

САНКТ-ПЕТЕРБУРГСКОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ
АВТОНОМНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ

**«САНКТ-ПЕТЕРБУРГСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ИНСТИТУТ
ПСИХОЛОГИИ И СОЦИАЛЬНОЙ РАБОТЫ»
(СПбГИПСР)**

КАФЕДРА ПРИКЛАДНОЙ СОЦИАЛЬНОЙ ПСИХОЛОГИИ И КОНФЛИКТОЛОГИИ

УТВЕРЖДАЮ

Руководитель образовательной программы

кандидат педагогических наук,

доцент кафедры теории и технологии

социальной работы

Ю.Ю. Платонова

«10» июня 2021 г.

Рабочая программа дисциплины

ПРАКТИКУМ ВЕДЕНИЯ ПЕРЕГОВОРОВ

по образовательной программе 39.03.02 Социальная работа

«Социальная работа в системе социального обслуживания населения»

Разработчик: канд. экон. наук, доцент Сатикова Светлана Валентиновна

Санкт-Петербург

2021

РАЗДЕЛ 1. Учебно-методический раздел рабочей программы дисциплины

1.1. Аннотация рабочей программы дисциплины

ПРАКТИКУМ ВЕДЕНИЯ ПЕРЕГОВОРОВ

Цель изучения дисциплины: усвоение студентами основных положений теории переговоров и применение ее в практике переговорного процесса, формирование навыков делового общения, осуществления стратегии и тактики ведения переговоров.

Задачи дисциплины:

1. Приобрести новые знания с использованием современных образовательных технологий в сфере деловых переговоров;
2. Дать представление о психологических основаниях процесса переговоров;
3. Сформировать навыки исследования проблем, путей и методов достижения успеха в процессе деловых переговоров;
4. Владеть основными методами повышения эффективности делового общения.

Содержание дисциплины:

Классификации, правила деловой беседы и делового этикета.

Психологические аспекты процесса переговоров.

Стратегия и тактика ведения переговоров.

Основные технологии и приемы ведения переговоров.

1.2. Цель и задачи обучения по дисциплине

Цель – усвоение студентами основных положений теории переговоров и применение ее в практике переговорного процесса, формирование навыков делового общения, осуществления стратегии и тактики ведения переговоров.

Задачи:

1. Приобрести новые знания с использованием современных образовательных технологий в сфере деловых переговоров;
2. Дать представление о психологических основаниях процесса переговоров;
3. Сформировать навыки исследования проблем, путей и методов достижения успеха в процессе деловых переговоров;
4. Владеть основными методами повышения эффективности делового общения.

В случае успешного освоения дисциплины студенты **должны:**

знать:

- основы конструирования и осуществления процесса переговоров;
- опосредованность эффективности переговоров гуманистическим мировоззрением и позитивным отношением к субъекту взаимодействия;
- основные проблемы и тенденции переговорного процесса.

уметь:

- применять во взаимодействии основные понятия и принципы функционирования переговорного процесса;

– применять полученные теоретические знания для решения конкретных задач переговоров;

– использовать современные образовательные технологии в сфере деловых переговоров.

иметь навыки:

– конструирования и осуществления процесса переговоров с субъектом профессионального взаимодействия;

– владения основными методами повышения эффективности делового общения;

– моделирования различных ситуаций профессионального взаимодействия для разработки стратегии и тактики проведения переговоров.

1.3. Язык обучения

Язык обучения – русский.

1.4. Объем дисциплины в зачетных единицах с указанием количества академических часов, выделенных на контактную работу обучающихся с преподавателем по видам учебных занятий, самостоятельную работу, форму промежуточной аттестации*

| Форма обучения | Общий объем дисциплины | | | Объем в академических часах | | | | | | | | | |
|----------------|------------------------|-----------------|-----------------|------------------------------|--|-----------------------|--------------------------|---------------------------|------------------------|-----------------------------|--|---|----------------------------------|
| | В зач.ед. | В астрон. часах | В академ. часах | Объем самостоятельной работы | Объем контактной работы обучающихся с преподавателем | | | | | | | | Промежуточная аттестация (зачет) |
| | | | | | Всего | Виды учебных занятий | | | | | В том числе контактная работа (занятия) в интерактивных формах | | |
| | | | | | | Всего учебных занятий | Занятия лекционного типа | Занятия семинарского типа | Групповые консультации | Индивидуальные консультации | | | |
| Очная | 2 | 54 | 72 | 38 | 34 | 32 | 12 | 20 | - | - | 10 | 2 | |
| Заочная | 2 | 54 | 72 | 62 | 10 | 8 | - | - | 8 | - | 4 | 2 | |

* В случае реализации смешанного обучения рабочая программа дисциплины адаптируется преподавателем в части всех видов учебных занятий и промежуточной аттестации к использованию дистанционных образовательных технологий.

1.5. Планируемые результаты обучения по дисциплине, обеспечивающие достижение планируемых результатов освоения образовательной программы

| Планируемые результаты обучения по образовательной программе (перечень компетенций в соответствии с ФГОС и ОПОП) | Планируемые результаты обучения по дисциплине (перечень компетенций по дисциплине) |
|--|---|
| УК- 1 – УК-8 ОПК-1– ОПК-4 ПК-1– ПК-6 | – способен применять современные информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности в сфере социальной работы (ОПК-1); – способен к осуществлению прогнозирования, проектирования и моделирования процессов, направленных на улучшение условий жизнедеятельности граждан (ПК-5) |

РАЗДЕЛ 2. Структура и содержание дисциплины

2.1. Учебно-тематический план дисциплины

Очная форма обучения

| Тема (раздел) дисциплины (указывается номер темы, название) | Общее количество аудиторных часов | Общее кол-во часов на занятия лекционного типа | Общее кол-во часов на занятия семинарского типа | |
|--|-----------------------------------|--|---|----------------------------|
| | | | Всего | Из них интерактивные формы |
| Тема 1. Классификации, правила деловой беседы и делового этикета | 8 | 4 | 4 | 2 |
| Тема 2. Психологические аспекты процесса переговоров | 8 | - | 8 | 2 |
| Тема 3. Стратегия и тактика ведения переговоров | 8 | 4 | 4 | 4 |
| Тема 4. Основные технологии и приемы ведения переговоров | 8 | 4 | 4 | 2 |
| Итого: | 32 | 12 | 20 | 10 |

Очно-заочная форма обучения

| Тема (раздел) дисциплины (указывается номер темы, название) | Общее количество аудиторных часов | Общее кол-во часов на занятия лекционного типа | Общее кол-во часов на занятия семинарского типа | |
|--|-----------------------------------|--|---|----------------------------|
| | | | Всего | Из них интерактивные формы |
| Тема 1. Классификации, правила деловой беседы и делового этикета | 6 | 4 | 2 | 2 |
| Тема 2. Психологические аспекты процесса переговоров | 4 | - | 4 | 2 |
| Тема 3. Стратегия и тактика ведения переговоров | 6 | 4 | 2 | 2 |
| Тема 4. Основные технологии и приемы ведения переговоров | 6 | 2 | 4 | 2 |
| Итого: | 22 | 10 | 12 | 8 |

Заочная форма обучения

| Тема (раздел) дисциплины (указывается номер темы, название) | Общее количество аудиторных часов | Общее кол-во часов на занятия лекционного типа | Общее кол-во часов на занятия семинарского типа | |
|--|-----------------------------------|--|---|----------------------------|
| | | | Всего | Из них интерактивные формы |
| Тема 1. Классификации, правила деловой беседы и делового этикета | 2 | - | - | - |
| Тема 2. Психологические аспекты процесса переговоров | 2 | - | - | - |
| Тема 3. Стратегия и тактика ведения переговоров | 2 | - | - | - |
| Тема 4. Основные технологии и приемы ведения переговоров | 2 | - | - | - |
| Итого: | 8 | - | - | - |

2.2. Краткое содержание тем (разделов) дисциплины

Тема 1. Классификации, правила деловой беседы и делового этикета.

Понятие делового общения. Правила взаимодействия в деловом общении. Классификации деловой беседы. Национальные особенности ведения переговоров. Деловой этикет. Этика деловых отношений.

Тема 2. Психологические аспекты процесса переговоров.

Процесс переговоров. Психологическая подготовка и переговоры. Психологические аспекты деловых коммуникаций. Установление контакта с партнером. Психологические особенности торга, обмена уступками и обсуждения условий. Учет в переговорах психологической реакции партнера по взаимодействию. Ассертивный сценарий поведения.

Тема 3. Стратегия и тактика ведения переговоров.

Подготовка и планирование переговоров. Основные этапы процесса переговоров. Методы ведения деловой беседы и сбора информации во время взаимодействия с партнером. Тактика ведения переговоров в конкретной ситуации. Стили поведения в процессе переговоров с торгом. Формирование инструментов нивелирования собственных проблем в переговорах.

Тема 4. Основные технологии и приемы ведения переговоров.

Модель ведения деловой беседы. Основные техники противостояния манипуляциям. Практические приемы при взаимодействии с прессингом в переговорах. Алгоритм работы с возражениями. Практические приемы отработки проявления открытой агрессии в переговорах.

2.3. Описание занятий семинарского типа

Занятий семинарского типа в данной дисциплине не предусмотрено. В этой дисциплине предусмотрены только практические занятия.

Практические занятия

Практические занятия строятся по следующему принципу: Происходит отработка техник, обсуждавшихся на лекциях. Работа может происходить как в парах, так и в группе. На отработку одной техники дается не менее 30, но не более 50 минут.

После отработки упражнений выступающие в различных ролях должны подробно проанализировать собственную работу, ответить на уточняющие вопросы теоретического характера. Остальные участники группы дают обратную связь по всем правилам ее подачи.

ПРАКТИЧЕСКОЕ ЗАНЯТИЕ 1.

ТЕМА: Классификации, правила деловой беседы и делового этикета.

Цель: Отработка общих правил деловой беседы и выявление различий в типах деловых бесед.

Вопросы для обсуждения:

1. Национальные особенности ведения переговоров и специфика языка жестов.
2. Основные принципы и правила делового этикета.

Понятийный аппарат:

Вербальные и невербальные средства в переговорах. Типы аргументации на переговорах. Национальные стили ведения международных переговоров.

ПРАКТИЧЕСКОЕ ЗАНЯТИЕ 2.

ТЕМА: Психологические аспекты процесса переговоров.

Цель: формирование психологической готовности к участию в процессе переговоров.

Вопросы для обсуждения:

1. Психологическая подготовка и переговоры.
2. Психологические аспекты деловых коммуникаций.

Понятийный аппарат:

Психологическая готовность к переговорам. Психология деловых коммуникаций. Эмоциональный контакт с партнером. Психология процессов торга, обмена уступками и обсуждения условий. Ассертивный стиль поведения.

ПРАКТИЧЕСКОЕ ЗАНЯТИЕ 3.

ТЕМА: Стратегия и тактика ведения переговоров.

Цель: Отработка навыков стратегического планирования процесса переговоров и определения возможных тактических вариантов их осуществления.

Вопросы для обсуждения:

1. Подготовка и планирование переговоров.
2. Основные этапы процесса переговоров.
3. Тактика ведения переговоров в конкретной ситуации.

Понятийный аппарат:

Планирование переговоров. Разработка стратегии переговоров. Этапы переговорного процесса. Тактика ведения переговоров.

ПРАКТИЧЕСКОЕ ЗАНЯТИЕ 4.**ТЕМА: Основные технологии и приемы ведения переговоров.**

Цель: формирование умений и навыков применения основных технологий в осуществлении процесса переговоров.

Вопросы для обсуждения:

1. Основные техники противостояния манипуляциям.
2. Практические приемы при взаимодействии с прессингом и агрессией в переговорах проблемы.

Понятийный аппарат:

Манипуляции во взаимодействии. Технология конструктивного спора. Открытая агрессия в переговорах.

2.4. Описание занятий в интерактивных формах

Интерактивное занятие к теме 1 «Классификации, правила деловой беседы и делового этикета».

В качестве интерактивной формы проведения занятия используется ознакомление с методами и методиками проведения деловой беседы. Студенты имеют возможность ознакомиться с целью и содержанием правил проведения беседы, нацеленной на результат, обсудить возможную эффективность различных подходов к деловому этикету. Они определяют приоритетность применения различных стилей вербального и невербального поведения в осуществлении переговорного процесса.

Интерактивное занятие к теме 2. «Психологические аспекты процесса переговоров».

Студенты обсуждают учет психологических особенностей и состояний партнера по коммуникации как важный параметр эффективности переговоров. Выявляют значение собственных психологических предпосылок к достижению оптимального результата переговоров: эмоциональных состояний, когнитивных установок, осознанного целеполагания. Рассматривают роль эмпатического взаимодействия на разных этапах переговоров.

Интерактивное занятие к теме 3 «Стратегия и тактика ведения переговоров».

Студенты анализируют различие понятий «стратегии» и «тактики» в процессе переговоров. Обсуждают значение стратегического планирования в подготовке к переговорному процессу. Осуществляют поиск различных вариантов тактического взаимодействия с партнером для повышения эффективности переговоров. Рассматривают возможности оперативной

модификации тактики переговоров при возникающей необходимости.

Интерактивное занятие к теме 4 «Основные технологии и приемы ведения переговоров».

Студенты обсуждают известные технологии и приемы взаимодействия с потенциальными участниками переговоров. Предлагают возможные вербальные и невербальные проявления в ответ на выраженную реакцию партнера (агрессию, критику и др.). Делают предположения о совокупности технологий и приемов ведения переговорного процесса в зависимости от контекста переговоров.

2.5. Организация планирования встреч с приглашенными представителями организаций

В рамках дисциплины возможно предусмотреть встречу во время проведения учебных занятий со специалистом – менеджером по персоналу.

2.6. Особенности освоения дисциплины инвалидами и лицами с ограниченными возможностями здоровья

Обучение студентов с ограниченными возможностями здоровья при необходимости осуществляется на основе адаптированной рабочей программы с использованием специальных методов обучения и дидактических материалов, составленных с учетом особенностей психофизического развития, индивидуальных возможностей и состояния здоровья таких обучающихся (обучающегося).

В целях освоения учебной программы дисциплины инвалидами и лицами с ограниченными возможностями здоровья обеспечивается:

- 1) для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья по зрению:
 - размещение в доступных для обучающихся, являющихся слепыми или слабовидящими, местах и в адаптированной форме справочной информации о расписании учебных занятий;
 - присутствие ассистента, оказывающего обучающемуся необходимую помощь;
 - выпуск альтернативных форматов методических материалов (крупный шрифт или аудиофайлы);
- 2) для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья по слуху:
 - надлежащими звуковыми средствами воспроизведение информации;
- 3) для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья, имеющих нарушения опорно-двигательного аппарата:

- возможность беспрепятственного доступа обучающихся в учебные помещения, туалетные комнаты и другие помещения института, а также пребывание в указанных помещениях.

Получение образования обучающимися с ограниченными возможностями здоровья может быть организовано как совместно с другими обучающимися, так и в отдельных группах или в отдельных организациях.

Перечень учебно-методического обеспечения самостоятельной работы обучающихся по дисциплине.

Учебно-методические материалы для самостоятельной работы обучающихся из числа инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья предоставляются в формах, адаптированных к ограничениям их здоровья и восприятия информации:

| Категории студентов | Формы |
|--|--|
| С нарушением слуха | - в печатной форме; - в форме электронного документа |
| С нарушением зрения | - в печатной форме увеличенным шрифтом; - в форме электронного документа; - в форме аудиофайла |
| С нарушением опорно-двигательного аппарата | - в печатной форме; - в форме электронного документа; - в форме аудиофайла |

Данный перечень может быть конкретизирован в зависимости от контингента обучающихся.

Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине.

Перечень фондов оценочных средств, соотнесённых с планируемыми результатами освоения образовательной программы.

Для студентов с ограниченными возможностями здоровья предусмотрены следующие оценочные средства:

| Категории студентов | Виды оценочных средств | Формы контроля и оценки результатов обучения |
|--|---|---|
| С нарушением слуха | Тест | преимущественно письменная проверка |
| С нарушением зрения | собеседование | преимущественно устная проверка (индивидуально) |
| С нарушением опорно-двигательного аппарата | Решение дистанционных тестов, контрольные вопросы | - |

Студентам с ограниченными возможностями здоровья увеличивается время на подготовку ответов к зачёту, разрешается готовить ответы с использованием дистанционных образовательных технологий.

Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующие этапы формирования компетенций. При проведении процедуры оценивания результатов обучения инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья предусматривается использование технических средств, необходимых им в связи с их индивидуальными особенностями. Процедура оценивания результатов обучения инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья по дисциплине предусматривает предоставление информации в формах, адаптированных к ограничениям их здоровья и восприятия информации:

Для лиц с нарушениями зрения:

- в печатной форме увеличенным шрифтом;
- в форме электронного документа;
- в форме аудиофайла.

Для лиц с нарушениями слуха:

- в печатной форме;
- в форме электронного документа.

Для лиц с нарушениями слуха:

- в печатной форме увеличенным шрифтом;
- в форме электронного документа;
- в форме аудиофайла.

Данный перечень может быть конкретизирован в зависимости от контингента обучающихся.

При проведении процедуры оценивания результатов обучения инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья по дисциплине (модулю) обеспечивается выполнение следующих дополнительных требований в зависимости от индивидуальных особенностей обучающихся:

- инструкция по порядку проведения процедуры оценивания предоставляется в доступной форме (устно, в письменной форме);
- доступная форма предоставления заданий оценочных средств (в печатной форме, в печатной форме увеличенным шрифтом, в форме электронного документа, задания зачитываются ассистентом);

- доступная форма предоставления ответов на задания (письменно на бумаге, набор ответов на компьютере, с использованием услуг ассистента, устно).

При необходимости для обучающихся с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов процедура оценивания результатов обучения по дисциплине (модулю) может проводиться в несколько этапов.

Проведение процедуры оценивания результатов обучения инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья допускается с использованием дистанционных образовательных технологий.

Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины. Для освоения дисциплины инвалидами и лицами с ограниченными возможностями здоровья предоставляются основная и дополнительная учебная литература в виде электронного документа в фонде библиотеки и / или в электронно-библиотечных системах.

Описание материально-технической базы, необходимой для осуществления образовательного процесса по дисциплине Освоение дисциплины инвалидами и лицами с ограниченными возможностями здоровья осуществляется с использованием средств обучения общего и специального назначения:

- лекционная аудитория – мультимедийное оборудование (для студентов с нарушениями слуха);
- учебная аудитория для практических занятий (семинаров) мультимедийное оборудование, (для студентов с нарушениями слуха).

2.7. Методические указания для студентов по освоению дисциплины

Теоретико-методологической основой данного курса выступают междисциплинарные исследования в области прикладной конфликтологии и психологии, а также технологий деятельности психолога в сфере профессионального, делового, межличностного взаимодействия.

Основным понятийным аппаратом и наиболее значимыми вопросами изучения данной программы являются: конструирование процесса переговоров; понятия и принципы функционирования переговорного процесса; проблемы и тенденции переговорного процесса.

Основными принципами изучения данной дисциплины являются:

- принцип развивающего и воспитывающего обучения;
- принцип научности и связи теории с практикой;
- принцип систематичности;
- принцип наглядности;

- принцип доступности;
- принцип положительной мотивации и благоприятного климата обучения.

Методическое обеспечение дисциплины осуществляется за счёт использования современных учебников (учебных комплексов, справочной литературы, словарей, интернет-сайтов учреждений психологического профиля) и учебных пособий, касающихся проблематики изучаемой дисциплины (профессионального взаимодействия психолога, технологий проведения переговорного процесса).

2.8. Материально-техническая база, необходимая для осуществления образовательного процесса по дисциплине

Учебная аудитория, оборудованная мультимедийным оборудованием и аудио системой, с возможностью демонстрации интерактивных пособий и учебных фильмов, с доступом к сети Интернет.

Кабинет психологических тренингов и проведения медиации

Используемое оборудование: комплекты специализированной мебели, мультимедийное оборудование с доступом к сети Интернет.

РАЗДЕЛ 3. Требования к самостоятельной работе студентов в рамках освоения дисциплины

Самостоятельная работа студентов – способ активного, целенаправленного приобретения студентом новых для него знаний, умений и компетенций без непосредственного участия в этом процессе преподавателей.

Самостоятельная работа по дисциплине является единым видом работы, которая может состоять из нескольких заданий.

Студенты заочной формы обучения сдают самостоятельную работу не позднее, чем за три недели до даты промежуточной аттестации по дисциплине, при этом результаты аттестации должны быть объявлены студентам не позднее, чем за одну неделю до даты промежуточной аттестации по дисциплине.

Методические рекомендации по выполнению самостоятельной работы

Происходящая в настоящее время реформа высшего образования связана по своей сути с переходом от парадигмы обучения к парадигме образования. Прежние образовательные концепции были рассчитаны на такие символы обучения, как знания, умения, общественное воспитание, а символами нового подхода к образованию становятся компетентность, эрудиция, индивидуальное творчество, самостоятельный поиск знаний и потребность их совершенствования, высокая культура личности. В этом плане следует признать, что

самостоятельная работа студентов (СРС) является не просто важной формой образовательного процесса, а должна стать его основой.

Все это предполагает ориентацию на активные методы овладения знаниями, развитие творческих способностей студентов, переход от поточного к индивидуализированному обучению с учетом потребностей и возможностей личности. Речь идет не просто об увеличении числа часов на самостоятельную работу. Усиление роли самостоятельной работы студентов означает принципиальный пересмотр организации учебно-воспитательного процесса в вузе, который должен строиться так, чтобы развивать умение учиться, формировать у студента способности к саморазвитию, творческому применению полученных знаний, способам адаптации к профессиональной деятельности в современном мире.

Самостоятельная работа – это особо организованный вид учебной деятельности, который предполагает изучение исторического наследия прошлого по данной дисциплине, исследований современных российских и зарубежных ученых, учебной и дополнительной литературы, обработку своих конспектов лекций.

Самостоятельная работа должна отвечать определенным требованиям. Во-первых, планомерность, разумное использование личного времени, хорошо продуманный и строго соблюдаемый режим труда.

Во-вторых, регулярность и последовательность изучения учебных материалов. Ничто так не снижает эффективность самостоятельной работы, как занятия от случая к случаю.

В-третьих, сознательная активность. Данное требование обусловлено самой природой человеческого познания как процесса активного отражения в сознании людей внешнего мира.

Самостоятельная работа студентов включает в себя следующие виды деятельности:

- изучение рекомендуемой литературы;
- анализ информации, полученной на других курсах с точки зрения данной дисциплины;
- просмотр периодических изданий с целью получения дополнительной информации
- подготовка к лекционным занятиям (повторение пройденного материала, составление глоссария);
- выполнение заданий и обработка полученных результатов;
- подготовка и написание рефератов;
- подготовку к зачету по основной и дополнительной литературе.

Подготовка к семинарским и практическим занятиям предполагает выполнение студентами заданий, предусмотренных для каждого семинарского и практического занятия.

Оформление самостоятельной работы:

1. Титульный лист.

Образец титульного листа определяется Положением об аттестации учебной работы студентов института, и опубликован на сайте www.psycwork.ru раздел «Учебный процесс» / «самостоятельная работа».

Устанавливаются следующие требования к оформлению самостоятельной работы:

- параметры страницы (210x297 мм) А4;
- интервал полуторный;
- шрифт 12, Times New Roman;
- поля страницы: левое – 2 см, правое – 1,5 см, верхнее – 2 см, нижнее – 2 см.
- все страницы должны иметь сквозную нумерацию арабскими цифрами в верхнем правом углу.

3.1. Задания для самостоятельной работы по каждой теме (разделу) учебно-тематического плана

Задания к самостоятельной работе для очной формы обучения (время на изучение и выполнение – 38 часов).

Тема 1. Классификации, правила деловой беседы и делового этикета – 8 часов).

Задания к теме

1. Проведите исследование различий в процессах ведения переговоров на примерах с представителями двух различных национальных общностей.
2. Составьте перечень необходимых вербальных компетенций и правил деловой беседы, нацеленной на эффективный результат.

Тема 2. Психологические аспекты процесса переговоров. (время на изучение и выполнение – 10 часов).

Задания к теме

1. Составьте психологический портрет эффективного участника переговоров.
2. Составьте перечни положительных и отрицательных психологических характеристик, связанных с понятием ассертивности.

Тема 3. Стратегия и тактика ведения переговоров. (время на изучение и выполнение – 10 часов).

Задания к теме

1. Составьте стратегический план к проведению переговоров по конкретной тематике (международных, торговых, вооруженных конфликтов и др.).
2. На примере проанализируйте модификацию тактических проявлений участника переговоров.

Тема 4. Основные технологии и приемы ведения переговоров. (время на изучение и выполнение – 10 часов).

Задания к теме:

1. Обозначьте и дайте интерпретацию десяти известных Вам технологиям или приемам, эффективным в процессе переговоров.

2. Проанализируйте несколько вариантов взаимодействия с агрессией партнера по коммуникации.

Задания к самостоятельной работе для очно-заочной формы обучения (время на изучение и выполнение – 48 часов).

Тема 1. Классификации, правила деловой беседы и делового этикета. (время на изучение и выполнение – 12 часов).

Задания к теме

1. Проведите исследование различий в процессах ведения переговоров на примерах с представителями двух различных национальных общностей.

2. Составьте перечень необходимых вербальных компетенций и правил деловой беседы, нацеленной на эффективный результат.

Тема 2. Психологические аспекты процесса переговоров. (время на изучение и выполнение – 12 часов).

Задания к теме

1. Составьте психологический портрет эффективного участника переговоров.

2. Составьте перечни положительных и отрицательных психологических характеристик, связанных с понятием асертивности.

Тема 3. Стратегия и тактика ведения переговоров. (время на изучение и выполнение – 12 часов).

Задания к теме

1. Составьте стратегический план к проведению переговоров по конкретной тематике (международных, торговых, вооруженных конфликтов и др.).

2. На примере проанализируйте модификацию тактических проявлений участника переговоров.

Тема 4. Основные технологии и приемы ведения переговоров. (время на изучение и выполнение – 12 часов).

Задания к теме:

1. Обозначьте и дайте интерпретацию десяти известных Вам технологиям или приемам, эффективным в процессе переговоров.

2. Проанализируйте несколько вариантов взаимодействия с агрессией партнера по коммуникации.

Задания к самостоятельной работе для заочной формы обучения (время на изучение и выполнение – 62 часа).

Тема 1. Классификации, правила деловой беседы и делового этикета. (время на изучение и выполнение – 14 часов).

Задания к теме

1. Проведите исследование различий в процессах ведения переговоров на примерах с представителями двух различных национальных общностей.

2. Составьте перечень необходимых вербальных компетенций и правил деловой беседы, нацеленной на эффективный результат.

Тема 2. Психологические аспекты процесса переговоров. (время на изучение и выполнение – 16 часов).

Задания к теме

1. Составьте психологический портрет эффективного участника переговоров.

2. Составьте перечни положительных и отрицательных психологических характеристик, связанных с понятием ассертивности.

Тема 3. Стратегия и тактика ведения переговоров. (время на изучение и выполнение – 16 часов).

Задания к теме

1. Составьте стратегический план к проведению переговоров по конкретной тематике (международных, торговых, вооруженных конфликтов и др.).

2. На примере проанализируйте модификацию тактических проявлений участника переговоров.

Тема 4. Основные технологии и приемы ведения переговоров. (время на изучение и выполнение – 16 часов).

Задания к теме:

1. Обозначьте и дайте интерпретацию десяти известных Вам технологиям или приемам, эффективным в процессе переговоров.

2. Проанализируйте несколько вариантов взаимодействия с агрессией партнера по коммуникации.

3.2. Критерии оценки результатов выполнения самостоятельной работы

Оценка самостоятельной работы осуществляется в соответствии с Положением об аттестации учебной работы студентов института в рамках балльно-рейтинговой системы оценки учебной работы студентов.

Баллы БРС присваиваются следующим образом:

- 30 баллов – самостоятельная работа выполнена в срок, в полном объеме, все работы достойны отличной оценки;
- 25 баллов – самостоятельная работа выполнена в срок, в полном объеме, все работы в среднем достойны хорошей оценки;
- 20 баллов – самостоятельная работа выполнена в срок, в полном объеме, все работы в среднем достойны удовлетворительной оценки;
- 10 баллов – самостоятельная работа выполнена в срок, в не полном объеме (не менее 75% заданий), все работы в среднем достойны оценки не ниже хорошей;
- 0 баллов – самостоятельная работа выполнена в срок, в полном объеме, все работы в среднем достойны неудовлетворительной оценки.

РАЗДЕЛ 4. Фонд оценочных средств

4.1. Материалы, обеспечивающие методическое сопровождение оценки качества знаний по дисциплине на различных этапах ее освоения

К основным формам контроля, определяющим процедуры оценивания знаний, умений, навыков, характеризующих этапы формирования компетенций по дисциплине «Практикум ведения переговоров» относится рубежный контроль (тест минимальной компетентности), промежуточная аттестация в форме зачета по дисциплине.

Критериями и показателями оценивания компетенций на различных этапах формирования компетенций являются:

- знание терминов, понятий, категорий, концепций и теорий по дисциплине;
- понимание связей между теорией и практикой;
- сформированность аналитических способностей в процессе изучения дисциплины;
- знание специальной литературы по дисциплине.

Шкала оценивания для зачета

Результаты успешной сдачи зачета аттестуются оценкой «зачтено», неудовлетворительные результаты оценкой «не зачтено».

«Зачтено» выставляется в случае, если студент продемонстрировал достаточный уровень владения понятийным аппаратом и знанием теории и закономерности учебной дисциплины, решения профессионально-ориентированных задач и междисциплинарных ситуаций.

«Не зачтено» выставляется в случае, если студент не продемонстрировал необходимый минимум теоретических знаний и понятийного аппарата, умений решать практические задачи.

4.2. Перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения дисциплины

| Тема (раздел) дисциплины (указывается номер темы, название) | Компетенции по дисциплине |
|---|----------------------------------|
| Тема 1. Классификации, правила деловой беседы и делового этикета. | ОПК-1; ПК-5 |
| Тема 2. Психологические аспекты процесса переговоров. | ОПК-1; ПК-5 |
| Тема 3. Стратегия и тактика ведения переговоров. | ОПК-1; ПК-5 |
| Тема 4. Основные технологии и приемы ведения переговоров. | ОПК-1; ПК-5 |

4.3. Описание форм аттестации текущего контроля успеваемости (рубежного контроля) и итогового контроля знаний по дисциплине (промежуточной аттестации по дисциплине)

Рубежный контроль (текущий контроль успеваемости) – задания или иные варианты контроля успеваемости студентов, проводимых преподавателем в процессе изучения дисциплины в форме теста минимальной компетентности. Тест минимальной компетентности проводится по глоссарию.

Контрольные мероприятия по текущему контролю знаний (успеваемости) студентов проводятся в часы, отведенные для изучения дисциплины.

Порядок проведения рубежного контроля регулируется Положением об аттестации учебной работы студентов института.

4.4. Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения дисциплины

Промежуточная аттестация по дисциплине является итоговой проверкой знаний и компетенций, полученных студентом в ходе изучения дисциплины.

Промежуточная аттестация по дисциплине проводится в виде зачета. Промежуточная аттестация проводится в соответствии с требованиями Положения об аттестации учебной работы студентов института.

Примерные вопросы к зачету:

1. Общая характеристика переговоров. Виды переговоров.
 2. Подходы Р. Фишера, У. Юри, У. Мастенбрука, Ч.Л. Карраса и др. к стратегиям ведения переговоров.
 3. Структура переговорного процесса. Развитие исследований по переговорам в России и различных странах.
 4. Матричная игра как модель описания различных стратегий при ведении переговоров.
 5. Понятия BATNA, ATNA, переговорного пространства. Их соотношение.
 6. Виды посредничества, выбор вида посредничества при урегулировании конфликта переговорными методами (привести примеры из практики)
 7. Стадии и этапы переговорного процесса. Основные параметры подготовки к переговорам.
 8. Проблема эффективности использования тактических приемов. Личностный стиль ведения переговоров и трудности его определения.
 9. Виды и примеры тактических приемов. Выбор стратегии при ведении переговоров.
 10. Задачи и виды посреднической деятельности (привести примеры из практики).
- Неравенство сил в переговорном процессе.
11. Роль невербальных средств в различных культурах. Общая характеристика невербальных средств общения и их роли в переговорном процессе.
 12. Подготовка аргументации. Типы аргументации на переговорах. Феномены восприятия на переговорах (привести примеры из практики).
 13. Специфика многосторонних переговоров. Особенности переговоров на разных уровнях.
 14. Национальные стили ведения переговоров.
 15. Значение эмпатии в переговорах.
 16. Взаимодействие с агрессией у партнера в процессе переговоров. Понятие «прессинга» в переговорах.
 17. Проявление ассертивного стиля взаимодействия в переговорном процессе.
 18. Динамика психологических состояний партнеров в процессе переговоров.
 19. Когнитивные установки и целеполагание в переговорном процессе.
 20. Личность эффективного участника переговоров.

Пример типового задания в форме теста для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья

Необходимо выбрать один вариант правильного ответа

Тест 1. ПЕРЕГОВОРЫ - это

А) специфический вид деловой коммуникации, имеющий свои правила и закономерности, использующий разнообразные пути к достижению соглашения, разрешению или урегулированию конфликтов.

Б) процесс адекватной коммуникации, эффективного просвещения и ответственного использования власти с целью взаимной выработки, обмена и выполнения определенных обещаний, которые приводят к реалистичным и прочным соглашениям.

В) встреча, в ходе которой стороны дают друг другу обещания о дальнейших действиях и добиваются взаимной доброжелательности, доверия и уважения.

Г) особая форма коммуникации, необходимая для получения информации о планах и намерениях значимых для переговорщика персон, возможной корректировки и дальнейшего использования этой информации в своих интересах.

Тест 2. Интересы сторон на переговорах обязательно будут:

А) физиологическими, безопасности, социальными, самореализации

Б) своими, чужими, нейтральными

В) умными, глупыми, провокационными

Г) процедурными, содержательными, психологическими.

Тест 3. ПРОБЛЕМА

А) это вопрос, который выдвинут для обсуждения в процессе переговоров и решение которого позволит удовлетворить нереализованный или ущемленный интерес, то есть то, что мы будем обсуждать на переговорах.

Б) это высказывания сторон, которые содержат информацию о том, каким образом интересы могут быть удовлетворены, проблема решена.

В) это принципы, ценности или системы убеждений, которые необходимо удовлетворить, если противоречие предполагается разрешить справедливо, практично, наилучшим образом и надолго.

Г) момент в переговорах, когда стороны могут изменить стратегию и (или) тактику, отложить обсуждение, заявить, что переговоры зашли в тупик.

Тест 4. Заполнение таблицы Линкольна начинается с

А) последствий сорванных переговоров

Б) с начального (стартового предложения)

В) с определения своих интересов

Г) с повестки переговоров

Тест 5. ПЕРЕГОВОРЫ О ПЕРЕГОВОРАХ –

А) способ быстро решить проблему, возникшую между сторонами

Б) предварительная коммуникация, позволяющая согласовать основные процедурные вопросы

В) действия заинтересованной стороны в ответ на отказ другой стороны переговоров принять ее предложение.

Г) совместное обсуждение сторонами проведенных переговоров.

Пример типового практико-ориентированного задания

Типовое задание 1. Четыре года назад три человека создали три предприятия, являясь в каждом из них соучредителями. Каждый приятелей стал директором одного из предприятий. Через три года два из трех предприятий по разным причинам стали банкротами. Их бывшие директора, являясь соучредителями третьего предприятия, регулярно получают дивиденды с вложенных ранее сумм от функционирующей и процветающей фирмы.

Однако нарастает недовольство от того, что третий приятель не позволяет им вмешиваться в руководство своим предприятием. Принимает решения сам. Как соучредители они все имеют право на принятие управленческих решений. Давление на директора процветающего предприятия растет, отношения ухудшаются. Основные зоны расхождения: распределение прибыли; подходы к ведению дела в целом; кадровые вопросы.

Отношения между совладельцами ухудшаются, при этом, с одной стороны, все заинтересованы в процветании фирмы, с другой стороны, нарастают обида и недоверие друг к другу со всех сторон.

Вопросы к ситуации:

1. Возможны ли переговоры между сторонами? (обоснуйте ответ)
2. Кто будет сторонами в данных переговорах?
3. Если возможны, то какие интересы сторон необходимо удовлетворять через переговоры?
4. Как будет сформулирована повестка переговоров?
5. Какие предложения может выдвинуть каждая из сторон?
6. Что надо сделать каждой из сторон, чтобы переговоры прошли эффективно и конфликт разрешился?

Типовое задание 2. В общежитии уже полгода в комнате живут 2 соседки: Ольга и Екатерина. Они обучаются в одном университете, в одной группе. Девушки, в целом, хорошо ладят. Вместе делают проекты, презентации, это удобно и выгодно каждой. Но иногда возникают противоречия. Екатерина привыкла вставать рано и успевать выполнять необходимые дела. Ольга любит поспать, поэтому не встает раньше необходимости. Поскольку Екатерина встает рано, то и ложится спать тоже рано. А Ольга часто ложится спать поздно,

поэтому мешает спать Екатерине. Иногда Ольга делает задания по учебе до ночи, но в основном Ольга приходит поздно с прогулок.

Девушки предъявляют взаимные претензии друг к другу, а именно: Ольга обвиняет соседку в том, что та мешает ей утром спать, а заснуть потом Ольга не может, а Екатерина возмущена тем, что из-за Ольги не может вовремя уснуть, а вставать-то рано. В результате обе девушки не высыпаются.

Вопросы к ситуации:

1. Возможны ли переговоры между сторонами? (обоснуйте ответ)
2. Если возможны, то какие интересы сторон необходимо удовлетворять через переговоры?
3. Как будет сформулирована повестка переговоров?
4. Какие предложения может выдвинуть каждая из сторон?
5. Что надо сделать каждой из сторон, чтобы переговоры прошли эффективно и конфликт разрешился?

РАЗДЕЛ 5. Глоссарий

«Гипертрофированность восприятия» – проявляется в том, что по мере развития кризиса «дихотомия» конфликтного восприятия, при одинаковой нацеленности на отпор оппоненту, способствует тому, что у участников спора возникает тенденция считать, будто их интересы и цели расходятся в большей мере, чем это есть на самом деле. Стороны склонны усиливать имеющиеся различия и игнорировать наличие точек соприкосновения. В результате сам конфликт окрашивается в полярные – черно-белые краски, стороны стремятся обвинить друг друга в любом неблагоприятном поступке. Это ведет к дальнейшему углублению разрыва. Конфликт воспринимается как нечто крайне важное, создающее очень серьезную угрозу основным интересам и ценностям. При этом даже самое незначительное событие может расцениваться как критическое, как ключевое в отношениях сторон. Действия противоположной стороны, которые в нормальных условиях не вызывают особой обеспокоенности, при конфликте часто истолковываются как угроза.

«Приписывающее искажение» – один из феноменов искажения восприятия в ситуации конфликта и переговорного процесса, согласно которому любые поступки противоположной стороны объясняются его злым умыслом. Вследствие всего этого происходит обесчеловечивание противника. Никакого сочувствия к противоположной стороне не допускается. Именно для этого часто используются сравнения противника с темными силами (дьяволом, сатаной), с животными, вызывающими отвращение (например, шакалами, гиенами, крысами).

Барьеры восприятия – комплекс психологических и социальных препятствий на пути адекватного восприятия интересов, позиций и идей сторон процесса коммуникации, приводящий к формированию нежелательного (негативного) отношения сторон друг к другу.

Восприятие – процесс отражения человеком предметов и явлений действительности при их непосредственном воздействии на органы чувств. Вместе с ощущением составляет основу когнитивных (познавательных) процессов.

Враждебность – это фиксированная и резко выраженная психологическая готовность (установка) к конфликтному поведению. Враждебность не всегда выливается в конфликт, как и не в любом конфликте доминирует враждебность, но она, как правило, присутствует.

Деловая беседа – специфическая форма контактов между людьми, имеющими полномочия от своих организаций, в ходе которой происходит обмен мнениями и целенаправленное обсуждение конкретной проблемы с целью поиска взаимовыгодного варианта решения.

Достижение согласия (bargain) – соглашение между сторонами, договаривающимися о том, что именно каждая даст и получит в ответ во взаимодействии между ними. Приход к соглашению является разновидностью социального конфликта, который может быть определен как символическая коммуникация, с помощью которой две или более сторон стараются достичь соглашения, когда их интересы противостоят друг другу.

Игра на нетерпеливости – манипулятивная техника, базирующаяся на создании впечатления, что соглашение почти достигнуто, тогда как фактически одна из сторон в переговорном процессе лишь демонстрирует готовность пойти на соглашение.

Игра на чувстве безысходности – манипулятивная техника, основывающаяся на рассмотрении только отрицательных аспектов и последствий сложившейся ситуации. В результате происходит своеобразное «сужение поля восприятия» сознания – теряется видение ситуации в более широкой перспективе и, как следствие, упускаются объективные возможности конструктивного подхода к ее разрешению.

Избегающий или уклоняющийся стиль. Уклонение как стиль поведения в конфликтах характеризуется явным отсутствием у вовлеченного в конфликтную ситуацию желания сотрудничать с кем-либо и приложить активные усилия для осуществления собственных интересов, равно как пойти навстречу оппонентам; стремлением выйти из конфликтного поля, уйти от конфликта.

Искажение восприятия (perceptual distortion) – тип механизма психологической защиты, используемый, чтобы трансформировать угрожающие переживания в форму, соответствующую

или согласующуюся с собственными представлениями, сформированными на основе прошлого или актуального опыта.

Искажение восприятия действий, высказываний, поступков. Собственная позиция трактуется как нормативно обоснованная и целесообразная. Цель – доказательство своей несомненной правоты. Ответственность может восприниматься в нескольких вариантах: а) «я все делаю правильно»; б) «я вынужден так делать»; в) «он сам виноват, что мне приходится так делать»; г) «все так делают».

Искажение восприятия конфликтной ситуации в целом. Данный тип искаженного восприятия характеризуется субъективным упрощением ситуации; отсутствием возможности адекватно оценить ситуацию; восприятием ситуации в резко полярных оценках; категоричностью оценок, которые не поддаются пересмотру и сомнениям; фильтрацией и интерпретацией информации только в том русле, которое соответствует своим предубеждениям.

Искажение восприятия личностных качеств. Восприятие себя обычно характеризуется выделением положительных и привлекательных черт. Игнорируются и не принимаются замечания о «невыгодных» качествах. Акцентирование только на положительных качествах позволяет выдвигать постулат «хорошие люди совершают хорошие поступки». В оппоненте игнорируется положительное, усиливается поиск всего негативного и непривлекательного. Оправдывается высмеивание недостатков, допускаются оскорбления в его адрес.

Искажение восприятия мотивов поведения в переговорном процессе. Собственная мотивация, как правило, носит социально одобряемый характер (борьба за восстановление справедливости, защита чести и достоинства...). Свои помыслы оцениваются как благородные, цели как возвышенные, поэтому субъект закономерно приходит к выводу, что он прав. Мотивы же оппонента оцениваются как отрицательные и недостаточные. Если же воспринимающий вынужден, из-за несомненной очевидности, фиксировать мотивы и положительной направленности, то возникают явные ошибки в оценке таких мотивов.

Использование запланированных «трудных» уступок. Эта техника используется для того, чтобы побудить партнера сделать ответную уступку в другом, более важном вопросе.

Компромиссный стиль – означает расположенность участника конфликта к урегулированию разногласия на основе взаимных уступок, достижению частичного удовлетворения своих интересов. Этот стиль в равной мере предполагает активные и пассивные действия, приложение индивидуальных и коллективных усилий. Стиль компромисса предпочтителен тем, что обычно преграждает путь к недоброжелательности, позволяет, хотя и отчасти, удовлетворить притязания каждой из вовлеченных в конфликт сторон.

Конкуренция – это особый тип противоборства, цель которого – получение одностороннего преимущества или доступа к дефицитным ресурсам. В конкуренции четко обозначены и осознаваемы цель и конечный результат. Конкуренция есть одна из форм протекания конфликта. Нередко в качестве синонима конкуренции используется другой термин – «соперничество».

Конфликт – (conflict, от лат. conflictus – столкновение). Существует множество определений понятия конфликт, в которых есть и общее понимание этого явления: конфликт это – несогласие, несовместимость целей, интересов, норм поведения, отношений и т.п. Определения конфликта в общих чертах можно разделить на две группы: одна трактует конфликт как естественное, универсальное и постоянно присущее человеческой жизни явление, не обязательно имеющее негативный характер. Другая группа интерпретирует конфликт как явление, связанное с антагонизмом и борьбой, возникающих между двумя или более сторонами из-за несовместимости интересов.

Кризис – это состояние системы, при котором невозможно одновременное удовлетворение интересов двух и более групп, стремящихся к разным целям. Кризис – это результат аномальных изменений в содержании и формах жизнедеятельности социальных субъектов серьезных нарушений механизма социального контроля. Кризису часто предшествуют и его сопровождают конфликты, но не каждый конфликт порождает кризис.

Манипулятивные переговоры – тактика переговоров, заключающаяся в попытке достижения целей за счет другой стороны путем обмана, недобросовестных действий, использования личностных особенностей оппонента.

Миф – культурно-психологический феномен представляющий собой систему стереотипов, клише, которые искажают восприятие действительности.

Миф «позиционной войны». Во время переговоров происходит не столкновение позиций, а столкновение интересов участников. Одна из самых больших ошибок начинающих переговорщиков – неспособность за занимаемой позицией увидеть подлинные интересы: как противоположной стороны, так и свои собственные.

Миф грубой силы. Тактика ультиматумов является серьезным барьером для достижения позитивного результата в переговорном процессе. В большинстве случаев стороны не могут жестко диктовать друг другу условия, поскольку находятся в отношениях взаимозависимости.

Миф концентрации. Стремление сконцентрироваться «на главном» в переговорном процессе не гарантирует достижения поставленной цели. То, что не представляет интереса для одной стороны, вполне возможно является ключевым моментом для другой.

Миф о «плохом парне». В переговорном процессе следует анализировать проблемы, а не характеристики оппонирующей стороны. Перенос негативизма с конкретной позиции на личность переговорщика влечет за собой расширение конфликта.

Миф о «хорошем парне». Необоснованное преувеличение достоинств партнера может привести к отказу от собственных интересов в пользу другой стороны.

Миф противоборства. Одно из ограничений успешных переговоров - это представление о том, что только одна сторона может выйти победителем: либо «моя», либо «чужая».

Миф солидарности. Наилучшего результата в ряде случаев можно добиться при смоделированной дифференциации на переговорах позиций представителей одной стороны. Таким образом у противоположной стороны формируются представления о наличии альтернативных способов решения проблемы.

Мотив (от лат. moveo – двигаю) – материальный или идеальный предмет, достижение которого выступает смыслом деятельности. Мотив представляет собой специфические переживания, характеризующиеся либо положительными эмоциями от ожидания достижения данного предмета, либо отрицательными, связанными с неполнотой настоящего положения.

Намеренное «затягивание» времени обсуждения. Общий смысл подобных техник – поддержать состояние уверенности, что соглашение может быть достигнуто в любой момент. Техника состоит из двух видов поведения партнера - видимого сотрудничества и откладывания, оттягивания, чтобы вынудить противоположную сторону пойти на уступки.

Переговоры (Negotiation) – процесс, в котором вырабатываются взаимоприемлемые позиции сторон. Позиция оппонента рассматривается как ошибочная и необоснованная. Поэтому единственно возможной целью оппонента, которая может быть признана, является уход и признание за собой поражения. Действиям и поступкам оппонента обычно приписывается аморальное противоправное содержание.

Политический конфликт – столкновение, противоборство политических субъектов, обусловленное противоположностью их политических интересов, ценностей, взглядов.

Прелиминарии – предварительные, временные переговоры или соглашения.

Провоцирование замешательства и дезориентации. Основной замысел такой техники – опрокинуть, расстроить, нарушить планы противоположной стороны, вывести из равновесия, побудить к действиям и высказываниям, которые могут нанести ущерб ее интересам.

Провоцирование защитных реакций – манипулятивная техника, используемая в переговорном процессе, которая вызывает состояние необходимости объяснять, оправдывать и детально обсуждать все аспекты позиции одной из сторон. Таким образом оппонент стремится

вызвать своеобразное чувство вины в связи с позицией, которую противоположная сторона занимает в беседе.

Провоцирование интереса к партнеру. Цель этих техник – произвести такое впечатление на оппонента в ходе беседы, чтобы он сам захотел развивать отношения с другой стороной.

Противоречие – объективно существующее, но не всегда осознаваемое внешне проявляемое состояние социальной системы, при котором рассогласованы интересы, цели, ценности ее элементов или связи между ними. Противоречие всегда лежит в основе конфликта. Но конфликт, в отличие от противоречия, есть внешняя, субъектная форма проявления противоречия, т. е. противоборствующее взаимодействие субъектов по поводу противоречия.

Протокол – документ о результатах переговоров перед заключением договора или соглашения.

Психологические барьеры (от франц. *barrière* – преграда, препятствие) – специфические психологические состояния личности, которые не позволяют ей реализовать тот или иной вид деятельности и общения. Эти психические состояния, как правило, связаны с неадекватно острыми отрицательными переживаниями по поводу конкретных проблем и актуальных ситуаций.

Психологический конфликт – это трудно разрешимое в рамках прежних представлений и поведения субъекта противоречие, вызванное совокупностью внешних и внутренних факторов и связанное с сильными переживаниями, эмоциями, носящими, как правило, негативный характер.

Саммит – конференция, совещание или переговоры на высшем уровне.

Соревнование – более формализованный и мирный тип соперничества, при котором четко определены, а нередко и записаны формы и цели, а протекание этого взаимодействия носит приемлемый социальный характер.

Социальный конфликт – это ситуация, когда стороны (субъекты) открытого взаимодействия преследуют какие-то свои цели, которые противоречат или взаимно исключают друг друга, что вызывает взаимное противодействие, противоборство.

Стереотип (греч. *stereos* + *typos* – «твердый» + «отпечаток») – это принятый в исторической общности образец восприятия, фильтрации, интерпретации информации при распознавании и узнавании окружающего мира, основанный на предшествующем социальном опыте.

Стереотипизация восприятия. Для конфликтного восприятия характерна прежде всего стереотипизация. Вообще, с психологической точки зрения стереотипы выполняют очень

важную функцию – быстрой настройки в условиях, когда необходимо действовать немедленно. Это происходит за счет схематизации информации, ее упрощения. Причем в конфликте настройка осуществляется в одном направлении – нацеленности на победу, на отпор врагу. В результате она проявляется в целом ряде феноменов, которые крайне затрудняют поиск согласия с другой стороной. Например, упрощение информации ведут к тому, что все многообразие действительности укладывается в рамки полярных понятий по типу «победа или смерть», «свой – чужой», «мы – они», «хороший – плохой» и т.п. Если те или иные факты не вписываются в данную дихотомию, они либо не замечаются, либо подгоняются к ней путем соответствующей интерпретации

Стиль ведения переговоров – система воздействий, обусловленная спецификой поставленной задачи, объемом полномочий сторон, личностными особенностями всех участников процесса, своевременностью и целесообразностью применения тех или иных технологий и средств.

Стиль конфронтации – стиль ведения переговоров, предусматривающий усилия по навязыванию предпочитаемого решения другой стороне. По своей направленности ориентирован на то, чтобы, действуя активно и самостоятельно, добиваться осуществления собственных интересов без учета интересов других сторон, непосредственно участвующих в конфликте. Применяющий подобный стиль поведения стремится навязать другим свое решение проблемы, полагается только на свою силу, не приемлет совместных действий.

Стиль сотрудничества – нацелен на максимальную реализацию участниками конфликта собственных интересов. В отличие от конфронтации сотрудничество предполагает не индивидуальный, а совместный поиск такого решения, который отвечает устремлениям всех конфликтующих сторон. При этой стратегии участники признают право друг друга на собственное мнение и готовы его понять, что дает им возможность проанализировать причины разногласий и найти приемлемый для всех выход.

Стратегии ведения переговоров определяются основным принципом, из которого исходят их участники: рассматривают они переговоры как продолжение борьбы или как процесс решения проблемы совместными усилиями. Соответственно этому выделяются две основных стратегии – позиционный торг и совместный процесс разрешения проблемы.

Стратегия «выигрыш – выигрыш» реализует основной принцип человеческого взаимодействия: выигрыш одного партнера более результативен, если созданы условия для успешной деятельности всех партнеров.

Стратегия «выигрыш – проигрыш» – жесткая стратегия ведения переговоров с явно выраженным стремлением одной стороны добиться преимуществ за счет интересов другой. Она не ориентирована на установление прочных долговременных партнерских отношений.

Стратегия «партнерских отношений» подразумевает кооперативность, партнерские отношения, поэтому данный тип поведения на переговорах часто называют партнерским или кооперативным подходом к переговорам. В рамках этого типа поведения иначе понимаются победа или успех переговоров, а именно, как разрешение противоречий и максимальное взаимное удовлетворение интересов всех сторон.

Стратегия «позиционного торга». В этом случае участники видят в переговорах одну из возможностей добиться победы при реализации собственных целей и интересов в максимально полном объеме. Они стремятся «выторговать» (отсюда название – «торг») наиболее выгодный для себя вариант, мало заботясь о целях и интересах другой стороны, а также о том, насколько партнер будет удовлетворен итогами переговоров, и вообще о том, насколько проблема будет решена.

Стратегия «проигрыш – выигрыш» приводит к существенным уступкам и нарушению собственных интересов. Как правило, это происходит при жестком давлении со стороны оппонента, который использует силу характера, власть, связи и другие особенности ситуации. Осознано эту стратегию выбирают лишь в том случае, если результат на переговорах является второстепенным и служит достижению иных целей.

Стратегия «проигрыш – проигрыш» возникает обычно при взаимодействии двух решительных, упрямых, эгоцентричных личностей с установкой только на выигрыш. Проигрывают оба, так как переговоры заходят в тупик и представляют скорее соревнование в упрямстве и упорстве.

Тактика «блока». Может применяться и применяется, как правило, при проведении многосторонних переговорах. Сущность ее применения в том, что партнеры по переговорам, имеющие общие интересы, выступают единым блоком. Сначала согласовываются действия внутри блока, затем – между блоками.

Тактика «выдвижения требований в последнюю минуту». Использование этого приема предполагает, что в момент, когда переговоры близки к завершению и остается подписать соглашение, выдвигаются новые требования.

Тактика «вынесения спорных вопросов «за скобки». Сущность ее понятна из названия. Переговоры ведутся, и соглашение заключаются только по той части проблем, по которой нет разногласий, спорные вопросы не рассматриваются (откладываются).

Тактика «двойного толкования». В соглашение по итогам переговоров сознательно закладывается двойной смысл, не замеченный партнером. При этом договоренность как бы не нарушается, однако в действительности она выгодна лишь одной стороне.

Тактика «дисквалификации». Ее специфика состоит в том, что вместо обоснования истинности или ложности выдвигаемого стороной аргумента другой участник пытается давать оценку достоинств или недостатков партнера по переговорам (переход на личности).

Тактика «завышения первоначальных требований». Ее смысл заключается в том, что участники переговоров запрашивают больше, чем реально надеются получить.

Тактика «пакета» (пакетирования, увязки) – несколько вопросов повестки дня увязываются и предлагаются к рассмотрению в виде «пакета» («продажа в нагрузку»). В результате предлагается обсуждать не отдельные предложения, а их комплекс. Сторона, предлагающая «пакет», рассчитывает, что другая сторона, будучи заинтересована в нескольких предложениях из «пакета», примет и остальные.

Тактика «пирога». Применение данной тактики эффективно при проведении переговоров по разделу чего-либо (например, территории). Ее сущность заключается в том, что одна сторона предлагает принцип раздела и проводит раздел, а другой выбирает (один делит «пирог», а другой выбирает себе «кусок»).

Тактика «постепенного повышения сложности обсуждаемых вопросов». Ее применение предполагает идти от простого к сложному, от вопросов, вызывающих наименьшие разногласия к более болезненным.

Тактика «расстановки ложных акцентов в собственной позиции». Сущность данного тактического приема в том, чтобы продемонстрировать партнеру по переговорам крайнюю заинтересованность в решении вопроса, который в реальности является второстепенным. В ходе дальнейших переговоров требования по данному вопросу снимаются, но снятие требований подается как уступка, взамен которой требуют уступку по другому более важному вопросу.

Тактика «растущих требований» – это повышение требований с каждой последующей уступкой.

Тактика «салями». Название данный тактический прием получил по аналогии с известным сортом колбасы, которую принято нарезать очень тонкими слоями. Сущность применения этого приема – предоставление партнеру по переговорам информации очень небольшими порциями. То же в отношении уступок – очень маленькими шагами. Цель применения этой тактики – подтолкнуть партнера пойти на уступки первым.

Тактика «Галейрана». Свое название данный тактический прием получил по имени известного французского дипломата. Суть ее в следующем – сначала найти оружие переговоров (аргументы, принципы) и усвоить тактику их применения (путем репетиций); разделить союзников, эксплуатируя их разлад и опасения; победить противостоящих союзников, подчеркивая общность интересов.

Тактика «ухода» (выжидания, отсрочки, молчания). Цель применения данного тактического приема – вынудить партнера первым давать информацию, ни принимать, ни аргументов, ни альтернатив другой стороны, откладывать собственные аргументы и решения на более поздний срок.

Тактика ведения переговоров – схема проведения переговоров в виде разработанной заранее последовательности рассматриваемых вопросов и желаемого их представления для достижения конкретной цели.

Тактика давления. Разновидностями применения данного тактического приема могут быть: угрозы; ложные угрозы (блеф); ультиматум («или соглашайтесь или мы уходим»).

Тактика переговоров – заранее разработанная последовательность ведения переговоров с изложением обоснованных аргументов, направленная на достижение поставленной цели.

Тактические приемы – конкретные способы достижения стратегии.

Техника альтернативных вопросов. Альтернативные вопросы задаются в ситуациях, когда необходимо мягко подтолкнуть партнера к принятию решения, предоставив ему варианты выбора, тем самым обеспечивается перехват инициативы в переговорном процессе.

Техника блокирующих вопросов. Блокирующий вопрос призван конкретизировать ситуацию. Как правило, они применяются в ситуации, когда необходимо перевести разговор в конструктивное русло, перенести акцент со взаимных обвинений на интересы и общность позиций сторон.

Техника ведения переговоров – 1) алгоритм проведения переговоров; 2) применение особых речевых приемов, направленных на регламентацию поведения участников переговорного процесса.

Техника закрытых вопросов. На вопросы закрытого типа можно получить только однозначный ответ, поэтому их часто называют останавливающими или направляющими беседу вопросами. Закрытый вопрос подразумевает существование у одной из сторон уже готовых предположений, которые остается только подтвердить или опровергнуть.

Техника открытых вопросов. Вопросы открытого типа – это вопросы, подразумевающие развернутый ответ, на них невозможно ответить односложно. Использование данной техники в переговорном процессе позволяет обеспечить полноценный информационный обмен, прояснить позиции сторон, перехватить инициативу и т.д.

Техника прямого запроса информации предполагает уточнение и конкретизацию позиций сторон, что необходимо для получения максимально полной информации, представляющей субъективную ценность для партнера.

Техника риторических вопросов. Риторические вопросы представляют собой разновидность вопросов закрытого типа и предназначены для того, чтобы обозначить сферу совместной деятельности, заинтересовать и подготовить контрагента к благоприятному отношению к поступающим предложениям.

Управление конфликтами – целенаправленное воздействие: - на устранение или минимизации причин, породивших конфликт; и/или - на коррекцию поведения участников конфликта. Различают внутриличностные, структурные, межличностные методы управления конфликтами, а также переговоры.

Уступающий или приспособляющийся стиль. Приспособление как стиль пассивного поведения отличается склонностью участников конфликта смягчить, сгладить конфликтную ситуацию, сохранить или восстановить гармонию во взаимоотношениях посредством уступчивости, доверия, готовности к примирению. В отличие от уклонения этот стиль поведения предполагает в большей степени учитывать интересы оппонентов и не избегать совместных с ними действий.

Феномен (от греч. *phainomenon* – являющееся; англ. *phenomenon*; нем. *phanomen*) - явление, постигаемое в чувственном опыте.

Феномен «зеркальных образов» – один из феноменов искажения восприятия в ситуации конфликта и переговорного процесса, при котором стороны в конфликте начинают оценивать одни и те же факты настолько различным образом, что эта оценка приобретает зеркальный, т.е. диаметрально противоположный характер – с ярко выраженным отрицательным, эмоционально окрашенным образом противоположной стороны. Участники конфликта предпочитают не замечать того, что «зеркальный образ» одной стороны влияет на образ другой, усиливая их взаимную враждебность. Зеркальность восприятия ограничивает поиск рациональных моделей поведения. Причем часто стороны видят и оценивают лишь те из них, которые предполагают выигрыш одной стороны и проигрыш другой без каких-либо компромиссных вариантов.

Феномен групповой сплоченности – выражается в том, что каждая из враждующих сторон становится единой и монолитной в своих эмоциональных реакциях, устремлениях и суждениях, а ее члены воспринимают себя через оценки и нормы, существующие в группе. Следствия групповой идентификации и групповой сплоченности двояки. С одной стороны, возникает готовность рисковать, появляется легкость в принятии решений и действиях, исчезают сомнения в правильности выбора, с другой стороны – происходит психологическое снятие с себя ответственности за обострение борьбы, ее варварские методы – ответственность как бы разделяется с группой. В итоге все это ведет к снижению «порога риска», к стремлению сторон любой ценой добиваться «победного конца».

Приложение 1 к рабочей программе дисциплины

РАЗДЕЛ 6. Информационное обеспечение дисциплины**6.1. Перечень рекомендуемой литературы, необходимой для освоения дисциплины**

| № | Наименование издания | Тема 1 | Тема 2 | Тема 3 | Тема 4 |
|----------------------------------|--|--------|--------|--------|--------|
| Основная литература | | | | | |
| 1 | Матвеева, Л. В. Психология ведения переговоров [Электронный ресурс]: учебное пособие для вузов / Л. В. Матвеева, Д. М. Крюкова, М. Р. Гараева. – М.: Юрайт, 2019. – 121 с. – Режим доступа: https://biblio-online.ru/book/psihologiya-vedeniya-peregovorov-437418 | + | + | + | + |
| 2 | Митрошенков, О. А. Деловые переговоры [Электронный ресурс]: учебное пособие для академического бакалавриата / О. А. Митрошенков. – М.: Юрайт, 2019. – 315 с. – Режим доступа: https://biblio-online.ru/book/delovye-peregovory-424017 | + | + | + | + |
| 3 | Митрошенков, О. А. Деловое общение: эффективные переговоры [Электронный ресурс]: практическое пособие / О. А. Митрошенков. – М.: Юрайт, 2019. – 315 с. – Режим доступа: https://biblio-online.ru/book/delovoe-obschenie-effektivnye-peregovory-431323 | + | + | + | + |
| Дополнительная литература | | | | | |
| 1 | <i>Дзялошинский, И. М.</i> Деловые коммуникации. Теория и практика: учебник для бакалавров / И. М. Дзялошинский, М. А. Пильгун. – Москва: Издательство Юрайт, 2019. – 433 с. – (Бакалавр. Академический курс). – ISBN 978-5-9916-3044-3. – Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. – https://urait.ru/book/delovye-kommunikacii-teoriya-i-praktika-425851 | + | + | + | + |
| 2 | Лавриненко, В. Н. Психология и этика делового общения: учебник и практикум для академического бакалавриата / В. Н. Лавриненко, Л. И. Чернышова ; под редакцией В. Н. Лавриненко, Л. И. Чернышовой. – 7-е изд., перераб. и доп. – Москва: Издательство Юрайт, 2019. – 408 с. – (Бакалавр. Академический курс). – ISBN 978-5-534-01353-5. – Текст online.ru/bcode/431743: | + | + | + | + |
| 3 | Теория межкультурной коммуникации: учебник и практикум для вузов / Ю. В. Таратухина [и др.] ; под редакцией Ю. В. Таратухиной, С. Н. Безус. – Москва: Издательство Юрайт, 2020. – 265 с. – (Высшее образование). – ISBN 978-5-534-00365-9. – Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. https://urait.ru/book/teoriya-mezhkulturnoy-kommunikacii-450778 online.ru/bcode/431743 | + | + | + | + |
| 4 | Тульчинский, Г. Л. Логика и теория аргументации: учебник для академического бакалавриата / Г. Л. Тульчинский, С. С. Гусев, С. В. Герасимов ; под редакцией Г. Л. Тульчинского. – Москва: Издательство Юрайт, 2019. – 233 с. – (Бакалавр. Академический курс). – ISBN 978-5-534-01178-4. – Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. – URL: https://biblio-online.ru/bcode/433310 | + | + | + | + |
| 5 | Хасан, Б. И. Конструктивная психология конфликта: учебное пособие для бакалавриата и магистратуры / Б. И. Хасан. – 2-е изд., стер. – Москва: Издательство Юрайт, 2019. – 204 с. – (Авторский учебник). – ISBN 978-5-534-06474-2. – Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. – URL: https://biblio-online.ru/bcode/438366 | + | + | + | + |

6.2. Перечень ресурсов информационно-коммуникационной сети «Интернет», используемых при освоении дисциплины

1. Психология [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://psychologiya.com.ua>

2. CONFLICTOLOGIST [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://conflictologist.org/main/central.htm>

3. ПСИ-ФАКТОР [Электронный ресурс]: центр по научной и практической психологии. – Режим доступа: <http://psyfactor.org>

6.3. Перечень программного обеспечения, профессиональных баз данных и информационных справочных систем, необходимых для изучения дисциплины

В рамках дисциплины используется следующее лицензионное программное обеспечение: MS OFFICE – Word, Excel, PowerPoint.

В учебном процессе используются следующие информационные базы данных и справочные системы:

EastView [Электронный ресурс]:informationservices. – Электрон.текстовые дан. – Режим доступа:<https://dlib.eastview.com/browse/udb/12> . – Загл. с экрана.

Ibooks.ru [Электронный ресурс]: электронно-библиотечная система. – Электрон.текстовые дан. – Режим доступа:<https://ibooks.ru> – Загл. с экрана.

Гарант [Электронный ресурс]: информационно-правовое обеспечение. – Электрон.текстовые дан. – Режим доступа: <http://cloud.garant.ru/#/startpage:0>. – Загл. с экрана.

Отечественный журнал социальной работы [Электронный ресурс]: научно-теоретический и научно-методический журнал. – Электрон. текстовые дан. – (Научная электронная библиотека eLIBRARY.RU). – Режим доступа: <https://elibrary.ru/contents.asp?titleid=27671> . – Загл. с экрана.

Электронная библиотека СПбГИПСР [Электронный ресурс]. – Электрон.текстовые дан. – Режим доступа: http://lib.gipsr.ru:8087/jirbis2/index.php?option=com_irbis&view=irbis&Itemid=456 – Загл. с экрана.

Электронный каталог библиотеки СПбГИПСР [Электронный ресурс]. – Электрон.текстовые дан. – Режим доступа: http://lib.gipsr.ru:8087/jirbis2/index.php?option=com_irbis&view=irbis&Itemid=435. – Загл. с экрана.

ЮРАЙТ [Электронный ресурс]: электронно-библиотечная система. – Электрон.текстовые дан. – Режим доступа:<https://biblio-online.ru/>– Загл. с экрана.

Заведующая библиотекой

_____ Г.Л. Горохова
(подпись, расшифровка)