

**Общество с ограниченной
ответственностью
«УЧЕБНЫЙ ЦЕНТР
ДОПОЛНИТЕЛЬНОГО
ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО
ОБРАЗОВАНИЯ - РЕСУРС»
ООО «УЦДПО - РЕСУРС»
Лицензии на осуществление
образовательной деятельности
от 15 октября 2024 г.
№ Л035-01271-78/01449734**

Утверждаю

**Генеральный директор
ООО «УЦДПО — РЕСУРС»**

_____ **Кудряшов О.С.**

П Р И К А З

«17» ОКТЯБРЯ 2024 г № _____

☐ **Об утверждении** ☐
образовательной программы

**Программа дополнительного профессионального образования
(профессиональная переподготовка)**

**«ПРОФЕССИОНАЛЬНЫЙ ПЕРЕГОВОРЩИК: ПРОВЕДЕНИЕ ПЕРЕГОВОРОВ В
СЛОЖНЫХ УСЛОВИЯХ»**

Санкт-Петербург 2024

Оглавление

Учебный план.....	3
Учебно-тематический план.....	5
Календарный учебный график.....	12
Рабочая программа.....	18
Пояснительная записка.....	23
Оценочные материалы.....	25
Список литературы и методических материалов.....	30
Учебно-методическое обеспечение.....	31

УЧЕБНЫЙ ПЛАН

по программе дополнительного профессионального образования
(профессиональная переподготовка)

«ПРОФЕССИОНАЛЬНЫЙ ПЕРЕГОВОРЩИК: ПРОВЕДЕНИЕ ПЕРЕГОВОРОВ В СЛОЖНЫХ УСЛОВИЯХ»

Цели: 1) формирование у обучающихся систематизированного представления о сущности, этических принципах, общих психологических механизмах и условиях эффективности профессиональных контактов между людьми;
2) формирование компетенций, позволяющих проводить переговоры в сложных условиях деятельности профессионального переговорщика.

Категория слушателей: лица, имеющие высшее профессиональное образование.

Объем учебной нагрузки: 292 академических часа, из которых 76 часов – лекции, 72 часа – семинары, 84 часа – практические занятия; 42 часа – самостоятельная

работа, 4 часа – зачет по разделу 1, 4 часа – зачет по разделу 2, 4 часа – зачет по разделу 3, 6 часов – итоговый экзамен.

Форма обучения: с частичным отрывом от производства (очно – заочная; дистанционная).

Режим занятий: 6 раз в неделю по 6 часов в день (2 месяца).

№	Наименование разделов	Всего часов (ауд.)	В том числе				Форма контроля
			Лекции	Семинары	Практические занятия	Самостоятельная работа	
1	Психология общения и переговоров	92	28	28	36	14	
	Зачет по разделу 1	4					Зачет
2	Психология конфликта	36	12	12	12	8	
	Зачет по разделу 2	4					Зачет
3	Жесткие переговоры	104	36	32	36	18	
	Зачет по разделу 3	4					Зачет
	Итоговая аттестация						
	Итоговая аттестация	6					экзамен
	Итого:	250	76	72	84	42	Зачеты Экзамен

УЧЕБНО-ТЕМАТИЧЕСКИЙ ПЛАН
по программе дополнительного профессионального образования
(профессиональная переподготовка)

«ПРОФЕССИОНАЛЬНЫЙ ПЕРЕГОВОРЩИК: ПРОВЕДЕНИЕ ПЕРЕГОВОРОВ В
СЛОЖНЫХ УСЛОВИЯХ»

Цели: 1) формирование у обучающихся систематизированного представления о сущности, этических принципах, общих психологических механизмах и условиях эффективности профессиональных контактов между людьми;

2) формирование компетенций, позволяющих проводить переговоры в сложных условиях деятельности профессионального переговорщика.

Задачи изучения учебной дисциплины:

- овладение комплексом теоретических знаний, методологией и общими технологиями достижения целей в профессиональном общении;
- приобретение умений и навыков практического использования психотехнологий общения, а также способов эффективного ведения переговоров, в том числе с преступниками, захватившими заложников, построения контактов с партнерами-манипуляторами, продуктивного разрешения конфликтных ситуаций в экстремальных условиях.

Категория слушателей: лица, имеющие высшее профессиональное образование

Общие требования к программе профессиональной переподготовки:

Образовательная программа имеет модульную структуру и рассматривается как совокупность учебных модулей, выбранных слушателем в логике обозначенного направления (проблемы) профессиональной переподготовки.

Учебный модуль может являться как самостоятельной частью образовательной программы повышения квалификации, так и её составным элементом.

На основе модулей разрабатывается учебная программа объемом не менее 250 учебных часов.

Общий объем программы: 292 академических часа, из которых 76 часов – лекции, 72 часа – семинары, 84 часа – практические занятия; 42 часа – самостоятельная

работа, 4 часа – зачет по разделу 1, 4 часа – зачет по разделу 2, 4 часа – зачет по разделу 3, 6 часов – итоговый экзамен.

Форма обучения: с частичным отрывом от производства (очно – заочная; дистанционная).

Режим занятий: 6 раз в неделю по 6 часов в день (2 месяца).

№	Наименование разделов и тем	Всего часов (ауд.)	В том числе				Форма контроля
			Лекц.	Сем.	Практ. занят.	Сам. раб.	
1	Психология общения и переговоров	92	28	28	36	14	
1.1	Сущность психологии общения. Проблема общения в психологии и в социальной практике	8	4	4		2	
1.2	Общение как технология достижения эффективности в социальном взаимодействии личности	14	4	4	6	2	
1.3	Психодиагностика готовности личности к взаимодействию с соблюдением этических норм общения	14	4	4	6	2	
1.4	Технология точного восприятия партнера по общению	14	4	4	6	2	
1.5	Приемы и способы эффективной коммуникации с партнером по общению	14	4	4	6	2	
1.6	Технологии	14	4	4	6	2	

№	Наименование разделов и тем	Всего часов (ауд.)	В том числе				Форма контроля
			Лекц.	Сем.	Практ. занят.	Сам. раб.	
	эффективного воздействия на партнера по общению						
1.7	Психологические основы переговорного процесса	14	4	4	6	2	
	Зачет по разделу 1	4					Зачет
2	Психология конфликта	36	12	12	12	8	
2.1	Предмет, цели и задачи конфликтологии. Теоретические основы изучения и практического использования закономерностей и механизмов возникновения и развития конфликтов, принципов и технологий управления ими.	12	4	4	4	2	
2.2	Общая характеристика конфликта и особенности механизма его возникновения	10	4	4	2	2	
2.3	Технологии управления конфликтами	8	2	2	4	2	
2.4	Психологические	6	2	2	2	2	

№	Наименование разделов и тем	Всего часов (ауд.)	В том числе				Форма контроля
			Лекц.	Сем.	Практ. занят.	Сам. раб.	
	особенности конфликтов						
	Зачет по разделу 2	4					Зачет
3	Жесткие переговоры	104	36	32	36	18	
3.1	Введение в «жесткие» переговоры	8	4		4	2	
3.2	Классификация переговоров	12	4	4	4	2	
3.3	Цели прессинга в «жестких» переговорах	12	4	4	4	2	
3.4	Этапы проведения «жестких» переговоров. «Золотое правило» переговорщиков.	12	4	4	4	2	
3.5	Принципы «жестких» переговоров	12	4	4	4	2	
3.6	Точки слома в «жестких» переговорах.	12	4	4	4	2	
3.7	Виды агрессивного прессинга в «жестких» переговорах. «Индивидуальная матрица».	12	4	4	4	2	
3.8	Технологии эффективной коммуникации в «жестких» переговорах	12	4	4	4	2	
3.9	Речевые стратегии в «жестких» переговорах	12	4	4	4	2	

№	Наименование разделов и тем	Всего часов (ауд.)	В том числе				Форма контроля
			Лекц.	Сем.	Практ. занят.	Сам. раб.	
	Зачет по разделу 3	4					Зачет
	Итоговая аттестация						
	Итоговая аттестация	6					Экзамен
	Итого:	250	76	72	84	42	Зачеты Экзамен
	Всего:	292					

При реализации Программы ООО «УЦДПО - РЕСУРС» оставляет за собой право вводить в учебный процесс факультативные дисциплины в соответствии с целями обучения с учетом специфики ранее полученного слушателем образования, а также по ходатайству заказчика.

Планируемые результаты обучения.

В результате обучения по программе «ПРОФЕССИОНАЛЬНЫЙ ПЕРЕГОВОРЩИК: ПРОВЕДЕНИЕ ПЕРЕГОВОРОВ В СЛОЖНЫХ УСЛОВИЯХ»

слушатели должны:

знать:

- теоретические положения о психологической сущности общения, его функциях и видах;
- психологические механизмы влияния этики на процесс взаимодействия партнеров по общению с учетом специфики профессиональной деятельности;
- модели и стратегии решения внутри- и межгрупповых конфликтов;
- особенности посреднической деятельности в конфликтах;
- особенности содержания социально-психологической компетентности профессионального переговорщика.

уметь:

- практически использовать психотехнологии профессионального общения в практической деятельности профессионального переговорщика;
- применять опыт медиации в внутригрупповом и межгрупповом конфликте;
- использовать технологии эффективной коммуникации в «жестких» переговорах.

владеть:

- способами эффективного ведения переговоров, построения контактов с партнерами-манипуляторами, продуктивного бесконфликтного общения в ситуациях профессионального взаимодействия;

- методиками психодиагностики готовности личности к профессиональному общению и ведению переговоров;
- навыками разрешения внутри- и межгрупповых конфликтов;
- навыками применения речевых стратегий в «жестких» переговорах.

Формы аттестации

Зачет - это форма итогового контроля, которая оценивает усвоение слушателями обучающего материала по определенной учебной теме на основании результатов выполненных ими индивидуальных заданий. Оценка по результатам зачета носит недифференцированный характер – зачтено/ не зачтено

Экзамен – проводится в устной форме (по билетам). Оценка по результатам экзамена носит дифференцированный характер.

Итоговая аттестация предназначена для определения степени достижения поставленной цели обучения по изученной дисциплине и наиболее важным ее частям, связанным с практическим применением полученных знаний, умений и навыков решения типовых задач, а также определения степени подготовленности выпускника к применению новых профессиональных компетенций. Итоговая аттестация проводится в форме экзамена. Слушатели, успешно прошедшие итоговую аттестацию, получают Диплом о профессиональной переподготовке, дающий право на ведение профессиональной деятельности в области профессионального переговорного процесса.

Организационно-педагогические условия

Занятия проводятся в аудиториях, оснащенных современными мультимедийными, демонстрационными и техническими средствами обучения. Оборудование аудиторий позволяет проводить занятия на основе современных методик с непосредственным использованием различных форм практического обучения, в полном объеме усваивать слушателям учебный материал, легко воспринимать значительные объемы информации, овладевать необходимыми навыками и закреплять их на практике.

При дистанционном обучении аудитории (кабинеты) должны быть оснащены оборудованием, позволяющим осуществлять данный вид обучения в интерактивной форме.

Слушатели обеспечиваются раздаточными учебными материалами (учебно-методическими пособиями, информационными и справочными материалами по тематике обучения, которые будут полезны как в процессе обучения, так и в дальнейшей работе.

По окончании данного курса, лицам, успешно завершившим процесс обучения и прошедшим итоговую аттестацию, выдается Диплом о профессиональной

	Итоговая аттестация									
	ИТОГО									

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА «ПРОФЕССИОНАЛЬНЫЙ ПЕРЕГОВОРЩИК: ПРОВЕДЕНИЕ ПЕРЕГОВОРОВ В СЛОЖНЫХ УСЛОВИЯХ»

НАИМЕНОВАНИЕ ТЕМ И ИХ СОДЕРЖАНИЕ

Раздел 1. Психология общения и переговоров

Тема 1.1. Сущность психологии общения. Проблема общения в психологии и в социальной практике

Проблема этики профессионального общения в психологии и в социальной практике. Современные взгляды на место этики в профессиональном общении. Психологические механизмы влияния этических норм взаимодействия на эффективность общения. Общие этические принципы общения. Специфика общения в различных профессиях.

Тема 1.2. Общение как технология достижения эффективности в социальном взаимодействии личности

Сущность и функции профессионального общения. Перцептивная, коммуникативная и интерактивная стороны общения. Технологическая структура акта профессионального общения. Зависимость успешности социального функционирования личности от ее коммуникативной компетентности.

Тема 1.3. Психодиагностика готовности личности к взаимодействию с соблюдением этических норм общения

Цели, задачи и методы психодиагностики коммуникативной компетентности личности. Психодиагностические средства оценки установок, мотивов, ориентаций, стратегий, навыков личности в общении.

Тема 1.4. Технология точного восприятия партнера по общению

Роль точности восприятия партнера по деловому общению. Психологические механизмы социальной перцепции. Ошибки и эффекты, возникающие при

построении образа другого. Приемы и правила построения точного образа партнера по деловому общению.

Сущность межличностной коммуникации. Невербальные средства и техники общения. Вербальные техники общения.

Тема 1.5. Приемы и способы эффективной коммуникации с партнером по общению

Приемы и способы эффективной коммуникации с партнером по профессиональному общению. Самопрезентация и имидж человека как факторы эффективного общения. Сущность и виды самопрезентации. Психологическая характеристика имиджа и авторитета делового человека. Психологические механизмы влияния имиджа на эффективность общения в профессиональной деятельности. Технологические схемы формирования действенного имиджа делового человека.

Тема 1.6. Технологии эффективного воздействия на партнера по общению

Сущность взаимодействия и воздействия в процессе общения. Техники выявления ведущей модальности партнера. Приемы эффективного присоединения и ведения его в процессе общения. Нереплексивное и рефлексивное слушание. Методы и средства воздействия на партнера по общению. Барьеры общения, их выявление и устранение. Особенности взаимодействия с партнерами-манипуляторами. Специфика личностно-группового профессионального общения. Виды личностно-группового общения: публичные выступления, служебные совещания, групповое принятие решений, брифинги и др. Психологические условия эффективного осуществления профессионального общения с различными категориями граждан. Сущность делового этикета и психологические механизмы его регулирующего воздействия на процесс общения. Правила и культурные нормы делового общения по телефону, ведения служебной переписки, поведения в общественных местах.

Тема 1.7. Психологические основы переговорного процесса

Особенности делового общения в конфликтной ситуации. Психологическая характеристика конфликтного взаимодействия. Принципы выбора стратегии поведения в конфликтном взаимодействии. Приемы бесконфликтного делового общения в профессиональной деятельности.

Способы эффективного ведения переговоров. Особенности общения в условиях ведения переговоров. Стадии ведения переговоров. Психологические условия эффективного ведения переговоров. Этические нормы переговорного процесса. Особенности ведения переговоров с преступниками по освобождению заложников.

Раздел 2. Психология конфликта

Тема 2.1. Предмет, цели и задачи конфликтологии. Теоретические основы изучения и практического использования закономерностей и механизмов

возникновения и развития конфликтов, принципов и технологий управления ими.

Предмет конфликтологии, ее цели и задачи. Исторические условия возникновения конфликтологии. Возникновение и развитие конфликтологии как теории и как практики. Особенности развития конфликтологии в России. Методы конфликтологии. Теоретико-методологические основы конфликтологии. Конфликтология в системе наук. Современные проблемы развития конфликтологии и их особенности.

Тема 2.2. Общая характеристика конфликта и особенности механизма его возникновения

Понятие конфликта, его сущность и структура. Необходимые и достаточные условия возникновения конфликта. Субъекты конфликта и их характеристика. Предмет конфликта. Образ конфликтной ситуации. Мотивы конфликта и позиции конфликтующих сторон и их роль в анализе конфликта. Классификация конфликтов и причины конфликта. Этапы и фазы конфликта. Особенности механизма возникновения и протекания конфликтов.

Тема 2.3. Технологии управления конфликтами

Понятие управления конфликтами. Управление конструктивными и деструктивными конфликтами. Основное содержание управления конфликтом: прогнозирование, предупреждение, стимулирование, регулирование и разрешение. Источники прогнозирования конфликта в различных видах профессиональной деятельности. Пути предупреждения конфликта. Вынужденные и превентивные формы предупреждения конфликта. Стимулирование конфликта, его формы и средства. Технологии регулирования конфликта: информационные, коммуникативные, социально-психологические, организационные. Этапы регулирования конфликта. Предпосылки, формы и способы разрешения конфликтов. Поведение личности в конфликте: модели поведения в конфликтном взаимодействии. Стратегии поведения в конфликте. Типы конфликтных личностей. Алгоритм деятельности сотрудника (руководителя) по управлению конфликтами.

Посредническая деятельность в межгрупповых конфликтах. Медиация. Структура процесса медиации. Технологии медиации и последовательность ее шагов. Принципы нейтральности урегулировании конфликтов и посредничестве. Гарвардская и Пекинская модель медиации.

Тема 2.4. Психологические особенности конфликтов

Понятие внутриличностного конфликта и его особенности. Внутриличностный конфликт и борьба мотивов. Основные психологические концепции внутриличностных конфликтов. Формы их проявления (неврастения, эйфория, регрессия, проекция, номадизм, рационализм). Способы разрешения внутриличностных конфликтов: компромисс, уход, переориентация, сублимация, идеализация, вытеснение, коррекция. Особенности возникновения внутриличностных конфликтов.

Понятие межличностного конфликта и его структура. Сферы их проявления, причины и способы разрешения. Классификация межличностных конфликтов. Уровни развития межличностных конфликтов. Конфронтация, ссора, скандал (кризис). Психологические признаки межличностного конфликта. Специфика проявления причин межличностных конфликтов.

Групповые конфликты: понятие и их структура. Классификация групповых конфликтов. Конфликт между лидером и группой. Конфликт между рядовым членом группы и группой. Причины конфликта «личность – группа» и их проявление в трудовой деятельности. Социально-психологические причины межгрупповых конфликтов. Классификация межгрупповых конфликтов и способы их разрешения. Психология переговорного процесса по разрешению конфликтов; его функции и содержание. Модели поведения партнеров в переговорном процессе. Технологии стратегий и тактик в переговорном процессе. Типы стратегий. Тактические приемы.

Раздел 3. Жесткие переговоры

Тема 3.1. Введение в «жесткие» переговоры

Эффективность технологии «жестких» переговоров. Правило недостаточности. Правило «Разрыва шаблона». Правило искусственности. Правило контекста. Понятие «переговоры». Понятие «жесткие переговоры». Параметры «жестких» переговоров».

Тема 3.2. Классификация переговоров

Переговоры в ситуации воздействия со стороны криминальных элементов. Переговоры с представителями правоохранительных органов. Переговоры сотрудников правоохранительных органов с различными категориями граждан. Переговоры по долговым обязательствам. Переговоры по торговым сделкам. Переговоры в семье. Иные виды переговоров.

Тема 3.3. Цели прессинга в «жестких» переговорах

Диагностика ресурса. Понимание предела возможностей партнера. Выброс эмоций. Иррациональное самоутверждение.

Тема 3.4. Этапы «жестких» переговоров. «Золотое правило» переговорщиков

Подготовка к «жестким» переговорам. Вход в «жесткие» переговоры. Сонастройка участников «жестких переговоров». Обсуждение соглашения в процессе «жестких» переговоров. Резюмирование процесса «жестких» переговоров. Выход из «жестких» переговоров. Анализ итогов «жестких» переговоров. Обеспечение переговорного процесса. Тренировка и внедрение в практику эффективных моделей ведения

«жестких» переговоров. «Золотое правило» переговорщиков. Исключения из «золотого правила» переговорщиков.

Тема 3.5. Принципы «жестких» переговоров

Общие принципы «жестких» переговоров. Внешние принципы «жестких» переговоров, Внутренние принципы «жестких» переговоров.

Тема 3.6. Точки слома в «жестких» переговорах.

Утрата эмоционального контроля над собственными реакциями. Иллюзия проигрыша. Отсутствие адекватных реакций на поведение собеседника. Ощущение потери контроля над ситуацией. Изменение убеждений на эмоциональном уровне.

Тема 3.7. Виды агрессивного прессинга в «жестких» переговорах. «Индивидуальная матрица».

Атака личного пространства. Оскорбления, унижение. Негативная оценка. Атака статусом. Свернутый диалог. Ограничение свободы. Интерпретация. Полоролевое воздействие. Групповое воздействие. Правило двух ходов. Ограничения в коммуникации.

Индивидуальные особенности. Личностные стереотипы. Голос. Взгляд. Энергетика. Рисунок тела. Базовая манера общения. Жестикуляция.

Тема 3.8. Технологии эффективной коммуникации в «жестких» переговорах

Техника «Активное слушание». Техника рефрейминга. Техника «парафраз». Техника «раскручиваемое убеждение». Использование метафор. Позиционирование во время беседы.

Тема 3.9. Речевые стратегии в «жестких» переговорах

Мобилизующие слова. Трюизмы. Допущения. Противопоставления. Вопросы как речевая стратегия. Оценка как речевая стратегия. Изменение во времени. Ложные выборы как речевая стратегия. Речевая стратегия «все выборы» Отрицание в командах.

Раздел 4. Итоговая аттестация.

Консультация. Экзамен.

Практические занятия

Целью практических занятий является овладение слушателями практических навыков ведения переговоров в своей профессиональной деятельности.

Практические занятия предусматривают выполнение различных заданий в рамках курса:

- тренинги навыков эффективной коммуникации;
- определение стратегии поведения в конфликте;
- тренинги ведения «жестких» переговоров.

Самостоятельная работа

Самостоятельная работа слушателей предполагается перед началом очных занятий и после их окончания и заключается в изучении литературы, список которой предоставляется слушателям заблаговременно и материалов лекционных занятий, а также выполнении практических заданий, подготовленных преподавателем для более качественного закрепления пройденного материала.

(профессиональная переподготовка)
**«ПРОФЕССИОНАЛЬНЫЙ ПЕРЕГОВОРЩИК: ПРОВЕДЕНИЕ ПЕРЕГОВОРОВ
В СЛОЖНЫХ УСЛОВИЯХ»**

1.1. Цели и задачи учебной дисциплины:

Целями учебной дисциплины «Профессиональный переговорщик: проведение переговоров в сложных условиях» являются:

- 1) формирование у обучающихся систематизированного представления о сущности, этических принципах, общих психологических механизмах и условиях эффективности профессиональных контактов между людьми;
- 2) формирование компетенций, позволяющих проводить переговоры в сложных условиях деятельности профессионального переговорщика.

Задачами учебной дисциплины являются:

- овладение комплексом теоретических знаний, методологией и общими технологиями достижения целей в профессиональном общении;
- приобретение умений и навыков практического использования психотехнологий общения, а также способов эффективного ведения переговоров, в том числе с преступниками, захватившими заложников, построения контактов с партнерами-манипуляторами, продуктивного разрешения конфликтных ситуаций в экстремальных условиях.

1.2. Требования к результатам освоения дисциплины:

В ходе изучения дисциплины «Профессиональный переговорщик: проведение переговоров в сложных условиях» слушатель должен:

знать:

- теоретические положения о психологической сущности общения, его функциях и видах;
- психологические механизмы влияния этики на процесс взаимодействия партнеров по общению с учетом специфики профессиональной деятельности;
- модели и стратегии решения внутри- и межгрупповых конфликтов;
- особенности посреднической деятельности в конфликтах;
- особенности содержания социально-психологической компетентности профессионального переговорщика.

уметь:

- практически использовать психотехнологии профессионального общения в практической деятельности профессионального переговорщика;
- применять опыт медиации в внутригрупповом и межгрупповом конфликте;
- использовать технологии эффективной коммуникации в «жестких» переговорах.

владеть:

- способами эффективного ведения переговоров, построения контактов с партнерами-манипуляторами, продуктивного бесконфликтного общения в ситуациях профессионального взаимодействия;
- методиками психодиагностики готовности личности к профессиональному общению и ведению переговоров;
- навыками разрешения внутри- и межгрупповых конфликтов;
- навыками применения речевых стратегий в «жестких» переговорах.

1.3. Требования к уровню базовой подготовки обучаемого

Базовый уровень образования – лица, имеющие высшее профессиональное образование (бакалавр, специалист, магистр).

1.4. Виды занятий, количество учебных часов.

Общие требования к образовательной программе профессиональной переподготовки.

Образовательная программа имеет модульную структуру и рассматривается как совокупность учебных модулей, выбранных слушателем в логике обозначенного направления (проблемы) профессиональной переподготовки.

Учебный модуль может являться как самостоятельной частью образовательной программы повышения квалификации, так и её составным элементом.

На основе модулей разрабатывается учебная программа объемом не менее 250 учебных часов. Максимальный объем учебной нагрузки устанавливается до 6 часов в день.

Лекции	76
Семинары	72
Практические занятия	84
Зачеты	12
Самостоятельная работа	42
Итоговая аттестация	Экзамен (6 часов)
Всего	292

При реализации образовательной программы возможно:

- изменять объем часов, отводимых на освоение учебного материала по модулям разделов - в пределах 5%;
- устанавливать необходимую глубину преподавания отдельных разделов модулей, в соответствии с профессиональной подготовкой и необходимостью обучающихся;
- разрабатывать учебные программы на основе отдельных модулей, их объем и содержание, а также форму контроля освоения слушателями знаний;
- реализовывать образовательную программу подготовки в сокращенные сроки, если это продиктовано производственной необходимостью слушателей при наличии у них профессиональной компетенции, достаточной для качественного освоения программы.

Данная учебная дисциплина призвана восполнить имеющиеся пробелы в профессиональной сфере слушателей по названным разделам знаний.

В основу обучения положен принцип сочетания теории и практики. Обучение предусматривает интенсивную работу слушателей, основанную на сочетании аудиторных занятий, практики и самостоятельной работы. Для самостоятельной отработки пройденного материала преподавателем готовятся индивидуальные задания слушателям в зависимости от степени его усвоения.

Итоговая аттестация заключается в сдаче экзамена. Итоговая аттестация предназначена для определения практической и теоретической подготовленности слушателя к проведению переговоров в сложных условиях профессиональной деятельности.

Слушатели, успешно прошедшие итоговую аттестацию, получают Диплом о профессиональной переподготовке, дающий право на ведение профессиональной деятельности в области профессионального переговорного процесса.

ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ

по программе дополнительного профессионального образования (профессиональная переподготовка)

«ПРОФЕССИОНАЛЬНЫЙ ПЕРЕГОВОРЩИК: ПРОВЕДЕНИЕ ПЕРЕГОВОРОВ В СЛОЖНЫХ УСЛОВИЯХ»

Контроль служит эффективным стимулирующим фактором для организации самостоятельной и систематической работы, усиливает глубину и долговременность полученных знаний. Текущий контроль осуществляется на аудиторных занятиях, в том числе и на консультациях, чем создаются условия, при которых слушатель активно работает над изучением данной учебной дисциплины.

Промежуточный и итоговый контроль знаний обучающихся проводится в форме зачетов по разделам 1; 2; 3 и экзамена.

Зачет проводится после завершения определенного раздела. Форма проведения зачета – устная – по билетам (с использованием ситуационных задач). Оценка по результатам зачета носит недифференцированный характер – зачтено/ не зачтено.

Экзамен – проводится в устной форме (по билетам). Один из вопросов билета содержит практическое задание. Оценка по результатам экзамена носит дифференцированный характер (неудовлетворительно, удовлетворительно, хорошо, отлично). При невыполнении практического задания общая оценка за экзамен - «неудовлетворительно».

Вопросы к зачету по разделу 1:

1. Проблема этики профессионального общения в психологии и в социальной практике.
2. Психологические механизмы влияния этических норм взаимодействия на эффективность общения.
3. Специфика общения в различных видах профессий.
4. Сущность и функции профессионального общения.
5. Характеристика перцептивной стороны общения.
6. Характеристика коммуникативной стороны общения.
7. Характеристика интерактивной стороны общения.
8. Технологическая структура акта профессионального общения.
9. Зависимость успешности социального функционирования личности от ее коммуникативной компетентности.
10. Цели, задачи и методы психодиагностики коммуникативной компетентности личности.
11. Психодиагностические средства оценки установок, мотивов, ориентаций, стратегий, навыков личности в общении.
12. Роль точности восприятия партнера по деловому общению.
13. Психологические механизмы социальной перцепции.
14. Ошибки и эффекты, возникающие при построении образа другого.
15. Приемы и правила построения точного образа партнера по деловому общению.
16. Сущность межличностной коммуникации.
17. Невербальные средства и техники общения. Вербальные техники общения.
18. Приемы и способы эффективной коммуникации с партнером по профессиональному общению.
19. Самопрезентация и имидж человека как факторы эффективного общения.
20. Сущность и виды самопрезентации.
21. Психологическая характеристика имиджа и авторитета человека.
22. Психологические механизмы влияния имиджа на эффективность общения в различных видах профессиональной деятельности.
23. Сущность взаимодействия и воздействия в процессе общения.

24. Техники выявления ведущей модальности партнера.
25. Приемы эффективного присоединения и ведения его в процессе общения. Нереплексивное и рефлексивное слушание.
26. Методы и средства воздействия на партнера по общению.
27. Барьеры общения, их выявление и устранение.
28. Особенности взаимодействия с партнерами-манипуляторами.
29. Специфика личностно-группового профессионального общения.
30. Виды личностно-группового общения: публичные выступления, служебные совещания, групповое принятие решений, брифинги и др.
31. Психологические условия эффективного осуществления делового общения с различными категориями граждан.
32. Сущность делового этикета и психологические механизмы его регулирующего воздействия на процесс общения.
33. Правила и культурные нормы делового общения по телефону, ведения служебной переписки, поведения в общественных местах.
34. Особенности делового общения в конфликтной ситуации.
35. Психологическая характеристика конфликтного взаимодействия.
36. Принципы выбора стратегии поведения в конфликтном взаимодействии.
37. Приемы бесконфликтного общения в различных видах профессиональной деятельности.
38. Особенности общения в условиях ведения переговоров.
39. Стадии ведения переговоров. Психологические условия эффективного ведения переговоров.
40. Особенности ведения переговоров с преступниками по освобождению заложников.

Вопросы к зачету по разделу 2:

1. Предмет конфликтологии, ее цели и задачи.
2. Возникновение и развитие конфликтологии как теории и как практики.
3. Методы конфликтологии.
4. Современные проблемы развития конфликтологии и их особенности.
5. Понятие конфликта, его сущность и структура.
6. Необходимые и достаточные условия возникновения конфликта.
7. Субъекты конфликта и их характеристика.
8. Предмет конфликта. Образ конфликтной ситуации.
9. Мотивы конфликта и позиции конфликтующих сторон и их роль в анализе конфликта.
10. Классификация конфликтов и причины конфликта.
11. Этапы и фазы конфликта. Особенности механизма возникновения и протекания конфликтов.
12. Понятие управления конфликтами. Управление конструктивными и деструктивными конфликтами.

13. Основное содержание управления конфликтом: прогнозирование, предупреждение, стимулирование, регулирование и разрешение.
14. Источники прогнозирования конфликта в различных видах профессиональной деятельности.
15. Пути предупреждения конфликта. Вынужденные и превентивные формы предупреждения конфликта.
16. Стимулирование конфликта, его формы и средства.
17. Технологии регулирования конфликта: информационные, коммуникативные, социально-психологические, организационные.
18. Этапы регулирования конфликта. Предпосылки, формы и способы разрешения конфликтов.
19. Поведение личности в конфликте: модели поведения в конфликтном взаимодействии.
20. Стратегии поведения в конфликте. Типы конфликтных личностей.
21. Алгоритм деятельности сотрудника (руководителя) по управлению конфликтами.
22. Посредническая деятельность в межгрупповых конфликтах.
23. Медиация. Структура процесса медиации.
24. Технологии медиации и последовательность ее шагов.
25. Принципы нейтральности урегулировании конфликтов и посредничестве.
26. Понятие внутриличностного конфликта и его особенности.
27. Формы проявления внутриличностных конфликтов (неврастения, эйфория, регрессия, проекция, номадизм, рационализм).
28. Способы разрешения внутриличностных конфликтов: компромисс, уход, переориентация, сублимация, идеализация, вытеснение, коррекция.
29. Особенности возникновения внутриличностных конфликтов.
30. Понятие межличностного конфликта и его структура.
31. Сферы проявления межличностного конфликта, причины и способы разрешения.
32. Классификация межличностных конфликтов.
33. Уровни развития межличностных конфликтов. Конфронтация, ссора, скандал (кризис).
34. Психологические признаки межличностного конфликта.
35. Специфика проявления причин межличностных конфликтов.
36. Групповые конфликты: понятие и их структура. Классификация групповых конфликтов.
37. Конфликт между лидером и группой.
38. Конфликт между рядовым членом группы и группой.
39. Причины конфликта «личность – группа» и их проявление в трудовой деятельности.
40. Социально-психологические причины межгрупповых конфликтов.
41. Классификация межгрупповых конфликтов и способы их разрешения.
42. Психология переговорного процесса по разрешению конфликтов; его функции и содержание.

43. Модели поведения партнеров в переговорном процессе.
44. Технологии стратегий и тактик в переговорном процессе.
45. Типы стратегий в переговорном процессе. Тактические приемы переговорного процесса.

Вопросы к зачету по разделу 3:

1. Эффективность технологии «жестких» переговоров.
2. Правило недостаточности.
3. Правило «Разрыва шаблона».
4. Правило искусственности.
5. Правило контекста.
6. Понятие «переговоры».
7. Понятие «жесткие переговоры».
8. Параметры «жестких» переговоров».
9. Переговоры в ситуации воздействия со стороны криминальных элементов.
10. Переговоры с представителями правоохранительных органов.
11. Переговоры сотрудников правоохранительных органов с различными категориями граждан.
12. Переговоры по долговым обязательствам.
13. Переговоры по торговым сделкам.
14. Переговоры в семье.
15. Цели прессинга в «жестких» переговорах.
16. Подготовка к «жестким» переговорам.
17. Вход в «жесткие» переговоры.
18. Сонастройка участников «жестких переговоров».
19. Обсуждение соглашения в процессе «жестких» переговоров.
20. Резюмирование процесса «жестких» переговоров.
21. Выход из «жестких» переговоров.
22. Анализ итогов «жестких» переговоров.
23. Обеспечение переговорного процесса.
24. «Золотое правило» переговорщиков. Исключения из «золотого правила» переговорщиков.
25. Общие принципы «жестких» переговоров.
26. Внешние принципы «жестких» переговоров,
27. Внутренние принципы «жестких» переговоров.
28. Утрата эмоционального контроля над собственными реакциями.
29. Иллюзия проигрыша.
30. Отсутствие адекватных реакций на поведение собеседника.

31. Ощущение потери контроля над ситуацией.
32. Изменение убеждений на эмоциональном уровне.
33. Виды агрессивного прессинга в «жестких» переговорах.
34. «Индивидуальная матрица».
35. Техника «Активное слушание».
36. Техника рефрейминга.
37. Техника «парафраз».
38. Техника «раскручиваемое убеждение».
39. Использование метафор в «жестких» переговорах.
40. Позиционирование во время проведения «жестких» переговоров.
41. Мобилизующие слова.
42. Трюизмы.
43. Допущения.
44. Противопоставления.
45. Вопросы как речевая стратегия.
46. Оценка как речевая стратегия.
47. «Изменение во времени» как речевая стратегия.
48. Ложные выборы как речевая стратегия.
49. Речевая стратегия «все выборы».
50. Речевая стратегия «Отрицание в командах».

Вопросы к экзамену включают в себя вопросы к зачетам по разделам 1-3

1. Аврутин Ю.Е., Пряхина М.В., Самарин Н.Ю., Статный В.М. Оперативно-разыскная психология. Учебное пособие. – М.: ЦОКР МВД России, 2010. – 192 с.
2. Аминов И.И. Психология делового общения: учебное пособие. – М.: Омега-Л, 2011. – 304 с.
3. Андреева Г.М. Социальная психология: Учебник для вузов. Изд. 5 – е, испр. и доп. - М.: Аспект-Пресс, 2005. – 365 с.
4. Анцупов А.Я., Шипилов А.И. Конфликтология. Учебник для вузов – 4-е изд. исп. и доп. М.: Эксмо, 2009. – 512с.
5. Арбузова Е.Н., Анисимов А.И., Шатрова О.В. Практикум по психологии общения. – СПб.: Речь, 2008. – 272 с.
6. Арина Г.А., Князев А.М. Изучение личности в организации (технологический подход). М., 2006. – 251 с.
7. Биркенбил В.Ф. Язык интонации, мимики и жестов. М., 2000 – 85 с.
8. Бродецкий А.В. Внеречевое общение в жизни и искусстве. Азбука молчания. М., 2000. – 110 с.
9. Васильев В.Л. Юридическая психология: Учебник. 6-е изд. СПб.: Питер, 2009. – 608 с.
10. Вахнина В.В., Касперович Ю.Г., Марьин М.И. Профессионально-психологическая подготовка сотрудников органов внутренних дел к ведению переговоров в ситуации захвата заложников: учебно-методическое пособие. – М.: ЦОКР МВД России, 2010. -160 с.
11. Вахнина В.В. Психологическое обеспечение переговорного процесса сотрудников органов внутренних дел. – М.: ДКО МВД России, 2008. - 179 с.
12. Вердербер Р., Вердебер К. Психология общения: Тайны эффективного взаимодействия: Пер. с англ. - М.: Прайм-ЕВРОЗНАК, 2007. – 416 с.
13. Егидес А.П. Как разбираться в людях, или Психологический рисунок личности (Практическая психология). СПб, Изд-во «Питер». 2006. – 320 с.
14. Еникеев, М.И. Общая и социальная психология: Учебник. Московская государственная юридическая академия. - 4-е издание, переработанное и дополненное. - М. : Проспект, 2010. – 448 с.
15. Еникеев М.И. Юридическая психология : учебник / М. И. Еникеев ;. - М.: Норма, 2012. – 512 с.
16. Еремина Т.И. Визуальная психодиагностика. Экспресс-методы идентификации личности по внешности, мимике и жестам. Учебное пособие. Ростов-на-Дону. 2012. – 236 с.
17. Ильин Е.П. Психология общения и межличностных отношений. – СПб.: Питер, 2011. - 574 с.
18. Караяни А.Г., Цветков В.П. Психология общения и переговоров в экстремальных условиях: учебное пособие – М.: ЮНИТИ-ДИАНА, Закон и право, 2011. - 248с.
19. Кораблев С.Е. Тренинг развития коммуникативной компетентности сотрудников правоохранительных органов: учебное пособие. – М.: ДКО МВД России, 2009. – 240 с.

20. Кузнецов И.Н. Деловое общение: учебное пособие, 5-е издание. – М.: Дашков и К, 2012. – 528 с.
21. Макдермот Я., Яго В. Практический курс НЛП. М: Эксмо, 2006. – 464 с.
22. Моррис Д. Библия языка телодвижений. М.: ЭКСМО, 2010. – 672 с.
23. Наварро, Д., Карлинс, М. Я вижу, о чём вы думаете / Д. Наварро, М. Карлинс; пер. с англ. О. Г. Белошеев. — Минск: «Попурри», 2009. – 128 с.
24. О'Коннор Д., Практическое руководство для достижения желаемых результатов. М: ФАИР-ПРЕСС, 2005. - 448 с.
25. Пономаренко В.В. Практическая характерология с элементами прогнозирования и управления поведением (методика «семь радикалов») / В.В. Пономаренко. – Ростов н/Д : Феникс, 2006. — 252 с.
26. Профайлинг в деятельности органов внутренних дел. Учебное пособие. Под ред. В.Л. Цветкова. М., ЮНИТИ-ДАНА. 2014. – 400 с.
27. Психологическая подготовка сотрудников МОБ и формирование навыков публичного поведения в условиях проведения массовых мероприятий граждан: учебно-методическое пособие / сост. М.Ю. Аграфонов. – М.: ДКО МВД России, 2010. – 200 с.
28. Психологическое обеспечение формирования и развития культуры общения и коммуникативной компетентности у сотрудников органов внутренних дел: учебно-методическое пособие / Под ред. В.Л. Кубышко. – М.: ЦОКР МВД России, 2007. – 192 с.
29. Психология конфликта: научно-практическое пособие для должностных лиц таможенных органов. Серия «Психология таможенной деятельности» / Под общ. ред. профессора А.Н. Мячина. СПб, РИО СПб филиала РТА, 2012. – 282 с.
30. Романов В.В. Юридическая психология: Учебник. — 4-е изд., перераб. и доп. — М.: Юрайт, 2011. – 559 с.
31. Самыгин С.И., Руденко А.М. Деловое общение: Учебное пособие. – М.: КноРус, 2012. – 440 с.
32. Столяренко Л.Д. Психология. Учебник для вузов. СПб: Питер, 2013. – 592 с.
33. Столяренко Л.Д. Социальная психология: учебное пособие.- Ростов н/Д: Феникс, 2009. – 476 с.
34. Таранов П.С. Приемы влияния на людей. - М.: Фаир-Пресс, 2007. – 608 с.
35. Фарелли Ф., Брандсма Дж. Провокативная терапия. Екатеринбург, 1996. – 114 с.
36. Цветков В.Л. Психология конфликта. От теории к практике: учебное пособие. / В.Л. ветков. – М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2013. – 183с.
37. Юренкова В.А. Психология общения и переговоров: практикум. – СПб.: Изд-во СПбУ МВД России, 2013. – 104 с.

Для обеспечения учебного процесса по дисциплине «Профессиональный переговорщик: проведение переговоров в сложных условиях» необходимы: учебные классы, снабженные мультимедийным оборудованием (компьютер (ноутбук), проектор, экран, динамики); доска флип-чарт, маркеры.

При дистанционном обучении аудитории (кабинеты) должны быть оснащены оборудованием, позволяющим осуществлять данный вид обучения в интерактивной форме.