

## АННОТАЦИЯ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ДИСЦИПЛИНЫ

### Б1.В.11 Психология общения и переговоров

**Автор:**

Доцент кафедры  
общей психологии ИОН РАНХиГС,  
Кандт.психол.наук, доцент

Манухина С.Ю.

**Код и наименование направления подготовки, профиля:** 37.03.01 «Психология»,  
«Психологическое консультирование и коучинг»

**Квалификация (степень) выпускника:** бакалавр

**Форма обучения:** очная

**Цель освоения дисциплины:**

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

**План курса:**

№ п/п	Наименование тем (разделов)	Содержание тем (разделов)
Тема 1	Место переговоров в коммуникационном процессе	Понятие деловых переговоров. Эффективная коммуникация. Альтернатива ведению переговоров. Задачи переговорного процесса. Участники переговорного процесса. Причины отказа от переговоров.
Тема 2	Этика делового общения в переговорном процессе	Этика и этикет. Деловой протокол и этикет при проведении переговоров. Особенности подхода к деловым переговорам в России и зарубежом. Деловой протокол: исторический ракурс. Современный деловой этикет. Принципы соблюдения этикета в бизнес-среде.
Тема 3	Методология коммуникации в организационной среде.	Основы деловой коммуникации. Основные цели, задачи и методы коммуникации в организационной среде. Терминология делового общения. Средства коммуникации. Методы активного слушания. Эффективные способы передачи информации. Актуальные проблемы деловой коммуникации.
Тема 4	Структура переговорного процесса	Основные этапы переговорного процесса. Подготовка к переговорам. Организация переговорного процесса. Принципы планирования переговоров. Основные стратегии переговорного процесса. Стратегия и тактика.

№ п/п	Наименование тем (разделов)	Содержание тем (разделов)
Тема 5	Подходы к проведению деловых переговоров	Основные принципы проведения деловых переговоров. Телефонные переговоры и этикет. Модели переговоров. Позиционные переговоры. Принципиальные переговоры. “Жесткие переговоры”. Гарвардская модель переговоров. Парадоксальная модель Кэмпбелла.
Тема 6	Анализ деловых переговоров	Техники анализа переговорного процесса. Персональный SWOT-анализ. Метод интуитивного анализа партнера по переговорам. Вербальные и невербальные индикаторы поведения партнера.

#### **Формы текущего контроля и промежуточной аттестации:**

Место переговоров в коммуникационном процессе	Эссе
Этика делового общения в переговорном процессе	Контрольная работа
Методология коммуникации в организационной среде.	Реферат
Структура переговорного процесса	Эссе
Подходы к проведению деловых переговоров	Контрольная работа
Анализ деловых переговоров	Эссе

Промежуточная аттестация проводится в форме защиты проекта с презентацией на экзамене.

#### **Основная литература:**

1. Жигилий Е. Мастер звонка. Как объяснять, убеждать, продавать по телефону. М.:Манн, Иванов и Фербер,2013.[http://e.lanbook.com/books/element.php?pl1\\_id=62118](http://e.lanbook.com/books/element.php?pl1_id=62118)
- 2.Стацевич Е., Гуленков К., Сорокина И. Манипуляция в деловых переговорах. Практика противодействия. М.: Альпина Паблишер,2012.[http://e.lanbook.com/books/element.php?pl1\\_id=32283](http://e.lanbook.com/books/element.php?pl1_id=32283)