловые совещания.
5. Этика делового общения.
6. Конфликты в деловом общении.
7. Психическая структура личности и практика делового общения.

Задания:

1. Составить схему/схемы видов (форм) делового общения с точки зрения формы речи, однонаправленности/двунаправленности речи между говорящим и слушающим, количества участников, отсутствия/наличия опосредующего аппарата, положения коммуникантов в пространстве.

2. Заполнить таблицу:

Функции делового общения	
Содержание делового общения	
Цель делового общения	

3. Заполнить таблицу: «Составные элементы категории общения».

Общение	Характеристика
Коммуникативная сторона (обмен информацией)	
Интерактивная сторона (взаимодействие в совместной деятельности)	
Перцептивная сторона (восприятие и понимание другого человека)	

4. Заполнить таблицу:

Этап (стадия) делового общения	Характеристика
Установление контакта	
Ознакомление	
Принятие решения	
Окончание контакта	

5. Составить схему основных видов делового стиля общения.

6. Составить схему, опираясь на концепцию А. А. Леонтьева «Основные структурные компоненты общения».

7. Заполнить таблицу:

Структура делового общения	Характеристика
Целесообразность	
Участники общения	
Смысловое поле (предмет)	
Мотивы общения	
Задачи общения	
Цели общения	
Содержание общения	
Функции общения	
Средства общения	
Манера общения	
Индивидуально-типологические особенности участников общения	
Принципы	

Реальная обеспеченность процесса	
Результат общения	

Темы докладов

1. Деловое общение в бизнесе.
2. Конфликты в деловой сфере.
3. Общение как нравственно-психологическая проблема.
4. Культура речевого общения.
5. Служебный этикет.

Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины

Основная литература:

1. Кочетков А.А. Переговорный процесс, его содержание, функции, структура: электронный ресурс «ЛюдиИзНутри»
2. Ведение переговоров: Учебное пособие / Под ред. Шератова С.Г. - Алматы, 2008. http://window.edu.ru/catalog/pdf2txt/129/62129/32047?p_page=2

Дополнительная литература:

1. Кузин Ф.А. Культура делового общения: Практическое пособие. - М.: Ось-89, 2004. - 109 с. <http://www.twirpx.com/file/163979/>
2. Гузикова, М.О. Основы теории межкультурной коммуникации Электронный ресурс : учебное пособие / П.Ю. Фофанова / М.О. Гузикова. - Основы теории межкультурной коммуникации, 2022-08-31. - Екатеринбург : Уральский федеральный университет, ЭБС АСВ, 2015. - 124 с. - Книга находится в базовой версии ЭБС IPRbooks. - ISBN 978-5-7996-1517-8

Методическая литература:

Методические указания по выполнению практических работ, методические указания по организации самостоятельной работы студентов.

Интернет-ресурсы:

- <http://eLibrary.ru/> - Научная электронная библиотека
- <http://www.biblioclub.ru/> - Электронная библиотечная система «Университетская библиотека онлайн»
- <http://www.iprbookshop.ru/> электронно-библиотечная система IPRbooks
- <http://trepsy.net> - Библиотека по психологии. На сайте собрано множество материалов игр и упражнений для проведения психологических тренингов.
- <http://www.koob.ru> Куб — электронная библиотека. книги по разделам: общая психология, психотерапия, возрастная психология и др.
- <http://www.psychology.ru> Портал психологии: подборка информационных ресурсов по вопросам психологии: новости, библиотека, списки рассылок, биографическая информация и др.
- <http://www.psylist.net> Психист: материалы по различным разделам психологии, психологические тесты, стимульный материал психодиагностических методик, проективные техника, словари, энциклопедии персоналий выдающихся ученых в области психологии и др.
- <http://www.school.edu.ru> - Российский общеобразовательный портал - официальный сервер российского школьного образования
- <http://window.edu.ru> - информационная система "Единое окно доступа к образовательным ресурсам" предоставляет свободный доступ к каталогу

Практическое занятие № 2

Тема 2. Служебное общение.

Цель: познакомить студентов с общей характеристикой служебного общения.

Актуальность темы: Процесс общения пронизывает всю жизнь человека, в его основе лежит взаимодействие между людьми и, как следствие, их совместная деятельность. Деловое общение реализуется в наиболее важных сферах жизнедеятельности в социальном плане: бизнесе, учебе, производстве. Оно касается абсолютно всех людей, поэтому знание основ делового общения необходимо представителям всех профессий, особенно тех, инструментом в которых является слово.

Теоретическая часть

Переговоры – это средство урегулирования конфликтов, решения спорных вопросов, организация совместной деятельности. Суть деловых переговоров сводится к взаимному обмену мнениями, достижению соглашений и результатов, которые бы устроили участников переговоров. Технологию переговоров в основном сводят к четырем этапам:

- 1) подготовка переговоров;
- 2) проведение переговоров;
- 3) решение проблемы;
- 4) анализ итогов деловых переговоров.

Для успешного переговорного процесса на этапе подготовки деловых переговоров необходимо уяснить цель и предмет переговоров, изучить партнеров по переговорам, предусмотреть присутствующих, ситуации и условия переговоров, наметить моменты своей неуступчивости, верхний и нижний уровни компромиссов по проблемам, которые могут вызвать несогласие переговорной стороны.

В практике проведения деловых переговоров используется ряд приемов, способов и принципов, конкретизирующих методы их применения.

1. Встреча и вхождение в контакт - является важной стадией переговоров. Начинается встречей делегации (партнера) в аэропорту или на вокзале, провождение в гостиницу. Самая распространенная форма приветствия - это рукопожатие, при этом первым руку подает хозяин. Разговор должен носить непринужденный характер. Обмен визитными карточками происходит во время переговоров.

2. Привлечение внимания участников переговоров - это начало переговорного процесса, пробуждение интереса, уверенность партнера в полезности вносимой информации.

3. Передача информации. Смысл сводится к тому, чтобы убедить партнера по переговорам в том, что вызвавшая интерес информация принесет выгоду ему и его организации.

4. Аргументация предложений. После того как вы убедились, что у партнера вызван интерес к задуманному мероприятию, следует выяснить и разграничить его желания, устранить сомнения в целесообразности их использования.

При позитивном ходе переговоров на завершающей стадии следует кратко повторить основные положения, подчеркнуть их характеристику для партнера, по которым достигнуто согласие сторон. Рекомендуются также, исходя из достигнутых позитивных результатов, обсудить новые встречи в перспективе.

Если процесс переговоров заканчивается негативным исходом, то в данном случае акцентируется внимание не на предмете переговоров, а на личностных аспектах, которые в будущем позволили бы сохранить деловые контакты.

Протокольные мероприятия являются обязательной составляющей переговоров и отражают организацию встреч и обслуживание переговоров, ведение записи бесед, обеспечение сувенирами, культурную программу и т. д.

Анализ итогов деловых переговоров рекомендуется проводить сразу по завершении переговоров, важно обменяться впечатлениями и определить круг мероприятий по выполнению достигнутого согласия. Затем происходит анализ переговорного процесса и достигнутых результатов на высшем уровне руководства, обсуждаются результаты и отклонения от ранее принятых установок, производится оценка уже принятых мер и ответственности. Третьим направлением анализа переговоров является индивидуальный анализ. В этом случае происходит выяснение ответственного отношения каждого участника к поставленным задачам и организации переговорного процесса в целом.

Условиями эффективности переговоров являются следующие:

1. обе стороны должны иметь интерес к предмету переговоров;
2. они должны иметь достаточные полномочия в принятии окончательных решений;
3. партнеры должны иметь достаточную компетентность, необходимые знания в отношении предмета переговоров;
4. уметь максимально полно учитывать субъективные и объективные интересы другой стороны и идти на компромиссы;
5. партнеры по переговорам должны доверять друг другу.

Основным правилом ведения переговоров является то, чтобы обе стороны пришли к убеждению, что они что-то выиграли в результате переговоров.

Вопросы и задания

Вопросы:

1. Значение переговоров в деловом общении.
2. Классификация переговоров.
3. Предмет переговоров. Позиция. Требования к формулировке позиции.

Задания:

1. Составить схему переговоров.
2. Заполнить таблицу: «Функции переговоров»

Функции переговоров	Характеристика
Информационно-коммуникативная	
Регуляционная	
Пропагандистская	
Решения собственных внутриполитических и внешнеполитических задач	

3. Составить схемы и описать позиции переговоров.

4. Охарактеризовать 3 крупные группы факторов определяющих особенности национального стиля ведения переговоров по Макшанцев Р.И.

5. Выписать план-регламент переговоров.

6. Заполнить таблицу: «Тактика ведения переговоров».

Технологический прием	Характеристика
Передача полномочий	
Спасение лица	
Желанный подарок	
Уход	
Пакетирование (увязка)	
Расчленение проблемы	

7. Заполнить таблицу: «Основных правил налаживания отношений между партнерами на предварительных переговорах».

Правила	Характеристика
Рациональность	
Понимание	
Общение	
Достоверность	
Избегайте менторского тона	
Принятие	

Темы докладов

1. Переговоры - способ решения конфликтов.
2. Деловые переговоры.
3. Особенности деловых переговоров и их характер.

Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины

Основная литература:

1. Кочетков А.А. Переговорный процесс, его содержание, функции, структура: электронный ресурс «ЛюдиИзНутри»

2. Ведение переговоров: Учебное пособие / Под ред. Шератова С.Г. - Алматы, 2008. http://window.edu.ru/catalog/pdf2txt/129/62129/32047?p_page=2

Дополнительная литература:

1. Кузин Ф.А. Культура делового общения: Практическое пособие. - М.: Ось-89, 2004. - 109 с. <http://www.twirpx.com/file/163979/>

2. Гузикова, М.О. Основы теории межкультурной коммуникации Электронный ресурс : учебное пособие / П.Ю. Фофанова / М.О. Гузикова. - Основы теории межкультурной коммуникации, 2022-08-31. - Екатеринбург : Уральский федеральный университет, ЭБС АСВ, 2015. - 124 с. - Книга находится в базовой версии ЭБС IPRbooks. - ISBN 978-5-7996-1517-8

Методическая литература:

Методические указания по выполнению практических работ, методические указания по организации самостоятельной работы студентов.

Интернет-ресурсы:

- <http://eLibrary.ru/> - Научная электронная библиотека
- <http://www.biblioclub.ru/> - Электронная библиотечная система «Университетская библиотека онлайн»
- <http://www.iprbookshop.ru/> электронно-библиотечная система IPRbooks
- <http://trepsy.net> - Библиотека по психологии. На сайте собрано множество материалов игр и упражнений для проведения психологических тренингов.
- <http://www.koob.ru> Куб — электронная библиотека. книги по разделам: общая

психология, психотерапия, возрастная психология и др.

- <http://www.psychology.ru> Портал психологии: подборка информационных ресурсов по вопросам психологии: новости, библиотека, списки рассылок, биографическая информация и др.

- <http://www.psychlist.net> Психлист: материалы по различным разделам психологии, психологические тесты, стимульный материал психодиагностических методик, проективные техника, словари, энциклопедии персоналий выдающихся ученых в области психологии и др.

- <http://www.school.edu.ru> - Российский общеобразовательный портал - официальный сервер российского школьного образования

- <http://window.edu.ru> - информационная система "Единое окно доступа к образовательным ресурсам" предоставляет свободный доступ к каталогу образовательных интернет-ресурсов и полнотекстовой электронной учебно-методической библиотеке для общего и профессионального образования

Практическое занятие № 3

Тема 3. Правила служебных взаимоотношений

Цель: познакомить студентов с правилами служебных взаимоотношений.

Актуальность темы: знание межгруппового уровня анализа переговоров обеспечит грамотное ведение переговоров. Переговоры – способ разрешения конфликтов, возможный, когда конфликтующие стороны осознают бесплодность столкновения и стремятся к урегулированию. Переговоры основаны на принятии совместных решений конфликтующими сторонами независимо от того, насколько они с ними соглашались. Сторонами выбираются решения, определяемые как наилучшие в данной конкретной ситуации.

Теоретическая часть

Переговоры – способ разрешения конфликтов, возможный, когда конфликтующие стороны осознают бесплодность столкновения и стремятся к урегулированию. Переговоры основаны на принятии совместных решений конфликтующими сторонами независимо от того, насколько они с ними соглашались. Сторонами выбираются решения, определяемые как наилучшие в данной конкретной ситуации.

Виды переговоров по целям, достигаемым субъектами конфликта:

- 1) продление действующих договоров;
- 2) нормализация отношений;
- 3) перераспределение ресурсов или объекта конфликта в пользу одной из сторон;
- 4) создание новых соглашений и договоренностей;
- 5) достижение второстепенных эффектов, отвлекающих от главного объекта конфликта.

Все переговорные методики выполняют следующие функции: информационная; объяснительная; координационная; связующая/объединяющая; демонстрационная/пропагандная; отвлекающая; контролирующая.

Решения, которые могут быть приняты при переговорах:

- 1) сотрудничество через «новое решение»;
- 2) компромиссное решение;
- 3) компромисс одной из сторон (асимметричное решение).

На практике чаще происходит компромиссное решение, при котором все конфликтующие стороны соглашались пойти на уступки. Происходит разделение интересов оппонентов на более важные для них вопросы и направления.

В них конфликтующая сторона стремится получить преимущества, которые может предоставить оппонент. Взамен этому конфликтующая сторона уступает в вопросах,

значимых для своего оппонента. Переговоры поддерживают необходимый баланс уступок, или «принцип Парето», который обеспечивает неоспоримость некоторого уровня интересов субъектов конфликта. В. Парето предложил этот принцип в 1904г., сейчас он не потерял своей актуальности.

Если уступки одной стороны превалируют над компромиссом другой конфликтующей стороны, происходит асимметричное решение. Его степень неравности может быть различной: от полной победы одной из сторон до незначительных потерь другой стороны.

Наиболее сложным и требующим одновременно творческой и профессиональной работы является поиск нового решения в переговорном процессе. Это решение предложено и обосновано американцами Р. Фишером и У. Юри в начале 1980х гг. Заключается оно в способности рассматривать объект конфликта в более широком контексте, формировать новую систему ценностей и предлагать нестандартный взгляд на конфликтную ситуацию. Самыми распространенными переговорными методиками являются выжидание, уход, постепенное повышение сложности, разделение проблем на отдельные отрасли, ложные акценты, выражение согласия, отмалчивание и др.

Вопросы и задания:

Вопросы:

1. Методы исследования в психологии переговоров.
2. Опрос, эксперимент, наблюдение, дискурс-анализ.
3. Особенности переговорной ситуации.
4. Переговорный и естественный эксперименты. Включенное наблюдение.
5. Возможности и ограничения дискурсивного подхода в психологии переговоров.

Задания:

1. Составить схему «методы исследования в психологии переговоров».
2. Назовите и дайте характеристику основным методам исследования переговорной деятельности.
3. Заполнить таблицу: «сравнительная характеристика переговорного и естественного эксперимента»:

Переговорный эксперимент	Естественный эксперимент

4. Выписать особенности переговорной ситуации.

5. Назовите и дайте характеристику основным параметрам исследования переговорной деятельности в разных культурах.

6. Заполнить таблицу: «Социально - психологическая специфика межгрупповых переговоров».

Социально - психологическая специфика межгрупповых переговоров	Характеристика
Стереотипизация и межгрупповое сравнение	
Аутгрупповая дискриминация	
Защита позитивной групповой	

идентичности	
Стремление лидера сохранить влияние в своей группе	
Эффекты группового мышления	

7. Назовите и дайте характеристику основным признакам коллективистских, индивидуалистских, высококонтекстных, низкоконтекстных культур и влияние этой специфики на ход и успешность переговоров.

Темы докладов

1. Дискурсивный подход в психологии переговоров.
2. Методы исследования в психологии переговоров.
3. Переговоры в агрессивной среде.

Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины

Основная литература:

1. Кочетков А.А. Переговорный процесс, его содержание, функции, структура: электронный ресурс «ЛюдиИзНутри»
2. Ведение переговоров: Учебное пособие / Под ред. Шератова С.Г. - Алматы, 2008. http://window.edu.ru/catalog/pdf2txt/129/62129/32047?p_page=2

Дополнительная литература:

1. Кузин Ф.А. Культура делового общения: Практическое пособие. - М.: Ось-89, 2004. - 109 с. <http://www.twirpx.com/file/163979/>
2. Гузикова, М.О. Основы теории межкультурной коммуникации Электронный ресурс : учебное пособие / П.Ю. Фофанова / М.О. Гузикова. - Основы теории межкультурной коммуникации, 2022-08-31. - Екатеринбург : Уральский федеральный университет, ЭБС АСВ, 2015. - 124 с. - Книга находится в базовой версии ЭБС IPRbooks. - ISBN 978-5-7996-1517-8

Методическая литература:

Методические указания по выполнению практических работ, методические указания по организации самостоятельной работы студентов.

Интернет-ресурсы:

- <http://eLibrary.ru/> - Научная электронная библиотека
- <http://www.biblioclub.ru/> - Электронная библиотечная система «Университетская библиотека онлайн»
- <http://www.iprbookshop.ru/> электронно-библиотечная система IPRbooks
- <http://trepsy.net> - Библиотека по психологии. На сайте собрано множество материалов игр и упражнений для проведения психологических тренингов.
- <http://www.koob.ru> Куб — электронная библиотека. книги по разделам: общая психология, психотерапия, возрастная психология и др.
- <http://www.psychology.ru> Портал психологии: подборка информационных ресурсов по вопросам психологии: новости, библиотека, списки рассылок, биографическая информация и др.
- <http://www.psylist.net> Психист: материалы по различным разделам психологии, психологические тесты, стимульный материал психодиагностических методик, проективные техника, словари, энциклопедии персоналий выдающихся ученых в области психологии и др.
- <http://www.school.edu.ru> - Российский общеобразовательный портал - официальный сервер российского школьного образования
- <http://window.edu.ru> - информационная система "Единое окно доступа к

образовательным ресурсам" предоставляет свободный доступ к каталогу образовательных интернет-ресурсов и полнотекстовой электронной учебно-методической библиотеке для общего и профессионального образования

Практическое занятие № 4

Тема 4. Психологический климат в трудовом коллективе

Цель: познакомить студентов с психологическим климатом в трудовом коллективе

Актуальность темы: переговоры как целенаправленная деятельность стали эффективным способом достижения личных и групповых интересов, совершенствующимся в соответствии с развитием и усложнением общественных отношений на протяжении истории. Развитие сферы переговоров проходило как в направлении содержания (методы, побочные средства и пр.), так и формы (ритуалы, обязательства, модели-алгоритмы и пр.). Так переговоры стали играть важную роль в политике, экономике (на административных и межгосударственных уровнях), в юриспруденции (разрешение споров), в ситуациях посредничества, в военных действиях и террористических актах и многих других ситуациях, которые управляются и зависят от договоренностей, достигаемых на переговорах. Однако характер достижения цели с помощью переговоров оставался и остается случайным, в том смысле, что достижение цели происходит как результат пересечения действия (или наличия) нескольких независимых, закономерно обусловленных факторов - как известных, так и неизвестных науке. Поэтому поиск и исследование этих факторов, законов их взаимовлияния имеет важное научно-практическое значения в перспективе дальнейшего развития сферы переговоров.

Теоретическая часть

Личностный стиль ведения переговоров складывается из оригинальных индивидуально-психологических и профессиональных характеристик каждого переговорщика. В определенном смысле стиль есть выражение сущности самого человека; его индивидуальный психологический почерк. Человек - это стиль, и тогда личностных стилей бесконечно много: столько, сколько существует самих переговорщиков.

Исследование переговорного процесса, помимо научно-практической значимости, имеет и общественную ценность. Общественный интерес к проблеме совершенствования методов ведения переговоров обусловлен следующими причинами:

- Развитием психологических концепций, обладающих интерпретационным аппаратом для объяснения происходящих при целенаправленном общении процессах.
- Расширением роли коммуникации и средств для коммуникации. С совершенствованием способов связи и её скорости, происходило увеличение их разнообразия, что, в свою очередь, приводило к увеличению и разнообразию числа ситуаций, где необходимо согласовывать деятельность с другим человеком.
- Появлением особого рода конфликтов, которые могут быть разрешены с помощью переговоров. Например, развитие новой системы взаимоотношений между государством и общественными организациями, между несколькими государствами, или между субъектами экономической деятельности требует более широкого использования переговоров как средства согласования и достижения взаимных целей и интересов.
- Расширением межкультурного взаимодействия, из-за чего появились серьезные социальные и этнические кризисы, где переговоры выступают как универсальное средство разрешения конфликтов.
- Стремлением представителей социума к успешности: к изучению факторов, влияющих на процесс переговоров, желание ими управлять и предсказывать развитие ситуаций.

Таблица 1.1 Психологические типы К.Г Юнга.

Психотип	Характеристика
----------	----------------

Сенсорики	Прагматичны, скрупулезны, конкретны, пунктуальны, в процессе коммуникации стремятся точно выражать свои мысли, прирожденные практики.
Интуиты	Обладают образным мышлением, склонны к интуитивным действиям, мысли выражают "фигурально", прирожденные теоретики.
Логики	Ставят разум выше чувств, спорят ради истины, склонны критиковать недостатки оппонентов.
Этики	Склонны учитывать чувства других людей, ценят гармонию в отношениях, деликатно ведут дискуссию.
Иррационалы	Легко приспосабливаются к изменениям, способны гибко менять позицию в процессе общения, чувствительны к атмосфере коммуникаций, склонны к спонтанным действиям.
Рационалы	Дисциплинированы и организованы, склонны к порядку и расписанию, обсуждают проблемы последовательно и аргументированно, склонны к запланированным действиям.
Экстраверты	Легко знакомятся и заводят разговор, одинаково открыты с приятелями и незнакомцами, хотя иногда несколько подавляют собеседника.
Интроверты	Обдумывают мысль, прежде чем ее высказать; прекрасные слушатели, подозрительно относятся к комплиментам, раздражаются, когда люди повторяют уже сказанное кем-то; быстро устают в шумной компании.

Используя психологические дихотомии К. Г. Юнга и Международный стандарт психологических типов APT (Association for Psychological Type), ниже выделены следующие личностные стили переговорщиков (табл. 1.2).

Таблица 1.2 Основные личностные стили ведения переговоров

ST Жесткие управленцы	SF Мягкие управленцы	NT Гармонизаторы	NF Исследователи
Жесткие переговорщики	Гибкие переговорщики	Конструктивные переговорщики	Этичные переговорщики
ESTP Маршал	ESFP Политик	ENTP Новатор	ENFP Инициатор
Стиль деятель- но-реалистический	Стиль спонтанно- игровой	Стиль азартно- изобретательный	Стиль гибко- инициативный
ETSJ Администратор	EFSJ Энтузиаст	ETNJ Предприниматель	EFNJ Наставник
Стиль ответственно- исполнительский	Стиль этически- ответственный	Стиль властно- инициативный	Стиль патерналистский
ITSJ Инспектор	IFSJ Хранитель	ITNJ Аналитик	IFNJ Гуманист
Стиль акцентированно- прагматичный	Стиль осторожно- консервативный	Стиль конструктивно- аналитический	Стиль гибко- интуитивный
ISTP Мастер	ISFP Посредник	INTP Критик	INFP Романтик
Стиль сдержанно- осмотрительный	Стиль деликатно- осмотрительный	Стиль критично- инициативный	Стиль нормативно- идеалистический

Каждый из личностных стилей имеет свои достоинства и недостатки - исходя из этой рациональной установки можно представить критический анализ базовых личностных стилей ведения переговоров, подчеркивая их сильные и слабые стороны. Это поможет сторонам в процессе подготовки переговоров не только составить психологические портреты оппонентов, но и быстро определить их слабые места, выбрав подходящие тактические приемы.

Вопросы и задания:

Вопросы:

1. Роль переговорщика в современном обществе.
2. Переговоры как профессиональная деятельность.
3. Психологические типы личности и их проявление в переговорах.
4. Ключевые компетенции эффективного переговорщика.
5. Коммуникативная компетентность личности переговорщика.

Задания:

1. Заполнить таблицу: «Основные компетенции переговорщика».

Основные компетенции	Характеристика

2. Заполнить таблицу: «Методы исследования карты личности переговорщика».

Методы	Характеристика

3. Заполнить таблицу: «Психологические типы личности и их проявление в переговорах».

Психологические типы личности	Проявление в переговорах

4. Составить схему «Эмоциональная экспрессия на переговорах».

5. Выписать основные секреты известных переговорщиков.

6. Охарактеризуйте ключевые компетенции эффективного переговорщика (Г.Каррас, М.Спэнгл, М.Айзенхарт).

7. Заполнить таблицу: «Индивидуальные переговорные стили».

Стили	Характеристика

Темы докладов

1. Психология переговоров.
2. Психологические особенности ведения переговоров.
3. Переговоры в агрессивной среде.

Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины

Основная литература:

1. Кочетков А.А. Переговорный процесс, его содержание, функции, структура: электронный ресурс «ЛюдиИзНутри»

2. Ведение переговоров: Учебное пособие / Под ред. Шератова С.Г. - Алматы, 2008. http://window.edu.ru/catalog/pdf2txt/129/62129/32047?p_page=2

Дополнительная литература:

1. Кузин Ф.А. Культура делового общения: Практическое пособие. - М.: Ось-89, 2004. - 109 с. <http://www.twirpx.com/file/163979/>

2. Гузикова, М.О. Основы теории межкультурной коммуникации Электронный ресурс : учебное пособие / П.Ю. Фофанова / М.О. Гузикова. - Основы теории межкультурной коммуникации, 2022-08-31. - Екатеринбург : Уральский федеральный университет, ЭБС АСВ, 2015. - 124 с. - Книга находится в базовой версии ЭБС IPRbooks. - ISBN 978-5-7996-1517-8

Методическая литература:

Методические указания по выполнению практических работ, методические указания по организации самостоятельной работы студентов.

Интернет-ресурсы:

- <http://eLibrary.ru/> - Научная электронная библиотека
- <http://www.biblioclub.ru/> - Электронная библиотечная система «Университетская библиотека онлайн»
- <http://www.iprbookshop.ru/> электронно-библиотечная система IPRbooks
- <http://trepsy.net> - Библиотека по психологии. На сайте собрано множество материалов игр и упражнений для проведения психологических тренингов.
- <http://www.koob.ru> Куб — электронная библиотека. книги по разделам: общая психология, психотерапия, возрастная психология и др.
- <http://www.psychology.ru> Портал психологии: подборка информационных ресурсов по вопросам психологии: новости, библиотека, списки рассылок, биографическая информация и др.
- <http://www.psylist.net> Психист: материалы по различным разделам психологии, психологические тесты, стимульный материал психодиагностических методик, проективные техники, словари, энциклопедии персоналий выдающихся ученых в области психологии и др.
- <http://www.school.edu.ru> - Российский общеобразовательный портал - официальный сервер российского школьного образования
- <http://window.edu.ru> - информационная система "Единое окно доступа к образовательным ресурсам" предоставляет свободный доступ к каталогу образовательных интернет-ресурсов и полнотекстовой электронной учебно-методической библиотеке для общего и профессионального образования

Практические занятия № 5,6

Тема 5. Деловая коммуникация как социокультурный механизм. Социально-психологическая характеристика общения как теоретическая основа ведения переговоров

Цель: познакомить студентов с понятием деловой коммуникации как социокультурного механизма

Актуальность темы: процесс общения пронизывает всю жизнь человека, в его основе лежит взаимодействие между людьми и, как следствие, их совместная деятельность. Деловое общение реализуется в наиболее важных сферах жизнедеятельности в социальном плане: бизнесе, учебе, производстве. Оно касается

абсолютно всех людей, поэтому знание основ делового общения необходимо представителям всех профессий, особенно тех, инструментом в которых является слово.

Теоретическая часть

Для переговоров требуется время. Чтобы использовать его наиболее эффективно, на стадии планирования необходимо четко знать, с кем и когда вы хотите переговорить, о чем договориться, какие средствами воспользоваться для достижения цели.

Узнайте как можно быстрее истинные потребности другой стороны!

Это первое и главное требование планирования. Прежде чем вы проведете внутреннее совещание и сообщите коллективу о предстоящих переговорах с конкретной фирмой, вы должны знать истинные потребности и возможности другой стороны. Только тогда можно составлять перспективный план переговоров и текущие планы каждого этапа. Допустим, в перспективном плане вы устанавливаете цели, сроки, время, количество этапов, определяете ответственных за исполнение и т.д., а в текущем - более детально расписываете все детали конкретного этапа.

Возможности партнера могут не соответствовать декларируемым. Но есть самый простой и позитивный способ проверить расстановку сил и решить, быть или не быть переговорам. Это - обмен требованиями. Это и рыночный вопрос: «Почем?» и дипломатическое: «Мы бы хотели видеть ваши условия».

Продолжительность и динамику продвижения переговоров необходимо рассчитывать по линии прогресса в достижении цели.

К сожалению, в исследованиях практически нет данных о существовании тех или иных устойчивых временных интервалов, которые необходимы для достижения той или иной цели. Однако все интуитивно определяют продолжительность торга по тому, какие изменения появляются в позиции другой стороны. Если таких изменений нет, - это тревожный признак.

Коммуникативные средства

На этапе намерений о возможных переговорах необходимо протупывать противника с помощью средств коммуникации. В дальнейшем, в ходе переговорного процесса, вы будете использовать их в разной последовательности, но пока еще не вполне ясно, что предпочитает ваш потенциальный партнер - краткие ответы по телефону, долгие беседы за столом или обстоятельную электронную переписку.

Каждый из 4 коммуникативных способов выполняет свои задачи.

Телефонный: установление личного контакта; сбор первичной информации; возможность немедленной обратной связи; возможность уточнений; договоренность о встречах.

Письменный: есть время для обстоятельного общения; обмен деловой информацией; уточнение деталей по разным вопросам; согласование.

Устный: есть время для подготовки основной части переговоров; есть время для встреч; бюджет встречи запланирован; обе стороны заинтересованы в сотрудничестве; необходимы согласования; есть потребность в вербальных и невербальных ответах.

Конфиденциальный: мало времени для подготовки; необходим быстрый ответ.

Коммуникативные средства имеют свои технические и психологические особенности, которые требуют специального тренинга по овладению навыками ведения. Все зависит от ваших задач и от стиля общения. Одно и то же дело можно решить оперативно или растянуть на долгие месяцы. Если вам попался сомневающийся партнер, будьте готовы к тому, что он будет заинтересован в мельчайших деталях. Чтобы избежать допроса, важно сразу определиться, насколько серьезны намерения партнера. Вы изложили факты и весомые аргументы. Теперь дело за ними.

Иначе говоря: подготовьте почву, прежде чем бросать в нее зерна.

Если времени мало, начинайте с предложений и самых весомых аргументов. Используйте наглядные материалы. Уточнения и согласования проводите по телефону, факсу, а также с помощью курьерской и электронной почты.

В любом случае нужно выбирать стиль общения, комфортный для обеих сторон. Один слушает глазами, другой усваивает только то, что написано пером, третий - хороший диагност по тембру голоса, четвертый воспринимает информацию только на слух. Что самое главное? Чтобы все эти люди с разными особенностями усвоения материала четко поняли, что вы от них хотите.

О том, как говорить по телефону (наука, и еще какая!), вы прочитаете в 6 главе I части. Возможно, придется пересмотреть некоторые привычные стереотипы, сложившиеся за долгие годы телефонного общения. Разговаривать «по делу» гораздо сложнее, чем «просто жить» с трубкой в руке или вести дежурные разговоры в офисе.

Неточные фразы по телефону могут дорогого стоить, ту же фразу в устной речи при желании можно скорректировать, объяснить - выручат объем памяти и арсенал психологических средств. Но то, что написано пером, - не вырубить топором. Если всю присланную корреспонденцию вы сохраняете, анализируете, раскладываете по папкам, особенно ответы на ваши запросы, - это можно считать документами для переговорного «следствия».

На этапе планирования важны все письменные документы, т.к. на основании полученных сведений вы составляете протоколы о намерениях, служебные записки, варианты соглашений и договоров и т.д.

Беда в том, что многие люди, которые могут подготовить и сказать прекрасную речь, становятся совершенно беспомощными перед литом и ручкой (перед экраном и клавишами). Более того, экспертиза специальных и технических письменных текстов бывает недоступной для человека, не прошедшего подготовки.

Основные черты письменной речи, подчеркивающие ее преимущество в открытых переговорах, - это четкость и простота формулировок, которые облегчают видение позиций сторон. В этом смысле письменные переговоры можно сравнить с фазой подготовки соглашения.

Десять правил, которые следует соблюдать в письменных переговорах:

1. При чтении или письме никогда не полагайтесь только на собственные силы, посторонний глаз может уловить в тексте то, что вы никогда не заметите сами.

2. Не используйте длинные сложносочиненные или сложноподчиненные предложения.

3. Не перегружайте текст местоимениями («он», «она», «они» и др.), предмет переговоров лучше именовать прямо.

4. Соблюдайте деловой стиль.

5. Старайтесь, чтобы одно предложение умещалось в одном абзаце, а одно послание - на одном листе.

6. Применяйте: шрифтовое оформление, средства выделения текста и т.п.

7. Набирайте текст через 1-2 интервала.

8. Обращайте внимание на примечания, ссылки, все, что написано другим шрифтом.

9. При переписке указывайте: число, год, тему, адресата.

10. При переписке обозначайте позицию адресата, затем пишите свой ответ.

Этот вопрос мы тоже обсуждаем на этапе планирования. Переговоры будут вести люди воспитанные, компетентные, авторитетные.

Переговоры ведет ответственное лицо

Значительную часть переговоров, которые ведутся в ограниченные сроки, осуществляет тот самый человек, который берет на себя весь груз ответственности за их результат.

Хозяева и руководители небольших предприятий предпочитают, как правило, самостоятельно контролировать все связи, которые жизненно важны для их существования. Важнейшим преимуществом переговоров ответственного лица является

то, что в этом случае наиболее полно может быть реализована конфиденциальность и персональная ответственность.

Переговоры ведет представитель

Этот способ имеет ряд преимуществ: представителя можно специально подготовить, ему можно делегировать лишь часть полномочий. Это позволяет, выражаясь военным языком, проводить разведку боем и, в то же время, оставляет большой простор для отступления.

Таким образом, основным моментом ведения переговоров представителем является четкое определение того, что он может делать самостоятельно, а что является прерогативой центра.

Такие переговоры почти всегда отражают баланс сил: сильная сторона посылает представителя, чтобы подчеркнуть разницу в весе позиций, и для того, чтобы воспользоваться преимуществами отсроченного принятия решений.

Первостепенной задачей становится выяснение полномочий контрагента и выработка такой стратегии, которая защитит от потери времени и информации.

Переговоры командой

Переговоры группой имеют место там, где необходимо учитывать несколько различных аспектов проблемы: технический, позиционный; или выступать против команды другой стороны.

В первую очередь следует помнить о том, что группа по своим психологическим ресурсам сильнее одного человека при любых обстоятельствах. Организаторам переговоров необходимо следить за тем, чтобы не оказаться в меньшинстве.

Наиболее простой и часто встречающейся группой является пара: ответственный представитель и референт; ответственный представитель и консультант. Прием, который часто используется в подобной паре, - это изменение ролей на переговорах, когда человек, являющийся ответственным за принятие решения, играет второстепенную роль на переговорах. Это дает ему возможность быть наблюдателем и позволяет избежать давления.

Личные переговоры

Чаще всего такие переговоры ведутся при найме на работу или продаже изделий индивидуального изготовления. Основные правила: личностный подход, презентация, уважение, обходительность, порядочность и т.д.

Вопросы и задания:

Вопросы:

1. Планирование переговорного процесса.
2. Организационные моменты подготовки к переговорам.
3. Информационная подготовка.
4. Уяснение пределов возможностей сторон.
5. Методы подготовки к переговорам.

Задания:

1. Заполнить таблицу: «Исходы в стадиях переговоров».

Исходы содержательной стороны	Исходы отношений
1. Ориентация и нахождение фактов	
2. Соппротивление	
3. Переформулирование стратегий	
4. Жесткая торговля и выработка решения	
5. Соглашение	

6. Жесткое следование	
-----------------------	--

2. Заполнить таблицу: «Этапы планирования переговоров».

Этапы	Характеристика
Идентифицировать все исходы	
Определить приоритеты исходов	
Установить диапазон соглашения	
Разработать стратегию и тактику	

3. Заполнить таблицу: «Методы подготовки к переговорам».

Методы	Характеристика

4. Заполнить таблицу: «Организационные моменты подготовки к переговорам».

Организационные моменты подготовки переговоров	Протокольные аспекты подготовки и проведения переговоров

5. Зарисуйте и проанализируйте схему: «Базовые элементы подготовки к переговорам».



Рис. 1. Базовые элементы подготовки к переговорам

Темы докладов

1. Правила и приемы ведения деловой беседы.
2. Этикет делового общения.
3. Приемы и этапы деловых переговоров.

Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины

Основная литература:

1. Кочетков А.А. Переговорный процесс, его содержание, функции, структура: электронный ресурс «ЛюдиИзНутри»
2. Ведение переговоров: Учебное пособие / Под ред. Шератова С.Г. - Алматы, 2008. http://window.edu.ru/catalog/pdf2txt/129/62129/32047?p_page=2

Дополнительная литература:

1. Кузин Ф.А. Культура делового общения: Практическое пособие. - М.: Ось-89, 2004. - 109 с. <http://www.twirpx.com/file/163979/>
2. Гузикова, М.О. Основы теории межкультурной коммуникации Электронный ресурс : учебное пособие / П.Ю. Фофанова / М.О. Гузикова. -

Основы теории межкультурной коммуникации, 2022-08-31. - Екатеринбург : Уральский федеральный университет, ЭБС АСВ, 2015. - 124 с. - Книга находится в базовой версии ЭБС IPRbooks. - ISBN 978-5-7996-1517-8

Методическая литература:

Методические указания по выполнению практических работ, методические указания по организации самостоятельной работы студентов.

Интернет-ресурсы:

- <http://eLibrary.ru/> - Научная электронная библиотека
- <http://www.biblioclub.ru/> - Электронная библиотечная система «Университетская библиотека онлайн»
- <http://www.iprbookshop.ru/> электронно-библиотечная система IPRbooks
- <http://trepsy.net> - Библиотека по психологии. На сайте собрано множество материалов игр и упражнений для проведения психологических тренингов.
- <http://www.koob.ru> Куб — электронная библиотека. книги по разделам: общая психология, психотерапия, возрастная психология и др.
- <http://www.psychology.ru> Портал психологии: подборка информационных ресурсов по вопросам психологии: новости, библиотека, списки рассылок, биографическая информация и др.
- <http://www.psylist.net> Психист: материалы по различным разделам психологии, психологические тесты, стимульный материал психодиагностических методик, проективные техники, словари, энциклопедии персоналий выдающихся ученых в области психологии и др.
- <http://www.school.edu.ru> - Российский общеобразовательный портал - официальный сервер российского школьного образования
- <http://window.edu.ru> - информационная система "Единое окно доступа к образовательным ресурсам" предоставляет свободный доступ к каталогу образовательных интернет-ресурсов и полнотекстовой электронной учебно-методической библиотеке для общего и профессионального образования

Практические занятия № 7,8

Введение в теорию переговорного процесса. Технология переговорного процесса.

Цель: познакомить студентов с теорией переговорного процесса.

Актуальность темы: принятие решения - это главная часть любого переговорного процесса. Ее отличительной особенностью является значительно меньшая по сравнению с иными этапами переговорного процесса стандартизованность и алгоритмизированность. Здесь чрезвычайно велика роль субъективных психологических факторов. Существуют, конечно, многочисленные правила, процедуры и методы принятия решений, которые облегчают этот процесс. Однако каждый участник этого процесса по своему опыту знает, как велика роль неформальных, субъективных, а часто и интуитивных факторов в ходе принятия решения.

Теоретическая часть

Принятие решения - это главная часть любого переговорного процесса. Ее отличительной особенностью является значительно меньшая по сравнению с иными этапами переговорного процесса стандартизованность и алгоритмизированность. Здесь чрезвычайно велика роль субъективных психологических факторов. Существуют, конечно, многочисленные правила, процедуры и методы принятия решений, которые облегчают этот процесс. Однако каждый участник этого процесса по своему опыту знает,

как велика роль неформальных, субъективных, а часто и интуитивных факторов в ходе принятия решения.

В настоящее время существуют два основных подхода в принятии решений - нормативный и дескриптивный.

- Нормативный подход. Абстрагируется от субъективных, психологических факторов и ориентируется на правила, процедуры, словом, на способы и рецепты принятия решения по алгоритму. Этот подход делает акцент на то, как должны приниматься решения.

- Дескриптивный подход. Учитывает субъективные, психологические факторы как основные. Этот подход акцент делает на то, как внутренне происходит процесс принятия решения.

Искусство принятия решения, таким образом, определяется способностью интегрировать и синтезировать эти два подхода.

Разные специалисты предлагают различный набор принципов принятия решений. Полезно познакомиться с подходами в этой области для того, чтобы иметь их в виду и уметь применять при участии в переговорном процессе.

Один из подходов принадлежит Роджеру Доусону, американскому психологу. Он выдвигает в качестве актуальных следующие принципы принятия решений.

- Спокойно воспринимать неопределенность. Это означает, что весьма неэффективно стремиться поделить весь окружающий мир на черный и белый или слишком вникать в каждую мелочь. Вместе с тем многие люди не любят неопределенность. Они пытаются все знать заранее. Практика, однако, показывает, что четкость и продуманность безусловно хороши на стадиях конкретизации и планирования решения. И все же в ситуациях, когда необходимо быстро сориентироваться, способность спокойно воспринимать неопределенность - великое дело. Именно для таких случаев и работает понятие «шанс».

- Учиться слушать. Этот принцип предполагает способность сосредоточиться во время выступления партнера, стремление как можно лучше понять то, о чем он говорит. Очень важно обращать внимание на факты, улучшать способность оценивать сказанное.

- Думать о мнении окружающих. Для того, чтобы решение было более взвешенным, полезно предвидеть, как к нему отнесутся другие: поддержат ли его люди, например, сотрудники своей фирмы или фирмы-партнера, которым придется проводить намеченное в жизнь.

- Избегать стереотипов. Стереотипы возникают потому, что человек всегда ищет кратчайший путь к решению. В результате оценивая сложившуюся ситуацию, он исходит не из того, что она в действительности собой представляет, а руководствуясь предшествующим опытом. Обычно стереотипы возникают по отношению к тому, чего участники переговоров или не любят, или не знают. Разумеется, бывают ситуации, когда стереотипы приносят пользу. Они позволяют, например, сделать выводы, когда информации недостаточно. И все же стереотипы нередко ограничивают возможность увидеть проблему в комплексе. Стереотипность проявляется при отсутствии большого количества вариантов.

- Проявлять гибкость. Этот принцип предполагает не быть излишне уступчивым и одновременно не становиться упрямым. Уверенно идти по намеченному пути и суметь поступиться своими принципами, если возникнет необходимость принять более разумное решение. Вряд ли полезно считать определенное решение фатальным, неизбежным. Гибкость партнеров позволяет двигаться вперед, если даже само решение не во всем совершенно. Очень важно в любой момент быть готовым начать все с начала.

- Быть в согласии с мягким и жестким воздействиями. Под жестким воздействием здесь понимаются цифры, отчеты, аналитические обзоры. Мягкое воздействие оказывает общение с партнерами. Если стремиться принимать решения уверенно, то важно уметь соблюдать золотую середину между жестким и мягким воздействиями.

- Реалистично оценивать условия и трудности. Этот принцип напоминает о необходимости быть осмотрительным и избегать слепого доверия к своим партнерам.

- Остерегаться «минных полей». Это положение означает следующее. То, что хорошо для одного человека, не всегда подходит для другого. Если копировать решения других участников, какими бы авторитетными они ни были, есть возможность не разглядеть опасность, которая заложена в этих решениях. Надо остерегаться некомпетентности партнеров: если человек считает свою идею хорошей, это еще не значит, что она таковой является. Не следует при принятии решения передоверять экспертам и целиком полагаться на мнение специалистов, независимо от того, положительным или негативным оказался их отзыв. Это тоже может быть «миной» замедленного действия.

Советский психолог М. Рубинштейн предложил свое видение принципов принятия решений. Он сводит их к следующему. Прежде чем вникать в детали, надо постараться лучше представить проблему в целом. Следует избегать принятия решения, пока не будут рассмотрены все возможные варианты. Хорошо, когда человек сомневается и старается взглянуть на проблему переговоров с самых разных точек зрения, даже если шансы на успех кажутся минимальными. Необходимо найти модель или аналогию, которая поможет лучше понять суть данной проблемы. Стараться задавать как можно больше вопросов и не удовлетворяться первым решением, которое пришло на ум. Перед принятием окончательного решения следует переговорить с кем-нибудь о своих проблемах. Не пренебрегать своими чувствами, переживаниями, интуицией. Надо помнить, что каждый человек, а тем более участник переговоров, видит проблему со своей точки зрения. Указанные принципы сформулированы с достаточной степенью очевидности, чтобы сопровождать их пространными комментариями.

Вопросы и задания:

Вопросы:

1. Принципы принятия решений.
2. Теории принятия решений.
3. Психологические барьеры при принятии решений.

Задания:

1. Составить схему «Принципы принятия решений».

2. Составить схему: «Стили принятия решений».

3. Заполнить таблицу: «Теории принятия решений»:

Теория, автор	Содержание

4. Заполнить таблицу: «Психологические барьеры на пути принятия управленческих решений».

Вид психологического барьера	Проявление психологического барьера
Избирательное восприятие и сужение поля зрения	
Недостаточный объем информации	

Распыление внимания на частности в ущерб целому	
Ложные установки	

5. Заполнить таблицу: «Влияние темперамента на выработку управленческих решений».

Тип темперамента	Особенности подхода к управленческому решению
Холерический	
Сангвинический	
Флегматический	
Меланхолический	

6. Зарисуйте и проанализируйте схему: «Этапы выработки управленческих решений».

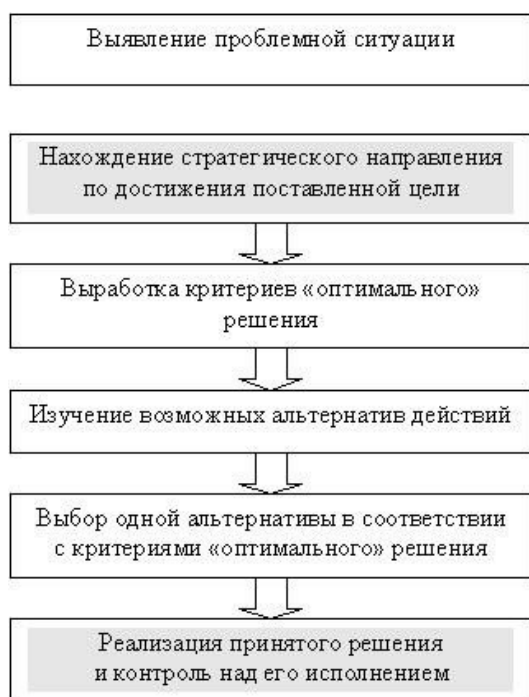


Рис. 6.3. Этапы принятия управленческого решения

Темы докладов

- 1.Стиля принятия решений и личностные особенности.
- 2.Принятие решений в бизнесе.
- 3.Индивидуализм и коллективизм при принятии решений.

Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины

Основная литература:

1. Кочетков А.А. Переговорный процесс, его содержание, функции, структура: электронный ресурс «ЛюдиИзНутри»

2. Ведение переговоров: Учебное пособие / Под ред. Шератова С.Г. - Алматы, 2008. http://window.edu.ru/catalog/pdf2txt/129/62129/32047?p_page=2

Дополнительная литература:

1. Кузин Ф.А. Культура делового общения: Практическое пособие. - М.: Ось-89, 2004. - 109 с. <http://www.twirpx.com/file/163979/>

2. Гузикова, М.О. Основы теории межкультурной коммуникации Электронный ресурс : учебное пособие / П.Ю. Фофанова / М.О. Гузикова. - Основы теории межкультурной коммуникации, 2022-08-31. - Екатеринбург : Уральский федеральный университет, ЭБС АСВ, 2015. - 124 с. - Книга находится в базовой версии ЭБС IPRbooks. - ISBN 978-5-7996-1517-8

Методическая литература:

Методические указания по выполнению практических работ, методические указания по организации самостоятельной работы студентов.

Интернет-ресурсы:

- <http://eLibrary.ru/> - Научная электронная библиотека
- <http://www.biblioclub.ru/> - Электронная библиотечная система «Университетская библиотека онлайн»
- <http://www.iprbookshop.ru/> электронно-библиотечная система IPRbooks
- <http://trepsy.net> - Библиотека по психологии. На сайте собрано множество материалов игр и упражнений для проведения психологических тренингов.
- <http://www.koob.ru> Куб — электронная библиотека. книги по разделам: общая психология, психотерапия, возрастная психология и др.
- <http://www.psychology.ru> Портал психологии: подборка информационных ресурсов по вопросам психологии: новости, библиотека, списки рассылок, биографическая информация и др.
- <http://www.psylist.net> Психист: материалы по различным разделам психологии, психологические тесты, стимульный материал психодиагностических методик, проективные техника, словари, энциклопедии персоналий выдающихся ученых в области психологии и др.
- <http://www.school.edu.ru> - Российский общеобразовательный портал - официальный сервер российского школьного образования
- <http://window.edu.ru> - информационная система "Единое окно доступа к образовательным ресурсам" предоставляет свободный доступ к каталогу образовательных интернет-ресурсов и полнотекстовой электронной учебно-методической библиотеке для общего и профессионального образования

Практические занятия № 9

Тема 7. 9. Основные стадии переговорного процесса

Цель: ознакомить студентов с основными стадиями переговорного процесса

Актуальность темы: переговорный процесс - это специфический вид совместной деятельности. Его особенности: цели, интересы, позиции сторон не совпадают, на переговорах каждый оппонент тесно контактирует с другим и вынужден считаться с его действиями. Поэтому переговоры как социально-психологический процесс имеют психологические механизмы и особую технологию проведения.

Теоретическая часть

Переговорный процесс является одной из основных и эффективных форм участия третьего лица (посредника) в разрешении конфликтов. Этот процесс в конфликтологии

называют медиацией, а профессионального посредника - медиатором. Знание психологических основ поведения в переговорном процессе конфликтующих сторон, психологических механизмов их взаимодействия является одним из условий успешного управления этим процессом. Основное содержание переговорного процесса

Основное содержание переговорного процесса может быть представлено четырьмя этапами.

1. Подготовительный этап. На этом этапе осуществляется сбор информации о содержании конфликта, об участниках конфликтного взаимодействия, анализируются причины, последствия, варианты решения и т. п.

2. Начало переговоров. На этом этапе осуществляется взаимный обмен информацией. Участники конфликта высказывают свои позиции, оценивают ситуацию, предлагают варианты решения проблемы и т. п.

3. Поиск приемлемого решения. На этом этапе обсуждаются варианты решения проблемы, уточняются позиции и мотивы субъектов конфликта, прорабатываются компромиссные варианты, пути движения к консенсусу и др.

4. Завершение переговоров. На этом этапе уточняются детали договора, определяются сроки выполнения обязательств, распределяются обязанности, устанавливаются формы контроля и т. п. Все это, как правило, находит свое отражение в принятом в качестве документа соглашении. В том случае, если участники переговоров не пришли к договору по разрешению конфликта, может быть принято соглашение в устной или письменной форме о переносе обсуждения проблемы на другой срок.

Существенным моментом в технологиях переговорного процесса является оценка форм и способов участия в конфликте посредника (медиатора). В литературе выделяют три варианта посредничества (см.: Линчевский, 2000, с. 155):

1. Дизъюнктивный (разъединительный).
2. Конъюнктивный (объединительный).
3. Смешанный.

Вопросы и задания:

Вопросы:

1. Особенности восприятия партнера по переговорам.
2. Механизмы и эффекты социального восприятия.

Задания:

1. Составить схему: «Структура межличностного восприятия».
2. Заполнить таблицу: «Основные функции межличностной перцепции».

Основные функции	Характеристика
Познание себя	
Познание партнера по общению	
Организация совместной деятельности	
Установление эмоциональных отношений	

3. Заполнить таблицу: «Механизмы межличностной перцепции».

Механизмы	Основные положения
Познание и понимание людьми друг друга (идентификация, эмпатия, аттракция)	
Познание самого себя (рефлексия)	

Прогнозирование поведения партнера по общению (каузальная атрибуция)	
---	--

4. Заполнить таблицу: «Психологические приемы влияния на партнера».

Приемы	Характеристика
Прием « имя собственное»	
Прием « зеркало отношения»	
Прием « терпеливый слушатель»	
Прием « личная жизнь»	

5. Выписать основные приемы, позволяющие достичь взаимопонимания.

6. Сформулируйте и запишите 6-8 основных, по вашему мнению, рекомендаций по восприятию партнера по переговорам.

Темы докладов

1. Приемы и правила построения точного образа партнера по общению.
2. Характеристика восприятия человека в профессиональном общении.
3. Ошибки и эффекты, возникающие при построении образа другого.

Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины

Основная литература:

1. Кочетков А.А. Переговорный процесс, его содержание, функции, структура: электронный ресурс «ЛюдиИзНутри»

2. Ведение переговоров: Учебное пособие / Под ред. Шератова С.Г. - Алматы, 2008.
http://window.edu.ru/catalog/pdf2txt/129/62129/32047?p_page=2

Дополнительная литература:

1. Кузин Ф.А. Культура делового общения: Практическое пособие. - М.: Ось-89, 2004. - 109 с. <http://www.twirpx.com/file/163979/>

2. Гузикова, М.О. Основы теории межкультурной коммуникации Электронный ресурс : учебное пособие / П.Ю. Фофанова / М.О. Гузикова. - Основы теории межкультурной коммуникации, 2022-08-31. - Екатеринбург : Уральский федеральный университет, ЭБС АСВ, 2015. - 124 с. - Книга находится в базовой версии ЭБС IPRbooks. - ISBN 978-5-7996-1517-8

Методическая литература:

Методические указания по выполнению практических работ, методические указания по организации самостоятельной работы студентов.

Интернет-ресурсы:

- <http://eLibrary.ru/> - Научная электронная библиотека
- <http://www.biblioclub.ru/> - Электронная библиотечная система «Университетская библиотека онлайн»
- <http://www.iprbookshop.ru/> электронно-библиотечная система IPRbooks
- <http://trepsy.net> - Библиотека по психологии. На сайте собрано множество материалов игр и упражнений для проведения психологических тренингов.
- <http://www.koob.ru> Куб — электронная библиотека. книги по разделам: общая психология, психотерапия, возрастная психология и др.
- <http://www.psychology.ru> Портал психологии: подборка информационных ресурсов по вопросам психологии: новости, библиотека, списки рассылок, биографическая информация и др.

- <http://www.psylist.net> Психист: материалы по различным разделам психологии, психологические тесты, стимульный материал психодиагностических методик, проективные техника, словари, энциклопедии персоналий выдающихся ученых в области психологии и др.

- <http://www.school.edu.ru> - Российский общеобразовательный портал - официальный сервер российского школьного образования

- <http://window.edu.ru> - информационная система "Единое окно доступа к образовательным ресурсам" предоставляет свободный доступ к каталогу образовательных интернет-ресурсов и полнотекстовой электронной учебно-методической библиотеке для общего и профессионального образования

**МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ**
**Федеральное государственное автономное образовательное учреждение
высшего образования
«СЕВЕРО-КАВКАЗСКИЙ ФЕДЕРАЛЬНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»**

**Методические указания
для обучающихся
по организации и проведению
самостоятельной работы
по дисциплине**

Служебные коммуникации и переговорный процесс

для студентов направления подготовки
Специальность 37.05.02 Психология служебной деятельности
Специализация «Психологическое обеспечение коммуникаций в
служебной деятельности»
Ставрополь, 2026 г.

Содержание

ВВЕДЕНИЕ

МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ ПО ИЗУЧЕНИЮ ТЕОРЕТИЧЕСКОГО МАТЕРИАЛА

МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ ПО РАБОТЕ С ЛИТЕРАТУРОЙ

МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ ПО НАПИСАНИЮ И ОФОРМЛЕНИЮ ДОКЛАДА

МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ ПО КОНСПЕКТИРОВАНИЮ ПЕРВОИСТОЧНИКОВ МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ К СОСТАВЛЕНИЮ ПСИХОЛОГИЧЕСКОГО ГЛОССАРИЯ ИЛИ СЛОВАРЯ

СПИСОК РЕКОМЕНДУЕМОЙ ЛИТЕРАТУРЫ

ВВЕДЕНИЕ

Современные стандарты подготовки специалистов предусматривают значительный объем внеаудиторной работы. Освоение программы курса предполагает получение как теоретических знаний по проблемам психологии делового общения, так и формирование навыков практической работы. Поэтому самостоятельная работа в рамках курса ориентирована как на теоретический, так и на практический аспект.

Самостоятельная работа студентов – это выполнение теоретических и практических заданий студентами по усвоению изучаемой дисциплины «Служебные коммуникации и переговорный процесс».

Целью самостоятельной работы является закрепление и углубление знаний, полученных студентами на лекциях, подготовке к текущим практическим занятиям, промежуточным формам контроля знаний и к итоговому контролю.

Дидактические цели самостоятельных занятий:

- формирование профессиональных умений;
- формирование умений и навыков самостоятельного умственного труда;
- мотивирование регулярной целенаправленной работы по освоению специальности;
- развитие самостоятельности мышления;
- формирование убежденности, волевых черт характера, способности к самоорганизации;
- овладение технологическим учебным инструментом.

Самостоятельная работа включает те разделы курса, которые не получили достаточного освещения на лекциях по причине ограниченности лекционного времени и большого объема изучаемого материала.

Методическое обеспечение самостоятельной работы дисциплины состоит из:

- 1) Определения учебных вопросов, которые студенты должны изучить самостоятельно;
- 2) Подбора необходимой учебной литературы, обязательной для проработки и изучения;
- 3) Поиска дополнительной научной литературы, к которой студенты могут обращаться по желанию, если у них возникает интерес в данной теме;
- 4) Определения контрольных вопросов, позволяющих студентам самостоятельно проверить качество полученных знаний;
- 5) Организации консультаций преподавателя со студентами для разъяснения вопросов, вызвавших у студентов затруднения при самостоятельном освоении учебного материала.

Самостоятельная работа студента – это особым образом организованная деятельность, включающая в свою структуру такие компоненты, как:

- уяснение цели и поставленной учебной задачи;
- четкое и системное планирование самостоятельной работы;
- поиск необходимой учебной и научной информации;
- освоение собственной информации и ее логическая переработка;
- использование методов исследовательской, научно-исследовательской работы для решения поставленных задач;
- выработка собственной позиции по поводу полученной задачи;
- представление, обоснование и защита полученного решения;
- проведение самоанализа и самоконтроля

Виды самостоятельных работ по учебной дисциплине:

- работа с понятийным аппаратом;
- поисковая работа с различными источниками;

- составление аннотированного списка литературы по проблеме;
- проектирование фрагментов исследовательской деятельности;
- анализ научных исследований по психологической проблематике;
- подготовка докладов по теме.

Контроль знаний студентов включает формы текущего и итогового контроля. Текущий контроль осуществляется в процессе изучения курса и включает в себя оценку работы студентов на практических занятиях (дискуссии, заполнение и анализ таблиц, подготовка и проведение мини-исследований), а также подготовку домашнего задания.

МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ ПО ИЗУЧЕНИЮ ТЕОРЕТИЧЕСКОГО МАТЕРИАЛА

Комплексное изучение предлагаемой студентам учебной дисциплины «Служебные коммуникации и переговорный процесс» предполагает овладение материалами лекций, учебников, программы, творческую работу студентов в ходе проведения практических занятий, а также систематическое выполнение заданий для самостоятельной работы студентов.

В ходе лекций раскрываются основные вопросы в рамках рассматриваемых тем, делаются акценты на наиболее сложные и интересные положения изучаемого материала, которые должны быть приняты студентами во внимание. Материалы лекций являются основой для подготовки студентов к практическим занятиям.

Работа с конспектом лекций

Просмотрите конспект сразу после занятий. Отметьте материал конспекта лекций, который вызывает затруднения для понимания. Попытайтесь найти ответы на затруднительные вопросы, используя предлагаемую литературу. Если самостоятельно не удалось разобраться в материале, сформулируйте вопросы и обратитесь на текущей консультации или на ближайшей лекции за помощью к преподавателю.

Каждую неделю отводите время для повторения пройденного материала, проверяя свои знания, умения и навыки по контрольным вопросам и тестам.

Выполнение практических занятий по дисциплине

На первом занятии получите у преподавателя задания по курсу, планы подготовки к практическим занятиям. Обзаведитесь всем необходимым методическим обеспечением.

Перед практическим занятием изучите теорию вопроса, предполагаемого к исследованию, ознакомьтесь с опытом других исследователей в этом направлении.

Оформление практических занятий часто требует наличия справочной литературы, которую необходимо иметь при себе на занятии.

Оформление заданий в рамках темы практического занятия должно производиться дома и к началу занятия быть в практических тетрадях по дисциплине «Технологии ведения переговоров».

Целью практических занятий является:

- закрепление методов приложения теории к решению практических задач анализа и синтеза психологического знания;
- проверка уровня понимания студентами вопросов, рассмотренных на лекциях и по учебной литературе, степени и качества усвоения материала студентами;
- обучение навыкам освоения методики эксперимента и работы с нормативно-справочной литературой;
- восполнение пробелов в пройденной теоретической части курса и оказание помощи в его усвоении.

МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ ПО РАБОТЕ С ЛИТЕРАТУРОЙ

Изучение и анализ литературных источников является обязательным видом самостоятельной работы студентов. Изучение литературы по избранной теме имеет своей

задачей проследить характер постановки и решения определенной проблемы различными авторами, аргументацию их выводов и обобщений, провести анализ и систематизировать полученный материал на основе собственного осмысления с целью выяснения современного состояния вопроса.

Проработка отобранного материала обязательно должна идти с одновременным ведением записей прочитанного и своих замечаний. Запись может иметь как форму конспекта, так и выписок, а также картотеку положений, тезисов, идей, методик, что в дальнейшем облегчит классификацию и систематизацию полученного материала. Такого рода записи являются лучшим способом накопления и первичной обработки материал, одной из обязательных форм организации умственного труда.

Планом удобно пользоваться при подготовке к устному выступлению по выбранной теме. Каждый пункт плана должен раскрывать одну из сторон избранной темы, а весь план должен охватывать ее целиком.

Тезисы предполагают сжатое изложение основных положений текста в форме утверждения или отрицания. Они являются более совершенной формой записей и представляют основу для дискуссии. К тому же их легко запомнить.

Аннотация – краткое изложение содержания – дает общее представление о работе.

Резюме кратко характеризует выводы, главные итоги произведения.

Конспект является наиболее распространенной формой ведения записей. Основную ткань конспекта составляют тезисы, дополненные доказательствами и рассуждениями. Конспект может быть текстуальным, свободным или тематическим. Текстуальный представляет собой цитатник с сохранение логики работы и структуры текста. Свободный конспект основан на изложении материала в том порядке, который более удобен автору. В этом смысле конспект представляет собрание воедино мыслей, разбросанных по всей книге. Тематический конспект может быть составлен по нескольким источникам, где за основу берется тема, интерпретируемая по-разному.

Экономия времени дает использование при записях различного рода сокращений, аббревиатуры и т.д. многие используют для регистрации исследуемых тем систему карточек. Преимущество карточек в том, что тема там излагается очень сжато, и они очень удобны в использовании, т.к. их можно разложить на столе, перегруппировать и без труда найти искомую тему.

МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ ПО НАПИСАНИЮ И ОФОРМЛЕНИЮ ДОКЛАДА

Написание доклада по дисциплине « Служебные коммуникации и переговорный процесс » является одним из видов самостоятельной работы студентов по изучению предмета. Данный вид работы способствует повышению качества усвоения программного материала, углубленному пониманию наиболее сложных вопросов курса, расширению круга рассматриваемых проблем, овладению научными методами анализа психологических явлений.

Работая с литературными источниками, не следует ограничиваться простым пересказом содержания прочитанного. Необходимо выделить наиболее важные теоретические положения и обосновать их, раскрыть особенности различных точек зрения на один и тот же вопрос, оценить практическое и теоретическое значение результатов реферируемой работы, а также выразить собственное отношение к идеям и выводам автора, подкрепив его определенными аргументами (личным опытом, высказываниями других исследователей и пр.).

Реферируемый источник, списки использованной литературы, а также все ссылки на литературные работы должны быть оформлены по алфавиту с указанием фамилии и инициалов автора, название источника, места и года издания; для журнальных статей необходимо указать фамилию и инициалы автора, название статьи, журнала, год издания и номер.

*Доклад по дисциплине «Технологии ведения переговоров»
студента ... курса (фамилия, имя, отчество)*

группы

Тема: ".....".

год выполнения.

1. Общие положения

1.1. Доклад, как вид самостоятельной работы в учебном процессе, способствует формированию навыков исследовательской работы, расширяет познавательные интересы, учит критически мыслить.

1.2. При написании доклада по заданной теме студент составляет план, подбирает основные источники.

1.3. В процессе работы с источниками систематизирует полученные сведения, делает выводы и обобщения.

1.4. К докладу по крупной теме могут привлекать несколько студентов, между которыми распределяются вопросы выступления.

2. Выбор темы доклада

2.1. Тематика доклада обычно определяется преподавателем, но в определении темы инициативу может проявить и студент.

2.2. Прежде чем выбрать тему доклада, автору необходимо выявить свой интерес, определить, над какой проблемой он хотел бы поработать, более глубоко ее изучить.

3. Этапы работы над докладом

3.1. Формулирование темы, причем она должна быть не только актуальной по своему значению, но и оригинальной, интересной по содержанию.

3.2. Подбор и изучение основных источников по теме (как правильно, при разработке доклада используется не менее 8-10 различных источников).

3.3. Составление списка использованных источников.

3.4. Обработка и систематизация информации

3.5. Разработка плана доклада.

3.6. Написание доклада.

3.7. Публичное выступление с результатами исследования.

4. Структура доклада:

- титульный лист

- оглавление (в нем последовательно излагаются названия пунктов доклада, указываются страницы, с которых начинается каждый пункт);

- введение (формулирует суть исследуемой проблемы, обосновывается выбор темы, определяются ее значимость и актуальность, указываются цель и задачи доклада, дается характеристика используемой литературы);

- основная часть (каждый раздел ее, доказательно раскрывая отдельную проблему или одну из ее сторон, логически является продолжением предыдущего; в основной части могут быть представлены таблицы, графики, схемы);

- заключение (подводятся итоги или дается обобщенный вывод по теме доклада, предлагаются рекомендации);

- список использованных источников

5. Структура и содержание доклада

5.1. Введение - это вступительная часть научно-исследовательской работы. Автор должен приложить все усилия, чтобы в этом небольшом по объему разделе показать актуальность темы, раскрыть практическую значимость ее, определить цели и задачи эксперимента или его фрагмента.

5.2. Основная часть. В ней раскрывается содержание доклада. Как правило, основная часть состоит из теоретического и практического разделов. В теоретическом разделе раскрываются история и теория исследуемой проблемы, дается

критический анализ литературы и показываются позиции автора. В практическом разделе излагаются методы, ход, и результаты самостоятельно проведенного эксперимента или фрагмента.

В основной части могут быть также представлены схемы, диаграммы, таблицы, рисунки и т.д.

5.3. В заключении содержатся итоги работы, выводы, к которым пришел автор, и рекомендации. Заключение должно быть кратким, обязательным и соответствовать поставленным задачам.

5.4. Список использованных источников представляет собой перечень использованных книг, статей, фамилии авторов приводятся в алфавитном порядке, при этом все источники даются под общей нумерацией литературы. В исходных данных источника указываются фамилия и инициалы автора, название работы, место и год издания.

5.5. Приложение к докладу оформляются на отдельных листах, причем каждое должно иметь свой тематический заголовок и номер, который пишется в правом верхнем углу, например: «Приложение 1»

6. Требования к оформлению доклада

6.1. Объем доклада может колебаться в пределах 5-15 печатных страниц; все приложения к работе не входят в ее объем.

6.2. Доклад должен быть выполнен грамотно, с соблюдением культуры изложения.

6.3. Обязательно должны иметься ссылки на используемую литературу.

6.4. Должна быть соблюдена последовательность написания библиографического аппарата.

7. Критерии оценки доклада

- актуальность темы исследования;
- соответствие содержания теме;
- глубина проработки материала; правильность и полнота использования источников;
- соответствие оформления доклада стандартам.

По усмотрению преподавателя доклады могут быть представлены на семинарах, научно-практических конференциях, а также использоваться как зачетные работы по пройденным темам.

Оценкой «отлично» оценивается доклад, в котором соблюдены следующие требования: полно и четко представлены основные теоретические понятия; проведен глубокий анализ по проблеме; продемонстрировано знание методологических основ изучаемой проблемы; уместно и точно использованы различные иллюстративные приемы – примеры, схемы, таблицы и т. д.; показано знание межпредметных связей; работа написана с использованием терминов современной науки, хорошим русским языком, соблюдена логическая стройность работы; соблюдены все требования к оформлению доклада.

Оценкой «хорошо» оценивается доклад, в которой: в целом раскрыта актуальность темы; в основном представлен обзор основной литературы по данной проблеме; недостаточно использованы последние публикации по данному вопросу; выводы сформулированы недостаточно полно; собственная точка зрения отсутствует или недостаточно аргументирована; в изложении преобладает описательный характер

Оценка «удовлетворительно» выставляется при условии: изложение носит исключительно описательный, компилятивный характер; библиография ограничена; изложение отличается слабой аргументацией; работа не выстроена логически; недостаточно используется научная терминология; выводы тривиальны; имеются существенные недостатки в оформлении.

Если большинство изложенных требований к докладу не соблюдено, то он не

засчитывается.

Примерные темы докладов

1. Насилие как способ конфликтного достижения целей.
2. Сопротивление и методы его преодоления.
3. Война как насильственная и агрессивная стратегия принуждения.
4. Общая характеристика функций переговоров
5. Переговорные стратегии. Теория.
6. Переговорные стратегии. Использование на практике.
7. Общая характеристика стадий ведения переговоров.
8. Особенности подготовки к переговорам.
9. Особенности проведения предварительных согласований.
10. Этапы ведения переговоров.
11. Фазы переговорного процесса.
12. Технические приемы для различных стилей ведения переговоров.
13. Изучение и описание личностного стиля ведения переговоров.
14. Отличительные особенности переговоров принуждения.

МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ ПО КОНСПЕКТИРОВАНИЮ ПЕРВОИСТОЧНИКОВ

Конспектирование – процесс мысленной переработки и письменной фиксации информации, в виде краткого изложения основного содержания, смысла какого-либо текста.

Результат конспектирования – запись, позволяющая конспектирующему немедленно или через некоторый срок с нужной полнотой восстановить полученную информацию. Конспект в переводе с латыни означает «обзор». По существу его и составлять надо как обзор, содержащий основные мысли текста без подробностей и второстепенных деталей. Конспект носит индивидуализированный характер: он рассчитан на самого автора и поэтому может оказаться малопонятным для других.

Для того чтобы осуществлять этот вид работы, в каждом конкретном случае необходимо грамотно решить следующие задачи:

1. Сориентироваться в общей композиции текста (уметь определить вступление, основную часть, заключение).
2. Увидеть логико-смысловую канву сообщения, понять систему изложения автором информации в целом, а также ход развития каждой отдельной мысли.
3. Выявить «ключевые» мысли, т. е. основные смысловые вехи, на которые «нанизано» все содержание текста.
4. Определить детализирующую информацию.
5. Лаконично сформулировать основную информацию, не перенося на письмо все целиком и дословно.

Во всяком научном тексте содержится информация 2-х видов: основная и вспомогательная. Основной является информация, имеющая наиболее существенное значение для раскрытия содержания темы или вопроса. К ней относятся: определения научных понятий, формулировки законов, теоретических принципов и т. д. Назначение вспомогательной информации – помочь читателю лучше усвоить предлагаемый материал. К этому типу информации относятся разного рода комментарии. Основную – записываем как можно полнее, вспомогательную, как правило, опускаем. Содержание конспектирования составляет переработка основной информации в целях ее обобщения и сокращения. Обобщить – значит представить ее в более общей, схематической форме, в виде тезисов, выводов, отдельных заголовков, изложения основных результатов и т. п. Читая, мы интуитивно используем некоторые слова и фразы в качестве опорных. Такие

опорные слова и фразы называются ключевыми. Ключевые слова и фразы несут основную смысловую и эмоциональную нагрузку содержания текста.

Выбор ключевых слов – это первый этап смыслового свертывания, смыслового сжатия материала.

Важными требованиями к конспекту являются наглядность и обозримость записей и такое их расположение, которое давало бы возможность уяснить логические связи и иерархию понятий.

По форме конспекты подразделяются на формализованные и графические.

1. Формализованные (все записи вносятся в заранее подготовленные таблицы).

Это удобно, во-первых, при конспектировании материалов, когда перечень характеристик описываемых предметов или явлений более или менее постоянен, во-вторых, при подготовке единого конспекта по нескольким источникам. Особенно если есть необходимость сравнения отдельных данных. Разновидностью формализованного конспекта является запись, составленная в форме ответов на заранее подготовленные вопросы, обеспечивающие исчерпывающие характеристики однотипных предметов или явлений.

2. Графические (элементы конспектируемой работы располагаются в таком виде, при котором видна иерархия понятий и взаимосвязь между ними).

По каждой работе может быть не один, а несколько графических конспектов, отображающих книгу в целом и отдельные ее части. Ведение графического конспекта – наиболее совершенный способ изображения внутренней структуры книги, а сам этот процесс помогает усвоению ее содержания.

Можно выделить следующие основные **типы конспектов: плановый, текстуальный, сводный, тематический.**

Плановый – легко получить с помощью предварительно сделанного плана произведения, каждому вопросу плана отвечает определенная часть конспекта:

а) вопросно-ответный (на пункты плана, выраженные в вопросительной форме, конспект дает точные ответы);

б) схематичный плановый конспект (отражает логическую структуру и взаимосвязь отдельных положений).

Текстуальный – это конспект, созданный в основном из цитат.

Сводный конспект – сочетает выписки, цитаты, иногда тезисы; часть его текста может быть снабжена планом.

Тематический – дает более или менее исчерпывающий ответ (в зависимости из числа привлеченных источников и другого материала, например, своих же записей) на поставленный вопрос – тему: обзорный; хронологический.

Роль конспекта – чисто учебная: он помогает зафиксировать основные понятия и положения первичного текста и в нужный момент их воспроизвести, например, при написании реферата или подготовке к экзамену.

Способы конспектирования.

- **Тезисы** – это кратко сформулированные основные мысли, положения изучаемого материала. Тезисы лаконично выражают суть читаемого, дают возможность раскрыть содержание. Приступая к освоению записи в виде тезисов, полезно в самом тексте отмечать места, наиболее четко формулирующие основную мысль, которую автор доказывает (если, конечно, это не библиотечная книга). Часто такой отбор облегчается шрифтовым выделением, сделанным в самом тексте.

- **Линейно-последовательная запись текста.** При конспектировании линейно – последовательным способом целесообразно использование плакатно-оформительских средств, которые включают в себя следующие:

- сдвиг текста конспекта по горизонтали, по вертикали;
- выделение жирным (или другим) шрифтом особо значимых слов;
- использование различных цветов;

- подчеркивание;
- заключение в рамку главной информации.

- **Способ «вопросов – ответов».** Он заключается в том, что, поделив страницу тетради пополам вертикальной чертой, конспектирующий в левой части страницы самостоятельно формулирует вопросы или проблемы, затронутые в данном тексте, а в правой части дает ответы на них.

Одна из модификаций способа «вопросов – ответов» - таблица, где место вопроса занимает формулировка проблемы, поднятой автором (лектором), а место ответа – решение данной проблемы. Иногда в таблице могут появиться и дополнительные графы: например, «мое мнение» и т. п.

- **Схема с фрагментами** – способ конспектирования, позволяющий ярче выявить структуру текста, - при этом фрагменты текста (опорные слова, словосочетания, пояснения всякого рода) в сочетании с графикой помогают созданию рационально - лаконичного конспекта.

- **Простая схема** – способ конспектирования, близкий к схеме с фрагментами, объяснений к которой конспектирующий не пишет, но должен уметь давать их устно. Этот способ требует высокой квалификации конспектирующего. В противном случае такой конспект нельзя будет использовать.

- **Параллельный способ** конспектирования. Конспект оформляется на двух листах параллельно или один лист делится вертикальной чертой пополам и записи делаются в правой и в левой части листа.

Однако лучше использовать разные способы конспектирования для записи одного и того же материала.

Комбинированный конспект – вершина овладения рациональным конспектированием. При этом умело используются все перечисленные способы, сочетая их в одном конспекте (один из видов конспекта свободно перетекает в другой в зависимости от конспектируемого текста, от желания и умения конспектирующего). Именно при комбинированном конспекте более всего проявляется уровень подготовки и индивидуальность студента.

Принципы составления конспекта прочитанного.

1. Записать все выходные данные источника: автор, название, год и место издания. Если текст взят из периодического издания (газеты или журнала), то записать его название, год, месяц, номер, число, место издания.

2. Выделить поля слева или справа, можно с обеих сторон. Слева на полях отмечаются страницы оригинала, структурные разделы статьи или книги (названия параграфов, подзаголовки и т. п.), формулируются основные проблемы. Справа – способы фиксации прочитанной информации.

Один из видов чтения – углубленное – предполагает глубокое усвоение прочитанного и часто сохранение информации в целях последующего обращения к ней. Эффективность такого чтения повышается, если прочитанное зафиксировано не только в памяти, но и на бумаге. Психологи утверждают, что записанное лучше и полнее усваивается, прочнее откладывается в памяти. Установлено, что если прочитать 1000 слов и затем записать 50, подытоживающих прочитанное, то коэффициент усвоения будет выше, чем, если прочитать 10000 слов, не записав ни одного. Кроме того, при записи прочитанного формируется навык свертыwania информации. И, наконец, чередование чтения и записывания уменьшает усталость, повышает работоспособность и производительность умственного труда.

1. Резюмирование.

Резюме – краткий итог прочитанного, содержащий его оценку. Резюме характеризует основные выводы книги, главные итоги.

Выбор языковых средств для построения резюме-выводов подчинен основной задаче свертыwania информации: минимум языковых средств – максимум информации.

Это обычно одно – три четких, кратких, выразительных предложения, раскрывающих, по мнению автора, самую суть описываемого объекта.

2. Аннотация.

Аннотация – краткая обобщенная характеристика печатной работы (книги, статьи), включающая иногда и его оценку. Это наикратчайшее изложение содержания первичного документа, дающее общее представление о теме.

Основное ее назначение – дать некоторое представление о книге (статье, научной работе) с тем, чтобы рекомендовать ее определенному кругу читателей или воспользоваться своими записями при выполнении работы исследовательского, реферативного характера. Поэтому аннотации не требуется изложения содержания произведения, в ней лишь перечисляются вопросы, которые освещены в первоисточнике (содержание этих вопросов не раскрывается). Аннотация отвечает на вопрос: «О чем говорится в первичном тексте?», дает представление только о главной теме и перечне вопросов, затрагиваемых в тексте первоисточника.

Текст аннотации не стандартизирован. В научной литературе можно встретить различные требования к составлению аннотаций. Например, текст справочной аннотации может включать следующие сведения:

- тип и название аннотируемого документа (монография, диссертация, сборник, статья и т. п.)
 - задачи, поставленные автором аннотируемого документа
 - метод, которым пользовался автор (эксперимент, сравнительный анализ, компиляция других источников)
 - принадлежность автора к определенной научной школе или направлению
 - структуру аннотируемого документа
 - предмет и тему произведения, основные положения и выводы автора
- характеристику вспомогательных иллюстративных материалов, дополнений, приложений, справочного аппарата, включая указатели и библиографию [Методические рекомендации по составлению конспекта, аннотации, написанию докладаа. <http://pandia.ru/text/78/346/1343.php>].

МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ К СОСТАВЛЕНИЮ ПСИХОЛОГИЧЕСКОГО ГЛОССАРИЯ ИЛИ СЛОВАРЯ

Ещё одним видом самостоятельной работы является **составление психологического глоссария или словаря**.

Глоссарий – словарь, раскрывающий смысл используемых терминов (дескрипторов). Дескриптор – наиболее существенное понятие в виде слов или словосочетаний, обладающее семантической устойчивостью и контрастностью, основной носитель учебной информации в информационной модели обучения. Это может быть базовое понятие, умение, навык, порция учебного материала. Здесь необходимо отметить следующее. Изначально, глоссарий понимается как собрание глосс – непонятных слов и выражений. Такое понимание позволяет развести ведение глоссария и словаря, как сходных, но не однозначных видов учебных заданий. Например, глоссарий можно составлять по заранее заданным преподавателем, терминам и понятиям. Тогда ведение словаря, можно рассматривать как более свободное учебное задание, когда раскрываются, например, иные значения тех или иных терминов (термин «детерминизм» в различные периоды развития психологической науки).

Словарь (как и глоссарий) может иметь предметный, именной или смешанный характер.

Предметный словарь составляется студентом, по какой-либо выбранной самостоятельно или указанной преподавателем теме учебного курса. Например «Психология принятия решений в переговорном процессе».

Именной словарь (или словарь персоналий) должен представлять собой указатель

персоналий психологов, принадлежащих к тому или иному направлению в психологии, занимавшихся или занимающихся той или иной проблемой и т.д. Конкретный критерий даёт преподаватель при выдаче учебного задания.

Словарь смешанного типа может представлять собой именной указатель исследователей, занимавшихся проблемой и одновременно содержать список терминов, понятий и т.д., введенных ими в психологию (например, «Технология переговорного процесса», «Переговоры в экстремальных ситуациях» и т.д.).

Форма отчетности о результатах самостоятельной работы по дисциплине

- собеседование
- текст доклада
- конспект первоисточников
- глоссарий

СПИСОК РЕКОМЕНДУЕМОЙ ЛИТЕРАТУРЫ

Основная литература:

- Матвеева, Л. В. Психология ведения переговоров: учебное пособие для вузов / Л. В. Матвеева, Д. М. Крюкова, М. Р. Гараева. - 2-е изд., перераб. и доп. - Москва : Юрайт, 2019. - 122 с. : ил. - (Авторский учебник). - ISBN 978-5-534-09865-5, экземпляров 5
- Ведение переговоров: учебное пособие (практикум) / авт.-сост.: В. Н. Садченко, Т. Б. Легегина ; ФГАОУ ВО Сев.-Кав. федер. ун-т. - Ставрополь : СКФУ, 2018. - 176 с. : ил., табл. - Библиогр.: с. 174-175
- Психология переговоров и разрешения конфликтов: учебное пособие (практикум) / авт.-сост.: И. В. Белашева, М. Л. Есаян, Э. В. Терещенко; ФГАОУ ВО Сев.-Кав. федер. ун-т. - Ставрополь : СКФУ, 2018. - 155 с.: табл.
- Стацевич, Е. Манипуляции в деловых переговорах: практика противодействия: практическое пособие / Е. Стацевич, К. Гуленков, И. Сорокина. - 3-е изд., доп. - Москва: Альпина Паблишер, 2016. - 150 с. - <http://biblioclub.ru/>. - ISBN 978-5-9614-4703-3

Дополнительная литература:

- Караяни, А.Г. Психология общения и переговоров в экстремальных условиях Электронный ресурс : учебное пособие / В.Л. Цветков / А.Г. Караяни. - Психология общения и переговоров в экстремальных условиях, 2018-09-01. - Москва : ЮНИТИ-ДАНА, 2015. - 247 с. - Книга находится в базовой версии ЭБС IPRbooks. - ISBN 978-5-238-01608-5, экземпляров неограничено
- Мазилкина, Е.И. Как подготовить и провести переговоры Электронный ресурс : практическое пособие / Е.И. Мазилкина. - Ростов-на-Дону : Феникс, 2013. - 104 с. - Книга находится в базовой версии ЭБС IPRbooks. - ISBN 978-5-222-20050-6, экземпляров неограничено
- Петрова, Ю. А. Золотые правила успешных переговоров Электронный ресурс : Практическое пособие / Ю. А. Петрова, Е. Б. Спиридонова. - Саратов : Ай Пи Эр Медиа, 2019. - 115 с. - Книга находится в премиум-версии ЭБС IPR BOOKS. - ISBN 978-5-4486-0467-6
- Резник, С. Мастер переговоров. Игра по твоим правилам Электронный ресурс: монография / Д. Гришин / С. Резник. - Мастер переговоров. Игра по твоим правилам, 2021-02-03. - Москва : РИПОЛ классик, 2016. - 272 с. - Книга находится в базовой версии ЭБС IPRbooks. - ISBN 978-5-386-09351-8

Методическая литература:

Методические указания по выполнению практических работ, методические указания по организации самостоятельной работы студентов.

Интернет-ресурсы:

- <http://eLibrary.ru/> - Научная электронная библиотека
- <http://www.biblioclub.ru/> - Электронная библиотечная система «Университетская

библиотека онлайн»

- <http://www.iprbookshop.ru/> электронно-библиотечная система IPRbooks
- <http://trepsy.net> - Библиотека по психологии. На сайте собрано множество материалов игр и упражнений для проведения психологических тренингов.
- <http://www.koob.ru> Куб — электронная библиотека. книги по разделам: общая психология, психотерапия, возрастная психология и др.
- <http://www.psychology.ru> Портал психологии: подборка информационных ресурсов по вопросам психологии: новости, библиотека, списки рассылок, биографическая информация и др.
- <http://www.psylist.net> Псилист: материалы по различным разделам психологии, психологические тесты, стимульный материал психодиагностических методик, проективные техники, словари, энциклопедии персоналий выдающихся ученых в области психологии и др.
- <http://www.school.edu.ru> - Российский общеобразовательный портал - официальный сервер российского школьного образования
- <http://window.edu.ru> - информационная система "Единое окно доступа к образовательным ресурсам" предоставляет свободный доступ к каталогу образовательных интернет-ресурсов и полнотекстовой электронной учебно-методической библиотеке для общего и профессионального образования