

федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования
«Санкт-Петербургский государственный педиатрический медицинский университет»
Министерства здравоохранения Российской Федерации

УТВЕРЖДЕНО

Учебно-методическим советом
«31» августа 2021 г.
протокол № 10

Проректор по учебной работе,
председатель учебно-методического совета
профессор Орел В.И.



АДАптиРОВАННАЯ РАБОЧАЯ ПРОГРАММА

По дисциплине Б1.Б.52	«Тренинг переговоров» (наименование дисциплины)
Для специальности	«Клиническая психология», 37.05.01 (наименование и код специальности)
Факультет	Клинической психологии (наименование факультета)
Кафедра	Общей и прикладной психологии с курсами медико-биологических дисциплин и педагогики (наименование кафедры)

Объем дисциплины и виды учебной работы

№ п/п	Вид учебной работы	Всего часов	Семестр
			2
1.	Общая трудоемкость дисциплины в часах	72	72
1.1	Общая трудоемкость дисциплины в зачетных единицах	2	2
2.	Контактная работа, в том числе:	28	28
2.1	Лекции		
2.2	Лабораторные занятия		
2.3	Практические занятия	28	28
2.4	Семинары		
3.	Самостоятельная работа	44	44
4.	Контроль		
5.	Вид итогового контроля: зачет	-	зачет

Рабочая программа учебной дисциплины «Тренинг переговоров» по специальности Клиническая психология, код 37.05.01 составлена на основании ФГОС ВО по специальности **37.05.01 Клиническая психология** (уровень специалитета), утвержденного приказом Министерства науки и высшего образования Российской Федерации от 26 мая 2020 г. №683, и учебного плана ФГБОУ ВО СПбГПМУ Минздрава России.

Составители:

доц., к.пс.н.

(должность, ученое звание, степень)



(подпись)

Маликова Т.В.

(расшифровка)

(должность, ученое звание, степень)

(подпись)

(расшифровка)

***Рабочая программа рассмотрена и одобрена на заседании кафедры
Общей и прикладной психологии с курсами медико-биологических дисциплин и
педагогике***

название кафедры

« 16 » июня

2021 г., протокол заседания № 9

Заведующий(ая) кафедрой

Общей и прикладной психологии с курсами медико-биологических дисциплин и педагогике

название кафедры

проф., д.пс.н.

(должность, ученое звание, степень)



(подпись)

Аверин В.А.

(расшифровка) (подпись)

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА

По дисциплине «Тренинг переговоров»

Для

специальности

« Клиническая психология » 37.05.01

(наименование и код специальности)

СОСТАВ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ:

1. «РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ПО ДИСЦИПЛИНЕ».....
- 1.1. Рабочая программа
- 1.2. Листы дополнений и изменений в рабочей программе....
2. «КАРТА ОБЕСПЕЧЕННОСТИ ДИСЦИПЛИНЫ УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЙ ЛИТЕРАТУРОЙ НА ТЕКУЩИЙ УЧЕБНЫЙ ГОД».....
3. «ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ. БАНК КОНТРОЛЬНЫХ ВОПРОСОВ И ЗАДАНИЙ»....
4. «ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ. ПЕРЕЧЕНЬ ВОПРОСОВ К ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ».....
5. «ПЕРЕЧЕНЬ МЕТОДИЧЕСКИХ УКАЗАНИЙ ПРЕПОДАВАТЕЛЯМ ДЛЯ РАЗЛИЧНЫХ ФОРМ УЧЕБНЫХ ЗАНЯТИЙ ПО ДИСЦИПЛИНЕ»
6. «ПЕРЕЧЕНЬ МЕТОДИЧЕСКИХ УКАЗАНИЙ ОБУЧАЕМЫМ ПО ИЗУЧЕНИЮ (ОСВОЕНИЮ) УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ».....
7. ВОСПИТАТЕЛЬНАЯ РАБОТА.....
8. «МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ»
9. «ИННОВАЦИИ В ПРЕПОДАВАНИИ ДИСЦИПЛИНЫ»
10. «ПЕРЕЧЕНЬ УЧЕБНИКОВ И УЧЕБНЫХ ПОСОБИЙ, ИЗДАННЫХ СОТРУДНИКАМИ КАФЕДРЫ ПО ДИСЦИПЛИНЕ».....

1. ЦЕЛИ И ЗАДАЧИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

Цель дисциплины – развитие навыков ведения переговоров.

Задачами дисциплины являются:

- Изучить виды проведения переговорных процессов, виды и особенности поведения в конфликтах;
- Развить навыки ведения переговоров;
- Уметь видеть причинно-следственные связи возникновения конфликтов;
- Развить навыки регуляции конфликтных ситуаций.

2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ООП

Дисциплина «Тренинг переговоров» относится к базовым дисциплинам блока Б1 учебного плана. Семестр: 2. ЗЕТ: 2. Объем контактной работы: 28 ак.ч. Данная дисциплина непосредственно связана с такими дисциплинами, как: Социальная психология, Социально-психологический тренинг, Конфликтология, Организационная психология.

3. ТРЕБОВАНИЯ К РЕЗУЛЬТАТАМ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

3.1 Изучение данной учебной дисциплины направлено на формирование (и развитие) у обучающихся следующих компетенций: УК-2, УК-3, УК-4, УК-5.

УК-2. Способен управлять проектом на всех этапах его жизненного цикла.

УК-3. Способен организовывать и руководить работой команды, вырабатывая командную стратегию для достижения поставленной цели.

УК-4. Способен применять современные коммуникативные технологии, в том числе на иностранном(ых) языке(ах), для академического и профессионального взаимодействия.

УК-5. Способен анализировать и учитывать разнообразие культур в процессе межкультурного взаимодействия.

3.2. В результате изучения дисциплины студенты должны

Номер/ индекс компетенции	Содержание компетенции	В результате изучения учебной дисциплины обучающиеся должны:			
		знать	уметь	владеть	Оценочные средства
1	2	3	4	5	6
УК-2	Способен управлять проектом на всех этапах его жизненного цикла.	алгоритмы поиска оптимальных способов решения задач в рамках поставленной цели, технологию проектирования, необходимые ресурсы, действующие правовые нормы и ограничения.	определять задачи, исходя из поставленной цели с учетом действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений.	инструментами для определения и достижения задач, подчиненных общей цели, с использованием действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений.	Тестовые задания, вопросы промежуточной аттестации.

УК-3	Способен организовывать и руководить работой команды, вырабатывая командную стратегию для достижения поставленной цели.	основные приемы и нормы социального взаимодействия.	устанавливать и поддерживать взаимодействие, обеспечивающее успешную работу в коллективе.	навыками социального взаимодействия в профессиональной деятельности.	Тестовые задания, вопросы промежуточной аттестации.
УК-4	Способен применять современные коммуникативные технологии, в том числе на иностранном(ых) языке(ах), для академического и профессионального взаимодействия.	систему государственного языка Российской Федерации, иностранного (ых) языка (ов) и основы деловой коммуникации.	логически и аргументированно строить устную и письменную речь на государственном языке Российской Федерации и иностранном (ых) языке (ах).	различными формами, видами устной и письменной коммуникации на государственном языке Российской Федерации и иностранном (ых) языке (ах).	Тестовые задания, вопросы промежуточной аттестации.
УК-5	Способен анализировать и учитывать разнообразие культур в процессе межкультурного взаимодействия.	основные категории философии, историческое наследие, социокультурные традиции и основы межкультурной коммуникации.	взаимодействовать с людьми с учетом социокультурных особенностей в целях успешного выполнения профессиональных задач и социальной интеграции.	навыками оценки событий в социально-историческом, этическом и философских контекстах.	Тестовые задания, вопросы промежуточной аттестации.

4. ОБЪЕМ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ) И ВИДЫ УЧЕБНОЙ РАБОТЫ

Общая трудоемкость дисциплины составляет 2 зачетных единицы.

№ п/п	Вид учебной работы	Всего часов	Семестр
			2
1.	Общая трудоемкость (ЗЕТ)	72 (2 ЗЕТ)	72 (2 ЗЕТ)
2.	Аудиторные занятия,	28	28
3.	в том числе: Лекции		
4.	Практические занятия	28	28
5.	Лабораторные		
6.	Контроль самостоятельной работы		
7.	Самостоятельная работа	44	44
8.	Вид итогового контроля - зачет		

5. СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

5.1. Разделы учебной дисциплины (модуля) и компетенции, которые должны быть освоены при их изучении

№ п/п	Номер/индекс компетенции	Наименование раздела (темы) дисциплины	Содержание раздела (темы)
1.	УК-2, УК-3, УК-4, УК-5	Психологические условия ведения переговоров.	Психологические условия ведения переговоров.
2.	УК-2, УК-3, УК-4, УК-5	Конфликты и условия их конструктивного разрешения.	Конфликты и условия их конструктивного разрешения.
3.	УК-2, УК-3, УК-4, УК-5	Работа с агрессией.	Работа с агрессией.
4.	УК-2, УК-3, УК-4, УК-5	Отработка навыков процедуры переговоров.	Отработка навыков процедуры переговоров.

5.2. Разделы учебной дисциплины (модуля), виды учебной деятельности и формы контроля

№ п/п	Наименование раздела дисциплины	Лек.	Пр.зан. (тренинговые) + КСР	СР С	Всего часов
1.	Психологические условия ведения переговоров.	0	7	11	18
2.	Конфликты и условия их конструктивного разрешения.	0	7	11	18
3.	Работа с агрессией.	0	7	11	18
4.	Отработка навыков процедуры переговоров.	0	7	11	18
ВСЕГО		0	28	44	72

5.2.1. Тематический план лекций и практических занятий

№ п/п	Наименование раздела учебной дисциплины (модуля)	Название тем лекций	Название тем практических занятий
1.	Психологические условия ведения переговоров.		Тема 1. Психологические условия ведения переговоров. Психологические условия ведения переговоров.
2.	Конфликты и условия их конструктивного разрешения.		Тема 2. Конфликты и условия их конструктивного разрешения.

			Конфликты и условия их конструктивного разрешения.
3.	Работа с агрессией.		Тема 3. Работа с агрессией. Работа с агрессией.
4.	Отработка навыков процедуры переговоров.		Тема 4. Отработка навыков процедуры переговоров. Отработка навыков процедуры переговоров.

5.3. Название тем лекций и количество часов по семестрам изучения учебной дисциплины (модуля)

№ п/п	Наименование раздела дисциплины	Лек.
1.	Психологические условия ведения переговоров.	0
2.	Конфликты и условия их конструктивного разрешения.	0
3.	Работа с агрессией.	0
4.	Отработка навыков процедуры переговоров.	0
ВСЕГО		0

5.4. Название тем практических занятий и количество часов по семестрам изучения учебной дисциплины (модуля)

№ п/п	№ раздела дисциплины	Тематика практических (тренинговых) занятий	Трудоемкость (час.)
1.	1.	Тема 1. Психологические условия ведения переговоров. Психологические условия ведения переговоров.	7
2.	2.	Тема 2. Конфликты и условия их конструктивного разрешения. Конфликты и условия их конструктивного разрешения.	7
3.	3.	Тема 3. Работа с агрессией. Работа с агрессией.	7
4.	4.	Тема 4. Отработка навыков процедуры переговоров. Отработка навыков процедуры переговоров.	7
ВСЕГО			28

6. ВИДЫ УЧЕБНОЙ РАБОТЫ

Тренинговые занятия, самостоятельная работа студента, контроль самостоятельной работы, текущий контроль и промежуточная аттестация.

7. ИСПОЛЬЗУЕМЫЕ ИНФОРМАЦИОННЫЕ, ИНСТРУМЕНТАЛЬНЫЕ И ПРОГРАММНЫЕ СРЕДСТВА

Использование в учебном процессе контактных, активных и интерактивных форм проведения занятий (включая игровые процедуры и разбор ситуаций) в сочетании с внеаудиторной (самостоятельной) работой (в виде выполнения различных заданий с возможностью их публичного представления).

Программа разработана с учетом возможного ее применения для лиц с ограниченными возможностями здоровья. Программа также адаптирована для электронного обучения и может реализовываться, в том числе, с использованием дистанционных образовательных технологий.

8. ФОРМЫ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ УСПЕВАЕМОСТИ СТУДЕНТОВ

Устный и письменный опрос, контрольная работа, тесты, отчеты

9. ФОРМА ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ

зачет

10. РАЗДЕЛЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ) И МЕЖДИСЦИПЛИНАРНЫЕ СВЯЗИ С ДИСЦИПЛИНАМИ

Наименование связанных дисциплин	№ № разделов данной дисциплины, необходимых для изучения других, связанных, дисциплин			
	<i>1</i>	<i>2</i>	<i>3</i>	<i>4</i>
Социальная психология, Социально-психологический тренинг, Конфликтология, Организационная психология	+	+	+	+

ЛИСТ ДОПОЛНЕНИЙ И ИЗМЕНЕНИЙ В РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЕ
за 20__/20__ учебный год

В рабочую программу « Тренинг переговоров »

для специальности _____ « Клиническая психология », _____
(наименование специальности, код)

вносятся следующие дополнения и изменения:

Дополнения и изменения внес

(должность, ученое звание, степень)

(подпись)

(И.О. расшифровка фамилии)

Рабочая программа пересмотрена и одобрена на заседании кафедры _____
Общей и прикладной психологии с курсами медико-биологических
дисциплин и педагогики _____ (протокол №__ от __.__.20__)
(наименование кафедры)

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования
«Санкт-Петербургский государственный педиатрический медицинский университет»
Министерства здравоохранения Российской Федерации

КАФЕДРА ОБЩЕЙ И ПРИКЛАДНОЙ ПСИХОЛОГИИ С КУРСАМИ МЕДИКО-БИОЛОГИЧЕСКИХ
ДИСЦИПЛИН И ПЕДАГОГИКИ

КАРТА ОБЕСПЕЧЕННОСТИ УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЙ ЛИТЕРАТУРОЙ

на 2021-2022 учебный год

По дисциплине

Тренинг переговоров

(наименование дисциплины)

по направлению подготовки

Клиническая психология, 37.05.01

(наименование направления подготовки, код)

Код направления подготовки	Курс	Семестр	Число студентов	Список литературы	Кол-во экземпляров	Кол-во экз. на одного обучающегося
37.05.01	1	2	50	<p>Основная литература:</p> <p>1. Психология ведения переговоров [Электронный ресурс] : учебно-методическое пособие / Матвеева Л.В., Деревягина Д.М., Гараева М.Р. - М. : Восточная книга, 2010.</p> <p>2. Психология делового общения [Электронный ресурс] / Прохорова И.Ф. - Архангельск : ИД САФУ, 2014.</p>	ЭБС Конс. студ	
	Всего студентов		50	Всего экземпляров		
				<p>Дополнительная литература:</p> <p>1. Основы коммуникативной культуры [Электронный ресурс]: учеб. пособие для студентов вузов, обучающихся по специальности "Соц.-культур. деятельность", дисциплина ОПД.Ф.11 - "Основы коммуникат. культуры" / В.С. Садовская, В.А. Ремизов. - М. : ВЛАДОС, 2011.</p> <p>2. Организация ведения переговоров [Электронный ресурс] : учеб. пособие / О.В. Шевелева. - 2-е изд., изм. и доп. - М. : Советский спорт, 2014.</p>	ЭБС Конс. студ	

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования
«Санкт-Петербургский государственный педиатрический медицинский университет»
Министерства здравоохранения Российской Федерации

КАФЕДРА ОБЩЕЙ И ПРИКЛАДНОЙ ПСИХОЛОГИИ С КУРСАМИ МЕДИКО-БИОЛОГИЧЕСКИХ ДИСЦИПЛИН И
ПЕДАГОГИКИ

**ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ.
БАНК КОНТРОЛЬНЫХ ЗАДАНИЙ И ВОПРОСОВ**

ПО ДИСЦИПЛИНЕ: «Тренинг переговоров»

Для
специальности

« Клиническая психология » 37.05.01
(наименование и код специальности)

СПЕЦИФИКАЦИЯ БАНКА ЗАДАНИЙ В ТЕСТОВОЙ ФОРМЕ (БЗТ)

Основные положения:

Контролирующая тестовая программа или тест достижений - это подготовленный специальным образом набор тестовых заданий (ТЗ), обладающий валидностью, надежностью (воспроизводимостью), объективностью.

Банк контрольных заданий в тестовой форме (БЗТ) предназначен для проведения контроля качества образовательной деятельности по данной дисциплине.

Для осуществления текущего контроля единый БЗТ состоит из достаточно обособленных составных частей, которые могут самостоятельно использоваться для контроля знаний по отдельным разделам.

БЗТ - это логически упорядоченная структура программно-дидактических тестовых заданий, позволяющих автоматически генерировать множество тестов.

Критерии оценки БЗТ - это доброкачественность результатов измерения (валидность содержательная и функциональная), надежность, объективность. Экспертиза теста проходит по:

- Экспертизе каждого отдельного тестового задания.
- Экспертизе теста в целом на соответствие требованиям валидности, объективности и надежности - минимальные погрешности.

Требования к тестовым заданиям (ТЗ):

Структур ТЗ можно изобразить следующим образом: ТЗ = смысловое содержание задания + способ выполнения + эталон + дистракторы. Дистракторы - это помехи: неправильные ответы, неполные ответы, среди которых надо выбрать эталон. Количество дистракторов может варьировать от 0 до 4. При отсутствии дистракторов – тестовые задания называются открытыми. Тестовые задания с дистракторами – называются закрытыми.

Требования, которым придерживались при разработке ТЗ, это:

- Однозначность и простота;
- тестовые задания должны быть по возможности краткими, без лишних слов и пояснений;
- если задание в форме вопроса получается короче, чем в форме утверждения, предпочтительнее форма вопроса и наоборот;
- в тестовых заданиях должна отсутствовать двусмысленность;

- в задании должен рассматриваться только один признак, объект или действие.
- Использование только эффективных дистракторов, т.е. таких, которые могут привлечь внимание испытуемых.
- Отсутствие абсурдных, очевидно неправильных ответов.
- Отсутствие намеков на правильный ответ. Например, правильный ответ (эталон) не должен быть самым длинным или самым точным по сравнению с дистракторами.
- Отсутствие оборотов с отрицанием «не», которые вводят в измерение систематические ошибки.
- Использование наглядных форм информации (рисунок, график, формула, результаты лабораторных исследований и т.д.) в соответствии с особенностями конкретной врачебной специальности.
- Отсутствие заданий, выполнение которых требует воспроизведения по памяти данных, характерных для справочной литературы.
- Доступная трудность:
 - задания, которые успешно выполняет вся группа испытуемых, считаются слишком легкими и должны быть переделаны;
 - задания, которые не выполняет вся группа (или убедительное большинство) считаются слишком трудными и должны быть переделаны;
 - задачи-головоломки не должны использоваться в тестах достижений, так как они скорее предназначены для измерения способностей, а не уровня подготовки.
- Соответствие источникам информации, которыми пользуются испытуемые.
- Использование одинаково понятных всем испытуемым терминов, способов и индексации обозначений.
- Грамматическое и логическое соответствие ответов заданию.
- Соответствие единой форме в пределах одного блока.

3. Основные этапы разработки бланка тестовых заданий:

Для разработки БЗТ по учебному циклу заведующий кафедрой назначает разработчика (или коллектив разработчиков).

Можно выделить следующие основные этапы разработки и внедрения в учебный процесс БЗТ дисциплины (учебного цикла):

- разработка спецификации БЗТ и ее утверждение на заседании кафедры;
- разработка ЗТ в соответствии со спецификацией БЗТ;
- проведение пробного тестирования с целью установления показателей валидности;
- подготовка заключения кафедры о возможности использования БЗТ в учебном процессе;
- регистрации БЗТ в единой базе данных СПбГПМУ.

Акт проведения пробного тестирования по дисциплине

12 марта 2021 г.

Председатель: профессор В.А. Аверин

Секретарь: доцент А.А. Федяев

Члены комиссии: доцент Е.Р. Зинкевич, доцент А.Л. Меньщикова, ст.пр. А.Г. Титов, ассист.
А.А. Сивак

Повестка: Обсуждение результатов проведения тестирования

Дисциплина: «Тренинг переговоров»

Оценки результатов тестирования:

количество учащихся - **30**

Отлично – 6

Хорошо – 18

Удовлетворительно – 5

Неудовлетворительно – 1

Решение:

1. Банк тестовых заданий (БЗТ) полностью соответствует материалам рабочей программы.

2. Пропорции тестовых заданий в БЗТ, выбранных для отражения содержания разделов и тем дисциплины, подобраны правильно.

3. Полнота охвата требований соответствует типовой программе БЗТ.

4. Содержание тестовых заданий соответствует знаниям, умениям и навыкам, которые должен получить обучающийся в процессе изучения дисциплины.

«За» 6 человек. «Против» 0 человек.

Председатель: профессор В.А. Аверин _____

Секретарь: доцент А.А. Федяев _____

БАНК КОНТРОЛЬНЫХ ЗАДАНИЙ В ТЕСТОВОЙ ФОРМЕ

Выберите только один вариант ответа к следующим утверждениям.

А Договариваясь о встрече. Вы:

- а) назовете время встречи;
- б) предложите партнеру назвать удобное ему время.

2. Обсуждая встречу, Вы:

- а) настаиваете на своем варианте;
- б) идете на небольшие уступки.

3. Каким правилом регулируется количество участников переговоров с каждой стороны:

- а) принципом оптимальности;
- б) принципом паритета;
- в) не регулируется.

4. Как влияет количество членов делегаций на процесс переговоров? Здесь два правильных ответа, выберите их:

- а) никак не влияет;
- б) малочисленные делегации быстрее заключают соглашения;
- в) многочисленные делегации чаще не приходят к соглашению.

5. При подготовке переговоров подлежит ли обсуждению язык, на котором будут проходить переговоры:

- а) подлежит обязательному предварительному обсуждению;
- б) может обсуждаться, но может и не обсуждаться;
- в) не обсуждается; рабочим языком выступает язык стороны, на территории которой идут переговоры.

6. Какую информацию следует получить до того, как отправиться к конкретному руководителю в структуре крупного западного предприятия с просьбой о встрече:

- а) только деловую;
- б) об особенностях его личностных качеств;
- в) о пределах его компетенции.

7. Приглашения к встрече, переговорам следует выслать:

- а) в оптимальные сроки, достаточные для своевременного прибытия делегации и необходимого ей после прибытия отдыха;
- б) как можно раньше, то есть сразу же, как только наметились сроки.

8. Планируя программу переговоров, какую последовательность Вы предложите:

- а) встреча - размещение - отдых - переговоры;
- б) встреча - размещение - переговоры - отдых.

9. Кто такие "key-persons" и как их присутствие влияет на тактику ведения переговоров:

- а) глава делегации, "ключевая персона", мнение которой по определенному кругу вопросов является основополагающим при переговорах;
- б) "ключевая персона", мнение которой по определенному кругу вопросов является основополагающим при переговорах. В состав делегации может не входить.

10. При планировании переговоров, из какой продолжительности их в день Вы будете исходить. Здесь два правильных ответа:

- а) исходя из актуальности повестки дня, но не более 6 часов в день;
- б) не более 2 часов в день;
- в) по обоюдному согласию.

//. Организуя место переговоров, что Вы предпочтете:

- а) кресла;
- б) стулья.

12. Вы приготовили минеральную воду для участников переговоров. Куда ее лучше поставить? Здесь два правильных ответа:

- а) все равно куда, лишь бы она находилась поблизости;
- б) прямо на тот стол, за которым проходят переговоры;
- в) на отдельный, рядом стоящий, столик.

13. Вы не хотите, чтобы во время переговоров курили. Что для этого следует предпринять:

- а) сделать устное или письменное объявление;
- б) дать информацию о месте нахождения курительной комнаты;
- в) убрать из комнаты пепельницы.

14. Вы не возражаете, чтобы во время переговоров курили. Каковы Ваши действия:

- а) сделать устное или письменное объявление;
- б) выставить на стол пепельницы.

15. Что нужно сделать для организации 'стенографирования или магнитофонной записи переговоров:

- а) обеспечить техническую, исправность аппаратуры или оснастить специальное место бумагой и ручками;
- б) обсудить этот вопрос с партнерами.

16. Делегацию гостей следует посадить:

- а) лицом к двери;
- б) спиной к двери.

17. Как лучше рассадить участников при трех и более старо-пах переговоров:

- а) порядок рассаживания определяет сторона, на территории которой идут переговоры;
- б) в алфавитном порядке по часовой стрелки вокруг круглого или квадратного стола;

Эталоны ответов по тесту

1-б	5-а	9-б	13-в	17-б
2-б	6-в	10-б, в	14-б	
3-б	7-б	11-б	15-б	
4-б, в	8-а	12-б, в	16-а	

За каждый правильный ответ в задании присваивается 1 балл.

71-80% правильных ответов - удовлетворительно

81-90% правильных ответов - хорошо

91-100% правильных ответов - отлично

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования
«Санкт-Петербургский государственный педиатрический медицинский университет»
Министерства здравоохранения Российской Федерации

КАФЕДРА ОБЩЕЙ И ПРИКЛАДНОЙ ПСИХОЛОГИИ С КУРСАМИ МЕДИКО-БИОЛОГИЧЕСКИХ ДИСЦИПЛИН И
ПЕДАГОГИКИ

**ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ.
ПЕРЕЧЕНЬ ВОПРОСОВ, ВЫНОСИМЫХ НА ПРОМЕЖУТОЧНУЮ АТТЕСТАЦИЮ**

По дисциплине «Тренинг переговоров»

Для

специальности

« Клиническая психология » 37.05.01

(наименование и код специальности)

Вопросы к промежуточной аттестации по дисциплине

1. Причины возникновения ситуации переговоров.
2. Основные мотивы и потребности, препятствующие и способствующие эффективности переговоров.
3. Роль личностных особенностей и коммуникативных свойств участников переговоров в партнерском общении.
4. Формирование навыков быстрого реагирования при вступлении в контакты.
5. Развитие эмпатии и рефлексии в процессе обучения; проигрывание конфликтных ситуаций с различными стилями поведения в конфликтной ситуации.
6. Формирование навыков находить совпадающие интересы и приобрести умение анализировать интересы различающиеся.
7. Формирование навыков аргументации и контраргументации.
8. Навыки ведения переговоров, навыки завершения переговорных процессов и подведение итогов.

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования
«Санкт-Петербургский государственный педиатрический медицинский университет»
Министерства здравоохранения Российской Федерации

КАФЕДРА ОБЩЕЙ И ПРИКЛАДНОЙ ПСИХОЛОГИИ С КУРСАМИ МЕДИКО-БИОЛОГИЧЕСКИХ ДИСЦИПЛИН И
ПЕДАГОГИКИ

ПЕРЕЧЕНЬ МЕТОДИЧЕСКИХ УКАЗАНИЙ ПРЕПОДАВАТЕЛЯМ ДЛЯ РАЗЛИЧНЫХ ФОРМ УЧЕБНЫХ ЗАНЯТИЙ

По дисциплине «Тренинг переговоров»

Для

специальности

« Клиническая психология » 37.05.01

(наименование и код специальности)

Учебная дисциплина «Тренинг переговоров» изучается в семестре 2 в объеме 28 ауд.ч., из которых 0 ч. отводится на лекции.

В учебном процессе используются такие интерактивные формы занятий как: учебно-ситуационные игры, дискуссии, решение практических задач, в т.ч. с помощью метода мозгового штурма, моделирование и проектирование, прогнозирование, анализ и разбор конкретных случаев из практики, тренинговые упражнения.

Работа по подготовке преподавателя к проведению занятия рекомендуется начинать с анализа программы данной дисциплины. При анализе программы следует обратить внимание на следующие моменты:

1. Теоретическое и прикладное значение учебной дисциплины и обеспечивающей ее программы.
2. Связь между отдельными темами.
3. Логику структурирования материала в программе, т.к. материал в программе данного курса имеет определенную логическую структуру.
4. Тезаурус дисциплины.
5. Технологию преподавания отдельных тем. Подавляющее большинство тем данного курса преподается в форме практических занятий, которые проводятся методом проблемного изложения материала, а также методом учебного диалога со студентами.

Подготовка к занятиям осуществляется в три этапа.

Этап диагностики - на этом этапе преподаватель на основе наблюдения оценивает: уровень мотивации студентов, степень их познавательного интереса, способности и возможности студентов учебной группы в среднем. На этом этапе преподаватель также определяет конкретные условия, в которых ему придется проводить занятия: расстановка мебели, наличие аппаратуры, раздаточного и демонстрационного материала.

Этап прогнозирования – на этом преподаватель осуществляет прогноз в изучении тем курса, создает для учащихся образовательную траекторию.

Этап проектирования - на этом этапе преподаватель создается сценарий учебного занятия, который составляется путем осуществления нескольких оперативных действий: замысла учебного занятия, формулирования его целей, определения содержания учебного занятия, организации деятельности преподавателя и студентов. На этапе проектирования составляется план учебного занятия, например, по такой схеме: вступление (установление контакта с аудиторией, обоснование важности изучаемой темы) – основная часть

(активизация познавательной деятельности, сообщение учебной информации, управление восприятием и закреплением информации) – заключение.

Поскольку данный курс включает практические занятия, поэтому подготовка к проведению занятий должна обеспечивать именно эту форму обучения. При подготовке к изложению материала курса преподаватель должен учитывать, что акцент делается на том, чтобы дать обобщенные знания о теории и углубленные о практике, необходимой в профессиональной деятельности.

План проведения тренинга

День первый. «Психологические условия проведения переговоров»

Разогрев.

Место переговоров в нашей жизни.

1.1. Навыки партнерского общения:

1.4. «Монетка» Работа в парах (орел – решка). Необходимо угадать, когда партнер лжет, а когда говорит правду. 10 раз подряд партнер лжет, 10 раз говорит правду, 10 раз выбирает сам, когда ему лгать, а когда говорить правду.

Обсуждение.

1.5. Упражнение «Свой-Чужой»

Данное упражнение предназначено для определения факторов доверия и недоверия в ситуации первого контакта. Выбираются трое участников, которые будут представлять соискателей на должность внутреннего консультанта крупной компании. Остальные участники – совет директоров компании.

Инструкция соискателям: Вы являетесь специалистами в области бизнес консультирования. У вас достаточный опыт и солидные рекомендации. Вы трое прошли долгий многоэтапный отбор на должность внутреннего консультанта в данную компанию. Вам объявили, что последним этапом конкурсного отбора для Вас будет собеседование на совете директоров. На собеседовании Вы должны произнести короткую речь - презентацию (не более 1 минуты), после которой Вам будут заданы вопросы (не более трех). После этого будет принято решение о Вашем приеме на работу в компанию. Сложность задания в том, что один из Вас будет играть роль «чужого» - человека, который пытается проникнуть на фирму с целью передачи важной информации в пользу ее конкурентов. Никто, кроме «чужого», не будет знать, кто «чужой». Задача каждого из Вас – пройти конкурс и быть принятым на работу.

Инструкция совету директоров: Вы заинтересованы в том, чтобы в штате компании оказался один из трех компетентных консультантов, которые сидят перед Вами. Вас равно устраивает каждая из трех кандидатур. Однако, служба безопасности вашей компании среагировала на информацию о том, что на фирму пытается проникнуть «чужой» - человек, который планирует добывать информацию в пользу конкурентов. Вы полагаете, что «чужой» воспользуется удачной возможностью устроиться на фирму именно в должности консультанта, поскольку в ближайшее время ваша компания не планирует нанимать работников на работу в стратегических должностях. Ваша задача – прослушав выступления и ответы на вопросы каждого соискателя, принять решение, кто из них «чужой».

1 этап. Ведущий выводит соискателей за дверь и там в «закрытую» раздает им карточки, на которых написаны их роли (свой, свой, чужой). Важно, чтобы ни один участник не знал ролей двух других. Остальные участники группы в это время делятся на три подгруппы, каждый из которых будет работать автономно.

2 этап. Соискатели возвращаются в аудиторию и выступают с краткой вступительной речью перед советом директоров. На основании полученной информации участники – члены совета директоров – формируют по три вопроса от подгруппы и задают их соискателям. Работа идет в режиме вопрос-ответ, без комментариев и развертывания смыслов.

3 этап. После того, как все вопросы заданы, и ответы получены, каждый член Совета директоров выскажет свои соображения относительно того, кто «чужой» и почему. Комментарий

Комментарий по ведению. При обращении к соискателям, подгруппа должна говорить, кому именно предназначается вопрос. Если один вопрос требует ответа всех соискателей, можно считать, что вопросов было три... Это позволит процессу не затянуться. Кроме того, важно настроить участников на перебор вариантов раскрытия намерений соискателей.

Комментарий по анализу. Некоторые факторы, вызывающие недоверие в контакте:

1. Долгая пауза раздумья перед ответом на вопрос.
2. Смена темы, уход от прямых ответов на вопросы.
3. Рассогласование поведения человека и проговариваемой цели прихода.
4. Демонстрация отсутствия интереса к теме разговора.
5. Повышенная защищенность в контакте.
6. Ответная агрессия.
7. Жесткое управление ситуацией, например, вопросом на вопрос.
8. Напряженность позы и взгляда при общении.
9. Многословие при ответе на вопросы

10. Повышенная активность жестов и их полное отсутствие их.

ОБЕД

ЧАСТЬ 2.

Разогрев

2.1. Упражнение "Дай яблоко"

Демонстрация. Соревнуются двое участников: один просит другого дать ему яблоко, другой же находит повод ему отказать, ссылаясь на недостаток информации.

- Дай мне, пожалуйста, яблоко.

- Я с удовольствием выполнил бы Вашу просьбу, но не могу, - я не знаю какое.

- Дай мне, пожалуйста, красное яблоко.

- Я с удовольствием выполнил бы Вашу просьбу, но не могу, - я не знаю какое из красных яблок. -...

Игра хронометрируется и идет до тех пор, пока формулировка просьбы не оставит «лазейки», чтобы ее не выполнить.

Упражнение. Участники разбиваются по парам. Номера первые просят вторых выполнить какое-либо действие по отношению к одному из стульев в данной аудитории. Затем номера вторые просят номеров первых выполнить какое-либо действие по отношению к одному из столов в данной аудитории (объекты просьб могут быть любые, главное, чтобы их в аудитории было не единственное число).

Комментарий: в передаче распоряжений участвуют две стороны – формулирующая и принимающая, и качество исполнения задания зависит от точности формулировки одним и ясности понимания его другим участником контакта. Это – одно из неперемных условий эффективной деловой коммуникации.

Ограничение: в игре не должны применяться некорректные ходы и манипуляции: "Дай немедленно", "не дам и всё", "почему я должен..." и т.д. задача – остаться «в коридоре» деловой этики отношений.

Анализ. Принципы корректной формулировки просьб и распоряжений: -сведение объекта к единичному, - введение 7-мерного информационного пространства: · субъект, · объект, · цель, · средство, · метод, · пространство, · время.

2.2. Потребности и мотивы. Напишите 10 способов доставления себе удовольствия. То, что вы делаете для себя, чтобы доставить себе удовольствие без помощи других.

Когда последний раз вы это делали?

Обсуждение.

2.3. Игра «Домик в деревне». Группа из 6 человек выиграла на всех в пожизненное пользование домик на берегу Финского залива. Ни продать ни сдать вы его не можете. Одновременно в домике могут жить лишь два человека. Что вы будете делать?

Карточки с надписями позиций участников:

- участник действует только ради удовлетворения интересов партнера;
- участник действует ради удовлетворения только своих собственных интересов;
- участник действует ради удовлетворения интересов как партнера, так и своих собственных;
- участник действует против удовлетворения своих собственных интересов;
- участник действует против удовлетворения интересов партнера;
- участник действует против удовлетворения интересов как партнера, так и своих собственных.

Обсуждение.

2.4. Упражнение «Телефон».

4 представителя различных фирм:

1 – крупная корпорация

2 – молодая фирма

3 – разваливающаяся - ищет человека, чтобы списать на него причину развала

4 – многосетевой маркетинг.

Остальные участники должны определить, в какую фирму они пойдут работать.

2.5. Ролевая игра "Повышение и увольнение"

Данное упражнение предназначено для отработки тактик самопрезентации и убеждения.

Участники работают в нескольких раундах по четверкам

Инструкция:

В предлагаемом Вам упражнении Вы будете работать по четверкам. Один из Вас будет играть роль руководителя, трое других – роли его подчиненных.

Игровые условия таковы: руководитель пригласил троих свои подчиненных, чтобы сообщить им о необходимости ему уехать на длительный срок (например, на 3 месяца на стажировку за границу). Вместо себя он должен оставить кого-то из них (т.е. фактически, один из подчиненных должен быть повышен...). С другой стороны, ситуация на рынке требует сокращения одной управленческой единицы, поэтому один из троих по итогам разговора будет уволен.

Взаимодействие в раунде происходит следующим образом:

- сначала руководитель говорит вступительную речь своим подчиненным (1 минута);
- затем подчиненные по очереди высказывают собственные соображения, почему они не должны быть уволены (по одной минуте на каждого);

- выслушав выступления подчиненных, руководитель принимает решение о судьбе каждого из подчиненных, и в течение минуты аргументирует свои решения уволенному и неповышенному подчиненным.

По итогам раунда в карточки участников ставятся баллы:

0 баллов тому подчиненному, чья аргументация руководителю была неубедительной – его уволили...

1 балл тому подчиненному, чья аргументация была недостаточна для того, чтобы его повысили в должности – ему оставили его функционал...

2 балла тому подчиненному, чья аргументация убедила руководителя повысить его...

Подчиненные (кроме повышенного) могут поставить (а могут не поставить) руководителю по одному баллу, если они остались удовлетворены теми аргументами, которые руководитель привел для обоснования своего не самого лучшего для них решения.

Таким образом, в каждом раунде каждый участник может получить от 0 до 2 баллов за собственное умение аргументировать свою позицию и презентовать себя во взаимодействии.

В игре четыре раунда. Даже если Вы встретитесь с одним и тем же человеком второй раз, каждый раз Ваши статусы будут различны. Каждый из Вас побывает в роли руководителя и трижды в роли подчиненного. По итогам упражнения мы проанализируем удачные ходы аргументации.

В ходе анализа участники высказывают свое мнение о том, какие ходы аргументации были выигрышными для них как руководителей, а какие работали против самого подчиненного. Для этого в режиме фронтального опроса заполняется таблица:

Удачные ходы	Ошибки аргументации

По итогам тренеру важно подчеркнуть, что аргументация «не работает», если говорящий не прояснил для себя, какие задачи хочет решить для себя партнер, в данном случае - начальник. А хочет он, в первую очередь, решить вопрос безопасности (чтобы его не подсадили), вопрос стабильности (чтобы без него – как с ним и не хуже), вопрос контроля (держать руку на пульсе).

Важно также подчеркнуть, что руководитель уже в своей вступительной речи оговаривает те критерии, которые считает важными. Если их услышать, зафиксировать и вернуть руководителю как собственный аргумент – велика вероятность «попадания в яблочко». Т.е. аргументы должны ложиться точно в цель, которую можно выделить, если внимательно слушать, понимать и фиксировать услышанное.

ЗАКЛЮЧЕНИЕ

День второй.

«Конфликты и условия их конструктивного разрешения. Работа с агрессией».

Разогрев: пересядьте те, кто.

1.1. Карусель.

Назначение:

- формирование навыков быстрого реагирования при вступлении в контакты;
- развитие эмпатии и рефлексии в процессе обучения.

В упражнении осуществляется серия встреч, причем каждый раз с новым человеком. Задание: легко войти в контакт, поддержать разговор и проститься.

Члены группы встают по принципу "карусели", т. е. лицом друг к другу и образуют два круга: внутренний неподвижный и внешний подвижный

Примеры ситуаций:

• Перед вами человек, которого вы хорошо знаете, но довольно долго не видели. Вы рады этой встрече...

- Перед вами незнакомый человек. Познакомьтесь с ним...
- Перед вами маленький ребенок, он чего-то испугался. Подойдите к нему и успокойте его.
- После длительной разлуки вы встречаете любимого (любимую), вы очень рады встрече...

Время на установление контакта и проведение беседы 3-4 минуты. Затем ведущий дает сигнал и участники тренинга сдвигаются к следующему участнику.

1.2. Формирование конфликта. Стили разрешения конфликтов по Томасу (А.Л. Меньшикова. Трудности в общении, конфликты и пути их преодоления. Учебное пособие. СПб., 2004) – разговор на тему.

1.3. Ролевая игра "Аэропорт"

Вводятся две роли - "начальник планово-экономического отдела" и "сотрудница" - его подчиненная.

Вводная "начальнику": "Вы - начальник планово-экономического отдела. Сотрудница Т. не сдала к сроку важные для Вас расчеты. Вам передали, что она звонила и сказала, что из-за болезни она, видимо, долго теперь не появится. Однако, когда Вы несколько раз звонили ей домой, к трубке никто не подходил. Вы вынуждены теперь улетать в другой город в срочную командировку без нужных данных. Вы очень переживаете. В аэропорту Вы вдруг видите Вашу "больную" сотрудницу с вещами, которая ожидает чего-то у очереди к пункту регистрации отлетающих.

Вводная "сотруднице": "Вы - сотрудница планово-экономического отдела. Очень неудачно складываются Ваши дела: в самую пору сдачи важного отчета тяжело заболела Ваша сестра, и, поскольку с ней некому сидеть, Вы взяли больничный лист по уходу за ней, и теперь временно живете у нее. Ваш знакомый

улетает в краткосрочную командировку в город, где для Вашей сестры приготовлено редкое лекарство. Вы спешите в аэропорт, чтобы попросить его передать Вашей родне в этот город кое-какие вещи и привести от них это лекарство. Вы немного опоздали к рейсу, табло уже не горит. Вы стоите и не знаете, что делать. Вдруг Вас окликают Ваш начальник..."

Комментарий: При анализе ситуации ведущий должен актуализировать установку, что мы мыслим и поступаем, исходя не из реальных событий, а из наших представлений о них (и домыслов, если эти представления не полны).

1.4. Проигрывание конфликтных ситуаций с различными стилями поведения в конфликтной ситуации.

Ситуации:

1. Вы друзья.

А- Вы можете победить в олимпиаде и выиграть приз – учеба за границей в течении 2 лет. Вы очень хорошо подготовлены и уверены, что выиграете этот приз на 100%.

В- вы имеете возможность принять участие в олимпиаде, знакомый обещал, что в независимости от ваших знаний все устроится так, что победителем окажетесь вы, и главный приз – учеба за границей – ваш.

2. Вы друзья.

А- Ваш знакомый уговорил вас встретиться. Вы бросили свои дела, даже поссорились с близкими из-за того, что изменили свои планы. В течении часа вы ждали в условленном месте, но он так и не появился. Вечером того же дня вы все-таки встретились.

В- Вы уговорили своего друга на важную для вас встречу, но случились обстоятельства, на позволившие вам прийти на встречу и предупредить приятеля. Вечером того же дня вы случайно встречаетесь на улице.

3. Библиотека.

А- Библиотекарь не имеет права выдавать более двух книг на руки.

В- Вам необходимо пять книг.

Стратегии вытягивают участники: Соппротивление, сотрудничество, компромисс, избегание, приспособление, любая.

1.5. Всеобщее внимание.

Назначение:

- развитие умения соединить вербальные и невербальные средства общения,

- формирование навыков акцентирования внимания окружающих за счет различных средств общения.

Всем участникам игры предлагается выполнить одну и ту же простую задачу Любими средствами, не прибегая к физическим действиям, нужно привлечь внимание окружающих. Задача усложняется тем, что одновременно ее выполняют все участники, обсуждаются итоги: кому удалось привлечь к себе внимание других и за счет каких средств. На упражнение отводится - 15 минут.

1.6. «Перемена ролей»

Разбиваемся на группы по 3 человека. Двое – проигрывают ситуацию, третий – наблюдает.

Ситуация 1: зять-теща, невестка-свекровь. Зять, невестка уезжают в отпуск и просят тещу взять к себе на две недели их щенка. Теща вообще была против того, что бы они приобретали собаку, и не хочет брать щенка себе.

Ситуация 2: преподаватель-студент. Вам обязательно нужна положительная оценка за экзамен, а преподаватель так не считает.

Каждую ситуацию проигрываем два раза – меняясь ролями.

ОБЕД

2.1. Психологическая игра "Переговоры".

Цель игры: научиться находить совпадающие интересы и приобрести умение анализировать интересы различающиеся.

Инструкция: ведущий предлагает участникам разделиться на три группы. Например, «учителя – родители – ученики», «преподаватели - студенты - заместитель декана», «родители невесты - родители жениха - друзья молодых». Каждая из групп получает задание подготовиться к переговорам по вопросу, например, организации выпускного бала, выезда на сельхозуборочные работы, или проведения свадьбы и т.п. После того, как подготовительная работа завершена, ведущий раздает участникам карточки с индивидуальными заданиями, предупреждая, что задания эти засекречены до конца игры. Необходимо обеспечить видеозапись.

Содержание текстов в карточках:

Твоя задача: прояснить точку зрения говорящего, чтобы лучше его понять (2шт.)

Твоя задача: выделить главную проблему и в ходе обсуждения возвращаться к ней (2 шт.).

Твоя задача: в любой ситуации стараться захватить инициативу в разговоре (1 шт.).

Твоя задача: находить общее в точках зрения сторон и показывать это общее всем участникам переговоров (2 шт.).

Твоя задача: уводить разговор в сторону от обсуждаемой проблемы (1 шт.).

Твоя задача: фиксировать промежуточные договоренности и предъявлять их сторонам переговоров как общее достижение (1 шт.)

Твоя задача: подчеркивать общие интересы сторон в переговорах (1 шт.).

Твоя задача: выбрать необычный для тебя стиль общения и придерживаться его (2 шт.).

Твоя задача: внимательно слушать говорящего и повторять или перефразировать его главную мысль своими словами так, как она понята тобой (1 шт.).

Обсуждение: просматривая видеозапись, участники анализируют возможные формы общения, пытаются выявить "секретные задания".

Участники игры далее отвечают на вопросы.

Что помогало или, напротив, мешало достигнуть договоренности?

Какова психологическая удовлетворенность участников ходом переговоров?

Какие приемы использовали участники переговоров, выполняя свои «секретные задания»?

ЗАКЛЮЧЕНИЕ

День третий Отработка навыков процедуры переговоров

Разогрев

1.3. Официант, в моем супе муха.

Участникам группы предлагается поучаствовать в конфликтной ситуации, случившейся в одном из дорогих ресторанах. Дайте каждому из участников по одному из ниже приведенных сценариев, чтобы ознакомиться. Объясните, что упражнение представляет собой ролевую игру, призванную продемонстрировать некоторые аспекты общения. Попросите двух исполнителей выйти и встать так, чтобы все могли их видеть и слышать, после чего начните игру. После проигрывания ситуации следует обсудить впечатления, мнения, переживания, возникшие у участников сцены, а затем наблюдения остальных членов группы. Если позволит время и найдутся желающие, упражнение можно повторить, но с другими участниками.

РОЛЬ А. Вы путешествуете по чужой стране. Сегодня, обедая в весьма дорогом ресторане, вы обнаружили в супе нечто, похожее на часть насекомого. Вы пожаловались официанту, но тот уверял, что это не насекомое, а специи. Вы не согласились и пожелали переговорить с управляющим. И вот управляющий подходит к вашему столу.

РОЛЬ Б Вы - управляющий очень хорошим рестораном. Цены могут показаться высокими, но качество обслуживания в высшей степени оправдывает их. У вашего ресторана хорошая репутация, и он привлекает многих иностранцев. Сегодня в ваш ресторан пришел пообедать иностранец, и один из новых официантов подал ему суп. Возникли какие-то претензии, и официант передал вам, что иностранец желает с вами переговорить. Итак, вы направляетесь к его столу.

Анализ:

1. Жаловался ли клиент? Отменил ли он заказ? Отказался ли заплатить за суп?
2. Вник ли управляющий в суть проблемы? Преодолил ли непонимание сторонами друг друга? Выразил ли искреннее сожаление? Принес ли вежливые извинения?
3. Удалось ли сторонам дать объяснения, воспринять их и разрешить проблему к обоюдному удовлетворению?
4. Мог ли клиент изложить свою жалобу ясно и внятно?

Ролевая игра может быть использована для демонстрации культурной специфики в человеческом поведении: Например: одинаково ли выражают мужчины и женщины одну и ту же жалобу?

Завершение: Никто не в силах указать «наилучший способ» решения проблем, которыми сопровождается общение с иностранцами, однако обсуждение данной ролевой игры может помочь участникам увидеть широкие возможности для этого.

1. 4. Неуверенные, уверенные и агрессивные ответы

Цель: Прежде чем развивать навык уверенности в себе, необходимо получить концептуальное понимание проблемы уверенности. Упражнение помогает членам группы отличить уверенный ответ от неуверенного и агрессивного ответов.

Необходимое время: 1 час.

Материалы: Нет.

Подготовка: Специальной подготовки не требуется.

Процедура: Каждому члену группы предлагают продемонстрировать в данной гипотетической ситуации неуверенный, агрессивный и уверенный ответы. Например, представьте, что друг "забыл" вернуть деньги, которые он занял у вас. Агрессивное поведение может выражаться следующим высказыванием: "Черт возьми! Я знал, что тебе нельзя доверять, когда ты обещал, что вернешь деньги! Я хочу получить свои деньги!" Неуверенность в поведении может выражаться высказыванием типа: "Я знаю, что надоедаю тебе, но, как ты думаешь, не сможешь ли ты вернуть мне деньги в ближайшее время?" Уверенный ответ может быть таким: "Я считал, что мы договорились, когда ты обещал вернуть мне деньги сегодня. Буду признателен, если ты принесешь деньги самое позднее в пятницу".

Постарайтесь вовлечь всех членов группы, даже если при этом каждый участник предложит только один из трех ответов. Используйте одну ситуацию на каждого участника. Ролевое проигрывание ситуаций, которые в свое время создали или могут создать определенные сложности, может помочь вам идентифицироваться с наиболее агрессивным, уверенным в себе или неуверенным человеком, которого вы знаете. Помните, что невербальное поведение говорит столько же о вашем состоянии, сколько вербальное. Старайтесь, чтобы тон голоса, позы, выражение лица соответствовали словам.

Руководитель или группа могут создать дополнительные ситуации, подобные перечисленным ниже, или использовать эти ситуации.

Друг продолжает занимать вас разговором, а вы хотите уйти. Вы говорите...

В ресторане вам подается пережаренный бифштекс с кровью. Вы говорите официанту...

Счет за ремонт вашего автомобиля на 25 долларов больше начальной расценки. Вы обращаетесь к заведующему службой...

Вы ловите взгляд привлекательного мужчины (женщины). Знаете, что он (она), может быть, интересуется вами. Вы подходите и говорите...

Собака вашего соседа помяла траву на вашем газоне. Вы подходите к соседу и говорите ему...

Ваш товарищ устроил вам встречу с незнакомым человеком, не предупредив вас. Вы заявляете ему...

Люди, сидящие сзади вас в кинотеатре, мешают вам громким разговором. Вы обращаетесь к ним...

Вы пришли в модный ресторан, однако вам не нравится предложенный стол. Вы говорите хозяину или хозяйке...

Друг просит вас одолжить ему автомашину, а вы считаете его плохим водителем. Вы говорите ему...

Друг приводит вас в смущение, рассказывая в компании истории о вас. Вы заявляете ему...

По очереди просите обратной связи у группы относительно уверенного, неуверенного или агрессивного ответа участника. Помните, что правильных ответов не существует и что хорошее обсуждение может быть очень информативным.

Обед

Разогрев

2.1. Аргументирование: «Мафия».

2.2. Выработка альтернативы.

Студенческая группа делится на 4 подгруппы, каждая из которых в режиме "мозгового штурма" предлагает варианты решения проблемы в следующих ситуациях.

Первая. Рассказ молодой девушки: "На протяжении всей моей жизни мой отец третирует меня как низшее существо. В моих отношениях с ним много боли и много гнева. Я понимаю, что понапрасну трачу энергию на эти чувства, что мне пора встать на собственные ноги и не пытаться искать одобрения и поддержки от отца. Однако мне трудно расстаться с чувством одиночества и ощущением, что мы оба очень много теряем из-за отсутствия добрых отношений. Даже если бы мои действия никак не отразились на нем, я хочу сбросить с себя ярмо моей горечи и обиды. Только это мне никак не удается. Просто не знаю, как мне дальше быть".

Вторая. Рассказ брачной пары. Борис и Мария, не так давно поженились. Каждому из них давно за 40. Мария, дети которой были уже самостоятельными, за последние годы посвятила немало времени уходу за своей престарелой и одинокой матерью. По окончании медового месяца они вкладывали много сил в ремонт собственного дома, наслаждаясь в то же время своим сравнительно недавним браком. Мария стала меньше времени проводить со своей матерью. Однако вскоре мать Марии сломала руку и стала намного требовательнее. Это происходит как раз в то время, когда Марии совсем не нужны лишние хлопоты и заботы. В ее душе происходит борьба между строгим воспитанием с его упором на семейные ценности и ее собственными нуждами. Несмотря на их обычные теплые отношения, требования матери стали казаться Марии обременительными. Что же делать?

Третья. Рассказ менеджера: "Не так давно я получил распоряжение от моего начальника, в котором он предлагает использовать некоторые новые методы в работе. Однако оно написано дубовыми фразами и звучит просто диктаторски. Меня воротит от этого предписания. Но это предписание моего начальника. Не могу найти выход из этой ситуации".

Четвертая. Рассказ молодого человека. "Я, как мы и договорились, ждал свою девушку под часами на площади, сжимая в руке два билета на концерт. Однако Вика пришла с опозданием на полчаса, а ведь она знает, как я не люблю опаздывать на концерт. Сразу после ритуального поцелуя я начал кричать на нее, сказав, что ни на какой концерт мы не идем, что я лучше порву эти билеты. Я особенно напирал на это ее опоздание, так как был сильно разозлен. Она была поражена моей реакцией и начала слабо оправдываться. На концерт мы все-таки пошли, но я сидел надувшись весь вечер, и не получал никакого удовольствия от музыки. Расстались мы холодно, и с тех пор вот уже неделю, как я не звоню ей. Но я же не могу без нее. А эти ее вечные опоздания меня просто бесят".

В каждой подгруппе обсуждаются поочередно все четыре проблемные ситуации. Выработанные в подгруппах варианты решения по каждой из проблем сравниваются и анализируются.

Первая. Рассказ молодой девушки: "На протяжении всей моей жизни мой отец третирует меня как низшее существо. В моих отношениях с ним много боли и много гнева. Я понимаю, что понапрасну трачу энергию на эти чувства, что мне пора встать на собственные ноги и не пытаться искать одобрения и поддержки от отца. Однако мне трудно расстаться с чувством одиночества и ощущением, что мы оба очень много теряем из-за отсутствия добрых отношений. Даже если бы мои действия никак не отразились на нем, я хочу сбросить с себя ярмо моей горечи и обиды. Только это мне никак не удается.	Первая. Рассказ молодой девушки: "На протяжении всей моей жизни мой отец третирует меня как низшее существо. В моих отношениях с ним много боли и много гнева. Я понимаю, что понапрасну трачу энергию на эти чувства, что мне пора встать на собственные ноги и не пытаться искать одобрения и поддержки от отца. Однако мне трудно расстаться с чувством одиночества и ощущением, что мы оба очень много теряем из-за отсутствия добрых отношений. Даже если бы мои действия никак не отразились на нем, я хочу сбросить с себя ярмо моей горечи и обиды. Только это мне никак не удается. Просто не знаю, как
--	--

Просто не знаю, как мне дальше быть".	мне дальше быть".
Вторая. Рассказ брачной пары. Борис и Мария, не так давно поженились. Каждому из них давно за 40. Мария, дети которой были уже самостоятельными, за последние годы посвятила немало времени уходу за своей престарелой и одинокой матерью. По окончании медового месяца они вкладывали много сил в ремонт собственного дома, наслаждаясь в то же время своим сравнительно недавним браком. Мария стала меньше времени проводить со своей матерью. Однако вскоре мать Марии сломала руку и стала намного требовательнее. Это происходит как раз в то время, когда Марии совсем не нужны лишние хлопоты и заботы. В ее душе происходит борьба между строгим воспитанием с его упором на семейные ценности и ее собственными нуждами. Несмотря на их обычные теплые отношения, требования матери стали казаться Марии обременительными. Что же делать?	Вторая. Рассказ брачной пары. Борис и Мария, не так давно поженились. Каждому из них давно за 40. Мария, дети которой были уже самостоятельными, за последние годы посвятила немало времени уходу за своей престарелой и одинокой матерью. По окончании медового месяца они вкладывали много сил в ремонт собственного дома, наслаждаясь в то же время своим сравнительно недавним браком. Мария стала меньше времени проводить со своей матерью. Однако вскоре мать Марии сломала руку и стала намного требовательнее. Это происходит как раз в то время, когда Марии совсем не нужны лишние хлопоты и заботы. В ее душе происходит борьба между строгим воспитанием с его упором на семейные ценности и ее собственными нуждами. Несмотря на их обычные теплые отношения, требования матери стали казаться Марии обременительными. Что же делать?
Третья. Рассказ менеджера: "Не так давно я получил распоряжение от моего начальника, в котором он предлагает использовать некоторые новые методы в работе. Однако оно написано дубовыми фразами и звучит просто диктаторски. Меня воротит от этого предписания. Но это предписание моего начальника. Не могу найти выход из этой ситуации".	Третья. Рассказ менеджера: "Не так давно я получил распоряжение от моего начальника, в котором он предлагает использовать некоторые новые методы в работе. Однако оно написано дубовыми фразами и звучит просто диктаторски. Меня воротит от этого предписания. Но это предписание моего начальника. Не могу найти выход из этой ситуации".
Четвертая. Рассказ молодого человека. "Я, как мы и договорились, ждал свою девушку под часами на площади, сжимая в руке два билета на концерт. Однако Вика пришла с опозданием на полчаса, а ведь она знает, как я не люблю опаздывать на концерт. Сразу после ритуального поцелуя я начал кричать на нее, сказав, что ни на какой концерт мы не идем, что я лучше порву эти билеты. Я особенно напирал на это ее опоздание, так как был сильно разозлен. Она была поражена моей реакцией и начала слабо оправдываться. На концерт мы все-таки пошли, но я сидел надувшись весь вечер, и не получал никакого удовольствия от музыки. Расстались мы холодно, и с тех пор вот уже неделю, как я не звоню ей. Но я же не могу без нее. А эти ее вечные опоздания меня просто бесят".	Четвертая. Рассказ молодого человека. "Я, как мы и договорились, ждал свою девушку под часами на площади, сжимая в руке два билета на концерт. Однако Вика пришла с опозданием на полчаса, а ведь она знает, как я не люблю опаздывать на концерт. Сразу после ритуального поцелуя я начал кричать на нее, сказав, что ни на какой концерт мы не идем, что я лучше порву эти билеты. Я особенно напирал на это ее опоздание, так как был сильно разозлен. Она была поражена моей реакцией и начала слабо оправдываться. На концерт мы все-таки пошли, но я сидел надувшись весь вечер, и не получал никакого удовольствия от музыки. Расстались мы холодно, и с тех пор вот уже неделю, как я не звоню ей. Но я же не могу без нее. А эти ее вечные опоздания меня просто бесят".

Ролевая игра "Аэропорт"

"Вы - начальник планово-экономического отдела. Сотрудница Г. не сдала к сроку важные для Вас расчеты. Вам передали, что она звонила и сказала, что из-за болезни она, видимо, долго теперь не появится. Однако, когда Вы несколько раз звонили ей домой, к трубке никто не подходил. Вы вынуждены теперь улететь в другой город в срочную командировку без нужных данных. Вы очень переживаете. В аэропорту Вы вдруг видите Вашу "больную" сотрудницу с вещами, которая ожидает чего-то у очереди к пункту регистрации отлетающих.	"Вы - сотрудница планово-экономического отдела. Очень неудачно складываются Ваши дела: в самую пору сдачи важного отчета тяжело заболела Ваша сестра, и, поскольку с ней некому сидеть, Вы взяли больничный лист по уходу за ней, и теперь временно живете у нее. Ваш знакомый улетает в краткосрочную командировку в город, где для Вашей сестры приготовлено редкое лекарство. Вы спешите в аэропорт, чтобы попросить его передать Вашей родне в этот город кое-какие вещи и привести от них это лекарство. Вы немного опоздали к рейсу, табло уже не горит. Вы стоите и не знаете, что делать. Вдруг Вас окликают Ваш начальник..."
"Вы - начальник планово-экономического отдела. Сотрудница Г. не сдала к сроку важные для Вас расчеты. Вам передали, что она звонила и сказала, что из-за болезни она, видимо, долго теперь не появится. Однако, когда Вы несколько раз звонили ей домой, к трубке никто не подходил. Вы вынуждены теперь улететь в другой город в срочную командировку без нужных данных. Вы очень переживаете. В аэропорту Вы вдруг видите Вашу "больную" сотрудницу с вещами, которая ожидает чего-то у очереди к пункту регистрации отлетающих.	"Вы - сотрудница планово-экономического отдела. Очень неудачно складываются Ваши дела: в самую пору сдачи важного отчета тяжело заболела Ваша сестра, и, поскольку с ней некому сидеть, Вы взяли больничный лист по уходу за ней, и теперь временно живете у нее. Ваш знакомый улетает в краткосрочную командировку в город, где для Вашей сестры приготовлено редкое лекарство. Вы спешите в аэропорт, чтобы попросить его передать Вашей родне в этот город кое-какие вещи и привести от них это лекарство. Вы немного опоздали к рейсу, табло уже не горит. Вы стоите и не знаете, что делать. Вдруг Вас окликают Ваш начальник..."

срочную командировку без нужных данных. Вы очень переживаете. В аэропорту Вы вдруг видите Вашу "больную" сотрудницу с вещами, которая ожидает чего-то у очереди к пункту регистрации отлетающих.	спешите в аэропорт, чтобы попросить его передать Вашей родне в этот город кое-какие вещи и привести от них это лекарство. Вы немного опоздали к рейсу, табло уже не горит. Вы стоите и не знаете, что делать. Вдруг Вас окликает Ваш начальник..."
--	--

2.3. Завершение тренинга. Оценка приобретенных навыков.

Возможный вариант технологической карты для подготовки к занятию

Тема лекции

Цели занятия:

- цели когнитивной области:
- цели аффективной области:
- цели психомоторной области:

Основные понятия:

Логика развития занятия как целостной системы:

Способ реализации поставленных целей занятия (методы обучения – учебный диалог, с элементами дискуссии)

Основная литература

Дополнительная литература

Методические рекомендации преподавателю по организации самостоятельной работы студентов

Различные формы самостоятельной работы студентов существенно повышают прочность усвоения и закрепления изучаемых знаний. Функции самостоятельной работы: закрепление теоретических знаний, формирование исследовательских умений, применение теоретических знаний для решения практических задач, самопознание и саморазвитие студента.

Типичными заданиями для самостоятельной работы являются:

- индивидуальные задания;
- групповые задания;
- решение ситуационных задач;
- выполнение творческих работ;
- подготовка отчетов и выступлений.

Методические рекомендации по организации проверки знаний студентов

К основным формам проверки студентов относятся: коллоквиумы, зачеты, контрольная работа, поурочное оценивание, тесты, рейтинговое оценивание, выполнение проектов различной направленности.

Коллоквиум является формой текущего контроля. Коллоквиум – это беседа со студентами, целью которой является выявление уровня овладения основными знаниями. Он применяется для проверки знаний по определенному разделу (или теме). В отличие от семинара основное на коллоквиуме – это проверка знаний с целью их систематизации. Коллоквиум может проводиться на основе вопросов, обсуждавшихся на семинаре. Предполагаемый объем ответа не должен быть большим (не более 3 минут), чтобы была возможность опросить большое число студентов. Для получения отметки студент должен ответить на 2-3 вопроса. В заключение студентам сообщаются оценки и дается комментарий.

Зачет – форма проверки знаний, предусматривающая альтернативную оценку и собственно бинарную отметку – «зачет» или «незачет». «Зачет» ставится в том случае, когда

студент выполнил задание, ответил на все предложенные вопросы; «незачет» ставится тогда, когда студент не выполнил задания, дал неправильный ответ, не продемонстрировал усвоение учебного материала. Важной задачей является определение степени правильности выполнения задания, при которой может быть поставлен зачет. При изучении методики преподавания психологии зачет предназначен для оценки выполнения заданий, прежде всего, практического характера. Иногда зачет может использоваться для оценки знаний по курсу.

Контрольная работа представляет форму проверки знаний студентов и предлагается им после завершения раздела или темы, выполняется в письменной форме. Использование этой формы работы предполагает предварительное повторение, систематизацию знаний по изученным темам программы.

Тестирование представляет собой форму проверки знаний. Ответы на вопросы или выполнение заданий теста предполагают наличие однозначных критериев их правильности или неправильности. Могут использоваться различные варианты тестирования на занятиях: задания с пропусками (небольшие фрагменты текста, отдельные фразы учебника, напечатанные с пропусками существенной информативной части).

Задания с выбором альтернативных ответов, - в этом случае студенту предлагается выбрать правильный ответ, значение имеет количество альтернатив, которые необходимо проанализировать студенту.

Задания с открытым ответом – задание формулируется в вопросительной или утвердительной форме, в последнем случае ответом на вопрос является завершение предложения необходимым словом или словосочетанием.

Тест может содержать практические задания и учебные задачи. Ответ на задачу или выполнение задания и будет являться ответом теста.

ПЕРЕЧЕНЬ МЕТОДИЧЕСКИХ УКАЗАНИЙ ОБУЧАЕМЫМ ПО ИЗУЧЕНИЮ (ОСВОЕНИЮ) УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

По дисциплине «Тренинг переговоров»

Для

специальности

« Клиническая психология » 37.05.01

(наименование и код специальности)

Методические рекомендации студентам по организации самостоятельной работы

Самостоятельная работа является специфическим педагогическим средством организации и управления самостоятельной учебно-познавательной деятельностью студентов в учебном процессе.

Самостоятельная работа может быть представлена как средство организации самообразования и воспитания самостоятельности как личностного качества студентов, что обеспечивает получение нового знания, систематизацию и углубление имеющихся знаний, формированию у студентов профессиональных умений.

Самостоятельная работа выполняет ряд функций:

- развивающую;
- образовательную;
- воспитательную.

Виды самостоятельной работы при освоении курса:

1. конспектирование первоисточников и другой учебной литературы;
1. проработка учебного материала (по конспектам учебной и научной литературы) и подготовка докладов на семинарах и практических занятиях, к участию в тематических дискуссиях и деловых играх;
2. выполнение контрольных работ;
3. решение задач, выполнение практических упражнений;
4. работа с тестами и вопросами для самопроверки;
5. работа с конспектами опорных лекций;
6. моделирование или анализ конкретной ситуации;

Студентам рекомендуется с самого начала освоения данного курса работать с литературой и предлагаемыми заданиями в форме подготовки к опросу по предыдущей теме на очередном аудиторном занятии, а также подготовки к нему. При этом актуализируются имеющиеся знания, создается база для усвоения нового материала, возникают вопросы, ответы на которые студент получает в аудитории.

Можно отметить, что некоторые задания для самостоятельной работы по данному курсу имеют определенную специфику. Она заключается в том, что при их выполнении студент должен опереться на свой собственный субъективный опыт.

Методические рекомендации по организации работы с литературой

Особое место среди видов самостоятельной работы занимает работа с литературой, являющаяся основным методом самостоятельного овладения знаниями при изучении данной дисциплины. Изучение литературы - процесс сложный, требующий выработки определенных

навыков учебного труда. Перечень и объем литературы, необходимой для изучения дисциплины, определяется программой курса и другими методическими рекомендациями.

Изучение дисциплины следует начинать с учебника, поскольку учебник – это книга, в которой изложены основы научных знаний по определенному предмету в соответствии с целями и задачами обучения, установленными программой и требованиями дидактики.

При работе с литературой следует учитывать, что имеются различные виды чтения, и каждый из них используется на определенных этапах освоения материала.

Предварительное чтение направлено на выявление в тексте незнакомых терминов и поиск их значения в справочной литературе.

Сквозное чтение предполагает прочтение материала от начала до конца. Сквозное чтение литературы дает возможность студенту сформировать тезаурус основных понятий из изучаемой области и свободно владеть ими.

Выборочное – наоборот, имеет целью поиск и отбор материала. В рамках данного курса выборочное чтение, как способ освоения содержания курса, должно использоваться при подготовке к следующей лекции, тема которой оглашается преподавателем на предыдущем занятии.

Повторное чтение предполагает возвращение к неясным фрагментам текста по прошествии времени. Для освоения отдельных понятий курса требуется неоднократное возвращение к одним и тем же фрагментам текстов.

Аналитическое чтение – это критический разбор текста с последующим его конспектированием. Освоение указанных понятий будет наиболее эффективным в том случае, если при чтении текстов студент будет задавать к этим текстам вопросы. Часть из этих вопросов сформулирована в приведенном ниже списке контрольных вопросов и заданий. Список этих вопросов по понятным причинам ограничен, поэтому важно не только содержание вопросов, но сам принцип освоения литературы с помощью вопросов к текстам.

Целью изучающего чтения является глубокое и всестороннее понимание учебной информации.

Есть несколько приемов изучающего чтения:

1. Чтение по алгоритму предполагает разбиение информации на блоки: название; автор; источник; основная идея текста; фактический материал; анализ текста путем сопоставления имеющихся точек зрения по рассматриваемым вопросам; новизна.

2. Прием постановки вопросов к тексту имеет следующий алгоритм:

- медленно прочитать текст, стараясь понять смысл изложенного;
- выделить ключевые слова в тексте;
- постараться понять основные идеи, подтекст и общий замысел автора.

3. Прием тезирования заключается в формулировании тезисов в виде положений, утверждений, выводов.

К этому можно добавить и иные приемы: прием реферирования, прием комментирования. Важной составляющей любого научного издания является список литературы, на которую ссылается автор (библиография источников).

В решении всех учебных задач немаловажную роль играют записи, сделанные в процессе чтения книги. Они являются серьезным подспорьем в подготовке к экзаменам, т.к. позволяют включать глубинную память и воспроизводить содержание ранее прочитанной книги. В более общей форме все записи при изучении литературы можно подразделить на составление плана, тезисов и конспектирование.

МЕТОДИЧЕСКИЕ РАЗРАБОТКИ ПРАКТИЧЕСКИХ ЗАНЯТИЙ

1. Тема 1:	Психологические условия ведения переговоров. (УК-2, УК-3, УК-4, УК-5)	
2. Дисциплина:	Тренинг переговоров	
3. Специальность:	Клиническая психология	
4. Продолжительность занятий (в академических часах)	7	
5. Учебные цели:	Контроль и практическая отработка знаний по освоению темы «Психологические условия ведения переговоров.».	
6. Объем повторной информации (в минутах):	35	
Объем новой информации (в минутах):	280	
7. Условия для проведения занятия:	учебные аудитории должны быть оборудованы эргономичной учебной мебелью, маркерной или меловой доской (включая маркеры или мел нескольких цветов и средства для удаления надписей с доски), оборудованием для демонстрации мультимедийного контента (компьютер, проектор, экран).	
8. Самостоятельная работа обучающегося:	конспектирование учебной литературы; проработка учебного материала (по конспектам литературы) и подготовка докладов, участие в тематических дискуссиях и деловых играх; решение задач, выполнение практических упражнений; работа с тестами и вопросами для самопроверки; моделирование или анализ конкретной ситуации; реферативная работа.	
9. Методы контроля полученных знаний и навыков:	контрольный опрос, тестирование. Обсуждение результатов.	
10. Литература для проработки:	<ol style="list-style-type: none"> 1. Психология ведения переговоров [Электронный ресурс] : учебно-методическое пособие / Матвеева Л.В., Деревягина Д.М., Гараева М.Р. - М. : Восточная книга, 2010. 2. Психология делового общения [Электронный ресурс] / Прохорова И.Ф. - Архангельск : ИД САФУ, 2014. 3. Основы коммуникативной культуры [Электронный ресурс]: учеб. пособие для студентов вузов, обучающихся по специальности "Соц.-культур. деятельность", дисциплина ОПД.Ф.11 - "Основы коммуникат. культуры" / В.С. Садовская, В.А. Ремизов. - М. : ВЛАДОС, 2011. 4. Организация ведения переговоров [Электронный ресурс] : учеб. пособие / О.В. Шевелева. - 2-е изд., изм. и доп. - М. : Советский спорт, 2014. 	

1. Тема 2:	Конфликты и условия их конструктивного разрешения. (УК-2, УК-3, УК-4, УК-5)	
2. Дисциплина:	Тренинг переговоров	
3. Специальность:	Клиническая психология	
4. Продолжительность занятий (в академических часах)	7	
5. Учебные цели:	Контроль и практическая отработка знаний по освоению темы «Конфликты и условия их конструктивного разрешения.».	
6. Объем повторной информации (в минутах):	35	
Объем новой информации (в минутах):	280	
7. Условия для проведения занятия:	учебные аудитории должны быть оборудованы эргономичной учебной мебелью, маркерной или меловой доской (включая маркеры или мел нескольких цветов и средства для удаления надписей с доски), оборудованием для демонстрации мультимедийного контента (компьютер, проектор, экран).	
8. Самостоятельная работа обучающегося:	конспектирование учебной литературы; проработка учебного материала (по конспектам литературы) и подготовка докладов, участие в тематических дискуссиях и деловых играх; решение задач, выполнение практических упражнений; работа с тестами и вопросами для самопроверки; моделирование или анализ конкретной ситуации; реферативная работа.	
9. Методы контроля полученных знаний и навыков:	контрольный опрос, тестирование. Обсуждение результатов.	
10. Литература для проработки:	<ol style="list-style-type: none"> 1. Психология ведения переговоров [Электронный ресурс] : учебно-методическое пособие / Матвеева Л.В., Деревягина Д.М., Гараева М.Р. - М. : Восточная книга, 2010. 2. Психология делового общения [Электронный ресурс] / Прохорова И.Ф. - Архангельск : ИД САФУ, 2014. 3. Основы коммуникативной культуры [Электронный ресурс]: учеб. пособие для студентов вузов, обучающихся по специальности "Соц.-культур. деятельность", дисциплина ОПД.Ф.11 - "Основы коммуникат. культуры" / В.С. Садовская, В.А. Ремизов. - М. : ВЛАДОС, 2011. 4. Организация ведения переговоров [Электронный ресурс] : учеб. пособие / О.В. Шевелева. - 2-е изд., изм. и доп. - М. : Советский спорт, 2014. 	

1. Тема 3:	Работа с агрессивней. (УК-2, УК-3, УК-4, УК-5)	
2. Дисциплина:	Тренинг переговоров	
3. Специальность:	Клиническая психология	
4. Продолжительность занятий (в академических часах)	7	
5. Учебные цели:	Контроль и практическая отработка знаний по освоению темы «Работа с агрессивней.».	
6. Объем повторной информации (в минутах):	35	
Объем новой информации (в минутах):	280	
7. Условия для проведения занятия:	учебные аудитории должны быть оборудованы эргономичной учебной мебелью, маркерной или меловой доской (включая маркеры или мел нескольких цветов и средства для удаления надписей с доски), оборудованием для демонстрации мультимедийного контента (компьютер, проектор, экран).	
8. Самостоятельная работа обучающегося:	конспектирование учебной литературы; проработка учебного материала (по конспектам литературы) и подготовка докладов, участие в тематических дискуссиях и деловых играх; решение задач, выполнение практических упражнений; работа с тестами и вопросами для самопроверки; моделирование или анализ конкретной ситуации; реферативная работа.	
9. Методы контроля полученных знаний и навыков:	контрольный опрос, тестирование. Обсуждение результатов.	
10. Литература для проработки:	<ol style="list-style-type: none"> 1. Психология ведения переговоров [Электронный ресурс] : учебно-методическое пособие / Матвеева Л.В., Деревягина Д.М., Гараева М.Р. - М. : Восточная книга, 2010. 2. Психология делового общения [Электронный ресурс] / Прохорова И.Ф. - Архангельск : ИД САФУ, 2014. 3. Основы коммуникативной культуры [Электронный ресурс]: учеб. пособие для студентов вузов, обучающихся по специальности "Соц.-культур. деятельность", дисциплина ОПД.Ф.11 - "Основы коммуникат. культуры" / В.С. Садовская, В.А. Ремизов. - М. : ВЛАДОС, 2011. 4. Организация ведения переговоров [Электронный ресурс] : учеб. пособие / О.В. Шевелева. - 2-е изд., изм. и доп. - М. : Советский спорт, 2014. 	

1. Тема 4:	Отработка навыков процедуры переговоров. (УК-2, УК-3, УК-4, УК-5)	
2. Дисциплина:	Тренинг переговоров	
3. Специальность:	Клиническая психология	
4. Продолжительность занятий (в академических часах)	7	
5. Учебные цели:	Контроль и практическая отработка знаний по освоению темы «Отработка навыков процедуры переговоров.».	
6. Объем повторной информации (в минутах):	35	
Объем новой информации (в минутах):	280	
7. Условия для проведения занятия:	учебные аудитории должны быть оборудованы эргономичной учебной мебелью, маркерной или меловой доской (включая маркеры или мел нескольких цветов и средства для удаления надписей с доски), оборудованием для демонстрации мультимедийного контента (компьютер, проектор, экран).	
8. Самостоятельная работа обучающегося:	конспектирование учебной литературы; проработка учебного материала (по конспектам литературы) и подготовка докладов, участие в тематических дискуссиях и деловых играх; решение задач, выполнение практических упражнений; работа с тестами и вопросами для самопроверки; моделирование или анализ конкретной ситуации; реферативная работа.	
9. Методы контроля полученных знаний и навыков:	контрольный опрос, тестирование. Обсуждение результатов.	
10. Литература для проработки:	<ol style="list-style-type: none"> 1. Психология ведения переговоров [Электронный ресурс] : учебно-методическое пособие / Матвеева Л.В., Деревягина Д.М., Гараева М.Р. - М. : Восточная книга, 2010. 2. Психология делового общения [Электронный ресурс] / Прохорова И.Ф. - Архангельск : ИД САФУ, 2014. 3. Основы коммуникативной культуры [Электронный ресурс]: учеб. пособие для студентов вузов, обучающихся по специальности "Соц.-культур. деятельность", дисциплина ОПД.Ф.11 - "Основы коммуникат. культуры" / В.С. Садовская, В.А. Ремизов. - М. : ВЛАДОС, 2011. 4. Организация ведения переговоров [Электронный ресурс] : учеб. пособие / О.В. Шевелева. - 2-е изд., изм. и доп. - М. : Советский спорт, 2014. 	

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования
«Санкт-Петербургский государственный педиатрический медицинский университет»
Министерства здравоохранения Российской Федерации

КАФЕДРА ОБЩЕЙ И ПРИКЛАДНОЙ ПСИХОЛОГИИ С КУРСАМИ МЕДИКО-БИОЛОГИЧЕСКИХ ДИСЦИПЛИН И
ПЕДАГОГИКИ

ВОСПИТАТЕЛЬНАЯ РАБОТА

Дисциплины «Тренинг переговоров»

Для

специальности

« Клиническая психология » 37.05.01

(наименование и код специальности)

Цель воспитательной работы – создание условий для активной жизнедеятельности студентов, для гражданского самоопределения и самореализации, для максимального удовлетворения потребностей студентов в физическом, интеллектуальном, культурном и нравственном развитии.

Задачи воспитательной работы:

- адаптация студентов к изменившимся условиям жизнедеятельности, с целью более полного включения в учебную среду;
- удовлетворение потребностей личности в интеллектуальном, культурном и нравственном развитии;
- формирование личностных качеств, необходимых для эффективной профессиональной деятельности;
- формирование у студентов гражданской позиции и патриотического сознания, правовой и политической культуры, способности к труду и жизни в современных условиях;
- развитие ориентации на общечеловеческие ценности и высокие гуманистические идеалы культуры;
- укрепление и совершенствование физического состояния, стремление к здоровому образу жизни, воспитание нетерпимого отношения к наркотикам, пьянству, коррупции и антиобщественному поведению;
- сохранение и приумножение историко-культурных и научных ценностей университета, преемственности, формирование чувства университетского корпоративизма и солидарности;
- формирование умений и навыков управления коллективом в различных формах студенческого самоуправления.

Основные направления воспитательной работы:

- отношение к обществу: гражданское воспитание, ориентированное на формирование социальных качеств личности — гражданственности, уважения к закону, социальной активности, ответственности, профессиональной этики;
- публичные человеческие отношения: воспитание человечности как гражданско-правовой и нравственной позиции, уважение прав и свобод личности, гуманности и порядочности;
- отношение к профессии: понимание общественной миссии своей профессии, формирование ответственности за уровень своих профессиональных знаний и качество труда, выработка сознательного отношения к последствиям своей профессиональной деятельности и принципиальности в ходе ее осуществления решений;
- приобщение к культурным ценностям и достижениям, воспитание духовности, национальной самобытности, восприятия красоты и гармонии;

- личные отношения (семья, дети, друзья): нравственное семейное воспитание — формирование совести, чести, добродетелей.

Содержание воспитательной работы:

- Основывается на признании ценности студента как личности, его прав на свободу, на развитие и проявление его способностей и индивидуальности, при обеспечении организационного, мотивационного, волевого, психологического единства всех участников воспитательного процесса как коллектива единомышленников.

- Содержание воспитания студентов в университете обусловлено их возрастными особенностями, спецификой молодежной субкультуры, целями и задачами основных и дополнительных образовательных программ, особенностями современной социокультурной ситуации в стране и строится с учетом специфики обучающихся в нем студентов.

- Воспитание студентов в университете определяется значимыми для студента личными и общественными проблемами, опыт решения которых он приобретает на основе получаемого им профессионального образования.

Раздел 8

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования
«Санкт-Петербургский государственный педиатрический медицинский университет»
Министерства здравоохранения Российской Федерации

КАФЕДРА ОБЩЕЙ И ПРИКЛАДНОЙ ПСИХОЛОГИИ С КУРСАМИ МЕДИКО-БИОЛОГИЧЕСКИХ ДИСЦИПЛИН И
ПЕДАГОГИКИ

**МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ
ОБЕСПЕЧЕНИЕ**

Дисциплины «Тренинг переговоров»

Для

специальности

« Клиническая психология » 37.05.01

(наименование и код специальности)

Сведения об оснащённости образовательного процесса
специализированным и лабораторным оборудованием

Наименование специализированных аудиторий и лабораторий	Перечень оборудования		Примечание
	Необходимо	Фактическое наличие	
1	2	2	3
Лекционная аудитория; ауд. для проведения практических занятий (семинаров).		1. Доска - 1 2. Мультимедиа - 1 3. Ноутбук - 1	Демонстрация схем, таблиц, графиков
«Компьютерный класс»		Класс стационарных ПК в составе: - компьютеров - 12 - принтер лазерный HP1200 - 1	Тестовая программа с банком заданий по дисциплине

ИННОВАЦИИ В ПРЕПОДАВАНИИ

Дисциплины «Тренинг переговоров»

Для

специальности

« Клиническая психология » 37.05.01

(наименование и код специальности)

В ходе преподавания дисциплины используются средства мультимедиа, а также компьютерный контроль знаний студентов.

К инновациям в преподавании данной дисциплины также можно отнести ранее не использовавшиеся педагогические технологии и методики обучения, влияющие на организацию учебного процесса, его методику и дидактику, применение электронных учебников, мультимедиа-материалов, использование лабораторных или практических работ по темам, проведение круглых столов, деловых игр, групповых тренингов, лекций-дискуссий.

В учебном процессе также используются контактные, активные и интерактивные формы проведения занятий (включая игровые процедуры и разборы ситуаций).

Интерактивное обучение представляет собой специальную форму организации познавательной деятельности. Оно предполагает постановку конкретных, прогнозируемых целей. Одна из этих целей — создание комфортной в психологическом отношении среды, в которой обучающийся чувствует свою успешность, интеллектуальную состоятельность, что является более продуктивным для процесса обучения. Суть интерактивного обучения состоит в такой организации учебного процесса, при которой практически все обучающиеся оказываются вовлеченными в процесс познания, имеют возможность понимать и рефлексировать по поводу того, что они знают и думают.

Совместная деятельность учащихся в процессе познания, освоения учебного материала означает, что каждый вносит в этот процесс свой особый индивидуальный вклад, что идет обмен знаниями, идеями, способами деятельности. Причем происходит это в атмосфере доброжелательности и взаимной поддержки, что позволяет не только получать новое знание, но и развивает саму познавательную деятельность, переводит ее на более высокие формы кооперации и сотрудничества.

Интерактивная деятельность на занятиях предполагает организацию и развитие диалогового общения, которое ведет к взаимопониманию, взаимодействию, к совместному решению общих, но значимых для каждого участника задач. Интерактив исключает доминирование как одного выступающего, так и одного мнения над другими. Во время диалогового обучения учащиеся учатся критически мыслить, решать сложные проблемы на основе анализа обстоятельств и соответствующей информации, взвешивать альтернативные мнения, принимать продуманные решения, участвовать в дискуссиях, общаться с другими людьми. Для этого организуется индивидуальная, парная и групповая работа, исследовательские проекты, ролевые игры, работа с документами и различными источниками информации, творческие работы и пр.

Раздел 10

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования
«Санкт-Петербургский государственный педиатрический медицинский университет»
Министерства здравоохранения Российской Федерации

КАФЕДРА ОБЩЕЙ И ПРИКЛАДНОЙ ПСИХОЛОГИИ С КУРСАМИ МЕДИКО-БИОЛОГИЧЕСКИХ ДИСЦИПЛИН И
ПЕДАГОГИКИ

ПЕРЕЧЕНЬ УЧЕБНИКОВ И УЧЕБНЫХ ПОСОБИЙ, ИЗДАННЫХ СОТРУДНИКАМИ КАФЕДРЫ ПО ДИСЦИПЛИНЕ «Тренинг переговоров»

Для
специальности

« Клиническая психология » 37.05.01
(наименование и код специальности)

Учебные пособия:

1. Психология человека от рождения до смерти. Под ред. А.А. Реана. СПб., прайм-ЕВРОЗНАК, 2009.