

МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
Федеральное государственное автономное учреждение
высшего профессионального образования
"Казанский (Приволжский) федеральный университет"
Институт массовых коммуникаций и социальных наук



УТВЕРЖДАЮ

Проректор
по образовательной деятельности КФУ
Проф. Минзарипов Р.Г.

_____ 20__ г.

Программа дисциплины

Технологии ведения переговоров БЗ.В.9

Направление подготовки: 040700.62 - Организация работы с молодежью

Профиль подготовки: не предусмотрено

Квалификация выпускника: бакалавр

Форма обучения: очное

Язык обучения: русский

Автор(ы):

Сидельникова Т.Т.

Рецензент(ы):

Тайсина Эмилия Анваровна

СОГЛАСОВАНО:

Заведующий(ая) кафедрой: Морозова Г. В.

Протокол заседания кафедры No ____ от " ____ " _____ 201__ г

Учебно-методическая комиссия Института массовых коммуникаций и социальных наук:

Протокол заседания УМК No ____ от " ____ " _____ 201__ г

Регистрационный No

Казань
2013

Содержание

1. Цели освоения дисциплины
2. Место дисциплины в структуре основной образовательной программы
3. Компетенции обучающегося, формируемые в результате освоения дисциплины /модуля
4. Структура и содержание дисциплины/ модуля
5. Образовательные технологии, включая интерактивные формы обучения
6. Оценочные средства для текущего контроля успеваемости, промежуточной аттестации по итогам освоения дисциплины и учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы студентов
7. Литература
8. Интернет-ресурсы
9. Материально-техническое обеспечение дисциплины/модуля согласно утвержденному учебному плану

Программу дисциплины разработал(а)(и) профессор, д.н. (профессор) Сидельникова Т.Т. кафедра прикладной политологии и связей с общественностью отделение социальных наук , Tatiana.Sidelnikova@kpfu.ru

1. Цели освоения дисциплины

Целью дисциплины "Технологии переговорного процесса" является освоение бакалаврами теоретических основ и практических приемов переговорного процесса, как объективного и неотъемлемого феномена жизни каждого человека и сообществ людей.

Задачи курса:

- знакомство с современными стратегиями и тактиками переговоров в различных сферах жизнедеятельности людей,
- овладение студентами способами психологического и информационного достижения взаимовыгодных и взаимоприемлемых договоренностей.
- развития у студентов толерантности как необходимого и неотъемлемого качества при работе с молодежью

2. Место дисциплины в структуре основной образовательной программы высшего профессионального образования

Данная учебная дисциплина включена в раздел " Б3.В.9 Профессиональный" основной образовательной программы 040700.62 Организация работы с молодежью и относится к вариативной части. Осваивается на 2 курсе, 4 семестр.

Данная дисциплина включена в раздел "Б3.В.9 Профессиональный цикл". Осваивается на втором курсе (3семестр

3. Компетенции обучающегося, формируемые в результате освоения дисциплины /модуля

В результате освоения дисциплины формируются следующие компетенции:

Шифр компетенции	Расшифровка приобретаемой компетенции
ОК- 1 (общекультурные компетенции)	Владение культурой мышления, способностью к обобщению, анализу, восприятию информации, постановке цели и выбору путей ее достижения
ОК ? 3 (общекультурные компетенции)	Готовность к кооперации с коллегами, работе в коллективе
ОК- 17 (общекультурные компетенции)	Знание своих прав и обязанностей как гражданина своей страны; умение использовать действующее законодательство Российской Федерации, правовые документы в своей деятельности; демонстрация готовности и стремление к совершенствованию и развитию общества на принципах гуманизма, свободы и демократии
ПК ? 9 (профессиональные компетенции)	способностью обсуждать профессиональные проблемы, отстаивать свою точку зрения, объяснять сущность явлений, событий, процессов, делать выводы, давать аргументированные ответы

Шифр компетенции	Расшифровка приобретаемой компетенции
ПК -10 (профессиональные компетенции)	Обладание базовыми навыками общения, умением устанавливать, поддерживать и развивать межличностные отношения, деловые отношения с представителями различных государственных, финансовых, общественных структур, политических организаций, СМИ, информационными, рекламными, консалтинговыми агентствами

В результате освоения дисциплины студент:

1. должен знать:

- теории переговорного процесса;
- базовые характеристики переговоров;
- основные техники ведения переговоров.

2. должен уметь:

- применять полученные обобщенные знания, относящиеся к переговорному процессу, в анализе конкретной ситуации;
- синтезировать знания и информацию, которыми располагают другие студенты группы, выполняющие общую коллективную работу, в интересах решения поставленной задачи;
- принимать решения в условиях строгого контроля и дефицита времени, восполнять отсутствующее представление о конкретных деталях, исходя из знаний о явлении (ситуации) в целом.

3. должен владеть:

- системным видением объекта исследования в возможно более полном сочетании его внутренних и внешних связей, взаимодействий со средой, единстве структурных и функциональных характеристик;
- инструментарием обеспечения эффективности переговорного процесса.

применять полученные знания на практике

4. Структура и содержание дисциплины/ модуля

Общая трудоемкость дисциплины составляет 3 зачетных(ые) единиц(ы) 108 часа(ов).

Форма промежуточного контроля дисциплины зачет в 4 семестре.

Суммарно по дисциплине можно получить 100 баллов, из них текущая работа оценивается в 50 баллов, итоговая форма контроля - в 50 баллов. Минимальное количество для допуска к зачету 28 баллов.

86 баллов и более - "отлично" (отл.);

71-85 баллов - "хорошо" (хор.);

55-70 баллов - "удовлетворительно" (удов.);

54 балла и менее - "неудовлетворительно" (неуд.).

4.1 Структура и содержание аудиторной работы по дисциплине/ модулю **Тематический план дисциплины/модуля**

N	Раздел Дисциплины/ Модуля	Семестр	Неделя семестра	Виды и часы аудиторной работы, их трудоемкость (в часах)			Текущие формы контроля
				Лекции	Практические занятия	Лабораторные работы	
1.	Тема 1. Переговоры как средство урегулирование конфликтов	4	1-2	1	2	0	устный опрос
2.	Тема 2. Виды и функции переговоров	4	2-3	1	2	0	эссе
3.	Тема 3. Стратегии и методы переговорного процесса	4	4-6	2	4	0	устный опрос
4.	Тема 4. Динамика переговорного процесса	4	7-8	2	4	0	устный опрос
5.	Тема 5. Психологическое обеспечение переговорного процесса	4	9	2	2	0	домашнее задание
6.	Тема 6. Искусство и наука невербальных коммуникаций в переговорах	4	10	2	4	0	коллоквиум
7.	Тема 7. НЛП как современная психотехнологическая поддержка переговорного процесса	4	11	2	4	0	письменная работа
8.	Тема 8. Техники ведения переговоров	4	12	2	2	0	тестирование
9.	Тема 9. Проблемы, возникающие в процессе переговоров	4	13	2	2	0	домашнее задание
10.	Тема 10. Этические проблемы переговорного процесса	4	14	2	2	0	устный опрос
11.	Тема 11. Переговорный стиль	4	15	0	4	0	тестирование домашнее задание
12.	Тема 12. Третья сторона в урегулировании конфликта	4	16-18	0	4	0	устный опрос
	Тема . Итоговая форма контроля	4		0	0	0	зачет
	Итого			18	36	0	

4.2 Содержание дисциплины

Тема 1. Переговоры как средство урегулирование конфликтов

лекционное занятие (1 часа(ов)):

Переговоры как научная и практическая проблема. Возникновение первых работ по переговорной проблематике. Основные этапы развития исследований по переговорам. Тенденции в изучении переговоров. Зарубежные исследовательские центры. Развитие отечественных исследований по переговорам. Применение на практике научных разработок. Цели переговоров как одного из видов создания и поддержания диалога с деловыми партнерами: установление деловых отношений; выяснение позиций сторон по одному или нескольким вопросам; обмен информацией; урегулирование отношений; углубление взаимопонимания; достижение новых соглашений; подписание соглашений.

практическое занятие (2 часа(ов)):

Переговоры как научная и практическая проблема. Возникновение первых работ по переговорной проблематике. Основные этапы развития исследований по переговорам. Тенденции в изучении переговоров. Зарубежные исследовательские центры. Развитие отечественных исследований по переговорам. Применение на практике научных разработок. Цели переговоров как одного из видов создания и поддержания диалога с деловыми партнерами: установление деловых отношений; выяснение позиций сторон по одному или нескольким вопросам; обмен информацией; урегулирование отношений; углубление взаимопонимания; достижение новых соглашений; подписание соглашений.

Тема 2. Виды и функции переговоров

лекционное занятие (1 часа(ов)):

Классификация переговоров. Горизонтальные, вертикальные и совместные переговоры. Внутрикомандные переговоры: достижение консенсуса. Переговоры "вне стола". Переговоры экспертов. Переговоры на высшем уровне. Функции переговоров и их соотношение при соперничестве и сотрудничестве сторон.

практическое занятие (2 часа(ов)):

Классификация переговоров. Горизонтальные, вертикальные и совместные переговоры. Внутрикомандные переговоры: достижение консенсуса. Переговоры "вне стола". Переговоры экспертов. Переговоры на высшем уровне. Функции переговоров и их соотношение при соперничестве и сотрудничестве сторон.

Тема 3. Стратегии и методы переговорного процесса

лекционное занятие (2 часа(ов)):

Методы ведения переговоров как способы организации и проведения переговорного процесса. ?Вариационный?, ?компромиссный?, метод ?уравновешивания? и ?интеграции?: сущность, целесообразность применения. Стратегии ведения переговоров как продолжение борьбы или как процесс решения проблемы совместными усилиями. Две основных стратегии - позиционный торг и совместный процесс разрешения проблемы. Стратегия ?выигрыш - проигрыш?, ?выигрыш? - ?выигрыш?, ?проигрыш? - ?выигрыш?, ?проигрыш? - ?проигрыш?.

практическое занятие (4 часа(ов)):

Методы ведения переговоров как способы организации и проведения переговорного процесса. ?Вариационный?, ?компромиссный?, метод ?уравновешивания? и ?интеграции?: сущность, целесообразность применения. Стратегии ведения переговоров как продолжение борьбы или как процесс решения проблемы совместными усилиями. Две основных стратегии - позиционный торг и совместный процесс разрешения проблемы. Стратегия ?выигрыш - проигрыш?, ?выигрыш? - ?выигрыш?, ?проигрыш? - ?выигрыш?, ?проигрыш? - ?проигрыш?.

Тема 4. Динамика переговорного процесса

лекционное занятие (2 часа(ов)):

Этапы ведения переговоров и способы подачи позиции. Фазы переговорного процесса. Система действий на стадии подготовки деловых переговоров. Определение переговорной концепции. Подготовка темы и предмета переговоров. Составление досье. Создание "портрета партнера". Выбор модели ведения переговоров. Определение зоны компромисса. Взаимное уточнение позиций. Определение времени. Пространственная организация. Место переговоров. Расположение за столом участников переговоров. Тактические приемы на переговорах. Тактические приемы, используемые в рамках торга. Тактические приемы, используемые в рамках совместного с партнером поиска решения проблемы. Приемы, обладающие двойственным характером. Соотношение тактических приемов и функций. Методы завершения переговоров. Заключительные документы переговоров. Подготовка документов. Критерии оценки результатов переговоров. Принятие объективной нормы их оценки. Субъективность в оценках результатов. "Форс-мажор" и ответственность сторон. Подведение итогов.

практическое занятие (4 часа(ов)):

Этапы ведения переговоров и способы подачи позиции. Фазы переговорного процесса. Система действий на стадии подготовки деловых переговоров. Определение переговорной концепции. Подготовка темы и предмета переговоров. Составление досье. Создание "портрета партнера". Выбор модели ведения переговоров. Определение зоны компромисса. Взаимное уточнение позиций. Определение времени. Пространственная организация. Место переговоров. Расположение за столом участников переговоров. Тактические приемы на переговорах. Тактические приемы, используемые в рамках торга. Тактические приемы, используемые в рамках совместного с партнером поиска решения проблемы. Приемы, обладающие двойственным характером. Соотношение тактических приемов и функций. Методы завершения переговоров. Заключительные документы переговоров. Подготовка документов. Критерии оценки результатов переговоров. Принятие объективной нормы их оценки. Субъективность в оценках результатов. "Форс-мажор" и ответственность сторон. Подведение итогов.

Тема 5. Психологическое обеспечение переговорного процесса

лекционное занятие (2 часа(ов)):

Основы восприятия противоположной стороны. Предрасположенность к ней. Классификация стереотипов. Эффект ореола. Проецирование собственных качеств на контрагента. Суть когнитивных предубеждений. Психологические феномены ?эскалация обязательств? и ?проклятие победителя?. ?Эффект вклада? и реактивная девальвация. Роль коммуникации в переговорах. Активное и пассивное слушание. Настроение и эмоции на переговорах.

практическое занятие (2 часа(ов)):

Основы восприятия противоположной стороны. Предрасположенность к ней. Классификация стереотипов. Эффект ореола. Проецирование собственных качеств на контрагента. Суть когнитивных предубеждений. Психологические феномены ?эскалация обязательств? и ?проклятие победителя?. ?Эффект вклада? и реактивная девальвация. Роль коммуникации в переговорах. Активное и пассивное слушание. Настроение и эмоции на переговорах.

Тема 6. Искусство и наука невербальных коммуникаций в переговорах

лекционное занятие (2 часа(ов)):

Язык мимики и жестов и его учет в переговорном процессе. Классификация жестов (неосознаваемые, экспрессивные, символические, многозначные, взаимозаменяемые, ритмические). Части тела (руки, плечи, торс, ноги). Сигналы тела. Динамика жестикуляции телодвижений. Шкала неискренности. Мимика лица. Лоб, уши, нос, рот, подбородок. Глаза как ?зеркало души?. Учет национальной специфики невербальных проявлений в процессе переговоров.

практическое занятие (4 часа(ов)):

Язык мимики и жестов и его учет в переговорном процессе. Классификация жестов (неосознаваемые, экспрессивные, символические, многозначные, взаимозаменяемые, ритмические). Части тела (руки, плечи, торс, ноги). Сигналы тела. Динамика жестикуляции телодвижений. Шкала неискренности. Мимика лица. Лоб, уши, нос, рот, подбородок. Глаза как ?зеркало души?. Учет национальной специфики невербальных проявлений в процессе переговоров.

Тема 7. НЛП как современная психотехнологическая поддержка переговорного процесса

лекционное занятие (2 часа(ов)):

НЛП как современная психотехнология: понятие, подходы. Фильтры восприятия. Структура субъективного опыта. Мета ? Милтон модели. Нейробиологические уровни: возможности калибровки и выбор в соответствии с этим стратегий и приемов взаимодействия. Использование ведущей репрезентативной системы партнера по сбору и обработке информации как средство повышения эффективности переговоров. Подстройка и ведение. Рефрейминг. Стратегии завоевания симпатии собеседника. Способы манипуляции в ходе переговоров.

практическое занятие (4 часа(ов)):

НЛП как современная психотехнология: понятие, подходы. Фильтры восприятия. Структура субъективного опыта. Мета ? Милтон модели. Нейробиологические уровни: возможности калибровки и выбор в соответствии с этим стратегий и приемов взаимодействия. Использование ведущей репрезентативной системы партнера по сбору и обработке информации как средство повышения эффективности переговоров. Подстройка и ведение. Рефрейминг. Стратегии завоевания симпатии собеседника. Способы манипуляции в ходе переговоров.

Тема 8. Техники ведения переговоров

лекционное занятие (2 часа(ов)):

Техники аргументации и контраргументации и использование приемов повышения асертивности (гибкого поведения). Техники присоединения к партнеру. Техники регуляции эмоционального напряжения. Техники противостояния манипуляциям. Типы вопросов. Работа с возражениями.

практическое занятие (2 часа(ов)):

Техники аргументации и контраргументации и использование приемов повышения асертивности (гибкого поведения). Техники присоединения к партнеру. Техники регуляции эмоционального напряжения. Техники противостояния манипуляциям. Типы вопросов. Работа с возражениями.

Тема 9. Проблемы, возникающие в процессе переговоров

лекционное занятие (2 часа(ов)):

Скрытые мотивы участников переговоров. ?Трудные? партнеры. Фактор психологического давления. Эффект психологического заражения. Ошибки планирования. Ошибки при использовании технического арсенала. Условия эффективных переговоров.

практическое занятие (2 часа(ов)):

Скрытые мотивы участников переговоров. ?Трудные? партнеры. Фактор психологического давления. Эффект психологического заражения. Ошибки планирования. Ошибки при использовании технического арсенала. Условия эффективных переговоров.

Тема 10. Этические проблемы переговорного процесса

лекционное занятие (2 часа(ов)):

Этическая составляющая организации и проведения переговоров. Разрешенные и запрещенные приемы ?дипломатического торга?. Неэтичная тактика и ее последствия.

практическое занятие (2 часа(ов)):

Этическая составляющая организации и проведения переговоров. Разрешенные и запрещенные приемы ?дипломатического торга?. Неэтичная тактика и ее последствия.

Тема 11. Переговорный стиль

практическое занятие (4 часа(ов)):

Проблема определения понятия ?переговорный стиль?. Учет типологии ?конфликтных личностей? противоположной стороны для определения стиля переговоров. Личностный стиль ведения переговоров. ?Жесткие? переговоры. Методологические подходы к исследованию национальных стилей. Примеры национальных стилей ведения переговоров (США, Франция, Германия, Великобритания и др.). Специфика переговоров с представителями различных деловых структур, политические переговоры и др.

Тема 12. Третья сторона в урегулировании конфликта

практическое занятие (4 часа(ов)):

Понятия ?третья сторона в урегулировании конфликта?, ?посредничество?, ?оказание ?добрых услуг?, ?наблюдение за ходом переговоров?, ?арбитраж?. Основные задачи и средства воздействия третьей стороны. Эволюция роли третьей стороны при урегулировании конфликтов. Трудности и проблемы при осуществлении посреднических услуг. Требования, предъявляемые к посреднику. Многообразие видов посредничества. Официальное и неофициальное посредничество.

4.3 Структура и содержание самостоятельной работы дисциплины (модуля)

N	Раздел Дисциплины	Семестр	Неделя семестра	Виды самостоятельной работы студентов	Трудоемкость (в часах)	Формы контроля самостоятельной работы
1.	Тема 1. Переговоры как средство урегулирование конфликтов	4	1-2	подготовка к устному опросу	4	устный опрос
2.	Тема 2. Виды и функции переговоров	4	2-3	подготовка к эссе	4	эссе
3.	Тема 3. Стратегии и методы переговорного процесса	4	4-6	подготовка к устному опросу	6	устный опрос
4.	Тема 4. Динамика переговорного процесса	4	7-8	подготовка к устному опросу	6	устный опрос
5.	Тема 5. Психологическое обеспечение переговорного процесса	4	9	подготовка домашнего задания	4	домашнее задание
6.	Тема 6. Искусство и наука невербальных коммуникаций в переговорах	4	10	подготовка к коллоквиуму	4	коллоквиум
7.	Тема 7. НЛП как современная психотехнологическая поддержка переговорного процесса	4	11	подготовка к письменной работе	4	письменная работа
8.	Тема 8. Техники ведения переговоров	4	12	подготовка к тестированию	4	тестирование
9.	Тема 9. Проблемы, возникающие в процессе переговоров	4	13	подготовка домашнего задания	4	домашнее задание
10.	Тема 10. Этические проблемы переговорного процесса	4	14	подготовка к устному опросу	4	устный опрос

N	Раздел Дисциплины	Семестр	Неделя семестра	Виды самостоятельной работы студентов	Трудоемкость (в часах)	Формы контроля самостоятельной работы
11.	Тема 11. Переговорный стиль	4	15	подготовка домашнего задания	2	домашнее задание
				подготовка к тестированию	2	тестирование
12.	Тема 12. Третья сторона в урегулировании конфликта	4	16-18	подготовка к устному опросу	6	устный опрос
	Итого				54	

5. Образовательные технологии, включая интерактивные формы обучения

Основными формами работы студентов являются: лекционные, семинарские занятия, которые закрепляются в ходе научно-исследовательской практики магистров.

Виды контроля: текущий (тестирование, контрольные работы, устный опрос), итоговый (в форме зачета).

6. Оценочные средства для текущего контроля успеваемости, промежуточной аттестации по итогам освоения дисциплины и учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы студентов

Тема 1. Переговоры как средство урегулирование конфликтов

устный опрос , примерные вопросы:

1. Переговорное пространство. 2. Переговорная ситуация. 3. Взаимозависимость и взаимное согласование на переговорах. 4. Информационное преимущество и способы его обеспечения. 5. Дилеммы честности и доверия на переговорах.

Тема 2. Виды и функции переговоров

эссе , примерные темы:

Деловая игра ?Искусство компромисса? Студенты делятся на 2-3 группы экспертов, которые приглашены для выработки взаимоприемлемого решения в следующей ситуации: 1. в Африке находятся 2 деревни ? М и N. Деревни только что вышли из конфликта (борьба кланово-этнических групп). Конфликт был завершён с помощью вмешательства ?третьей силы? (голубых касок ООН). После окончания конфликта ощущается напряженность, 2. Всемирная организация здравоохранения (ВОЗ) предлагает построить больницу за счёт своих средств с новейшим оборудованием, 3. построить больницу между деревнями (по техническим условиям) нельзя. Необходимо выбрать одну деревню и компенсировать ?убытки? другой; команды экспертов должны выработать комплекс мероприятий по решению данной проблемы.

Тема 3. Стратегии и методы переговорного процесса

устный опрос , примерные вопросы:

1. Понятие стратегии в переговорном процессе. 2. Суть стратегии ?позиционного торга?? 3. Предпосылки применения стратегий: ?выигрыш - проигрыш?, ?выигрыш? - ?выигрыш?, ?проигрыш? - ?выигрыш?, ?проигрыш? - ?проигрыш?. 4. Сущность ?вариационного?, ?компромиссного? методов в переговорах 5. Целесообразность применения на переговорах метода ?уравновешивания? и ?интеграции?

Тема 4. Динамика переговорного процесса

устный опрос , примерные вопросы:

1. Как понимать термин ?динамика переговорного процесса?
2. Фазы переговорного процесса.
3. Ошибки, наиболее характерные стадии подготовки к переговорам.
4. Наиболее эффективные тактические приемы на переговорах.
5. Методы завершения переговоров.
6. Критерии оценки результатов переговоров.
7. "Форс-мажор" и ответственность сторон.

Тема 5. Психологическое обеспечение переговорного процесса

домашнее задание , примерные вопросы:

Проанализируйте статью, о психологическом обеспечении переговорного процесса
Сформулируйте научную проблему, лежащую в основе представленной в статье информации
(основы восприятия противоположной стороны, классификация стереотипов восприятия контрагента, активное и пассивное слушание, роль эмоций в переговорном процессе)

Тема 6. Искусство и наука невербальных коммуникаций в переговорах

коллоквиум , примерные вопросы:

Студентам предлагается подобрать, подготовить материалы для презентации, продемонстрировать и проанализировать различные невербальные проявления (жесты, мимика, поза, проксемика) участников переговорного процесса. Цель: дать представление о ?языке тела? как дополнительном источнике сбора информации, показать на практике, как используются эти данные для эффективности переговоров.

Тема 7. НЛП как современная психотехнологическая поддержка переговорного процесса

письменная работа , примерные вопросы:

Составьте выступление на различных этапах переговоров (темы сформулируйте сами), учитывая ведущие репрезентативные системы ? визуальную, аудиальную или кинестетическую - участников переговоров, и построение речевого взаимодействия с учетом этого.

Тема 8. Техники ведения переговоров

тестирование , примерные вопросы:

Тест по пройденным темам

Тема 9. Проблемы, возникающие в процессе переговоров

домашнее задание , примерные вопросы:

Проанализировав приведенные ниже ситуации, предложите Ваш ?рецепт? их разрешения.
Ситуация 1. Оппонент раздувает проблему, выводит ее за границы дискуссии (разговора), размазывая проблему и уходя от темы разговора.
Ситуация 2. Выхватывает мелочи (второстепенные факты), не затрагивая основного тезиса.
Ситуация 3. Оппонент пытается перехватить инициативу в выборе темы разговора: - Подменяет принципиальные вопросы мелочами. - Выдвигает тезисы не по существу проблемы. - Предлагает контрпроблему, игнорирует ваши аргументы.
Ситуация 4. Противник допускает намеки, компрометирующие вас. Тем самым он ставит под сомнение вашу мысль или предложение. Его цели: - Перенести критику на вас, на вашу личность. - Приписать вам явно нелепые высказывания.
Ситуация 5. Он намеренно уводит вас к ложным выводам, подтасовывает факты для того, чтобы впоследствии уличить вас в безграмотности и дилетантстве.
Ситуация 6. Оппонент скрывает резко отрицательное отношение к вашей позиции или к вам под маской доброжелательности.
Ситуация 7. Он уличает вас в некомпетентности, играет на ваших ошибках и недоработках, игнорирует факты ?за? и ?против?, тенденциозно толкует ваши слова.
Ситуация 8. Противник постоянно меняет позицию, крутит вокруг да около, пытается найти что-то третье.
Ситуация 9. Вас грубо одергивают во время разговора, речи рассуждений.
Ситуация 10. Партнер что-то голословно утверждает.
Ситуация 11. Ваше решение отклонено - ?Все равно ничего не выйдет?.
Ситуация 12. Вас обвиняют: ?Это - чистая теория?.
Ситуация 13. Вас сбивают неконструктивными вопросами, например, об организационных деталях при обсуждении стратегической проблемы.
Ситуация 14. Перед вами выдвигают трудновыполнимые требования (финансовые, материальные, по численности работников).
Ситуация 15. Вас обвиняют в многословии, неконкретности, уходе от темы.

Тема 10. Этические проблемы переговорного процесса

устный опрос , примерные вопросы:

?Искусство разрешения конфликта? В рамках этой игры искусственно создается конфликтная ситуация, разрешение которой направляется и регулируется преподавателем, который, кроме того, на?правляет общий ход игры. Цель игры Развитие способностей выхода из конфликтной ситуа?ции на основе корректного разрешения конфликта. Суть конфликтной ситуации Представим себе больницу, которая специализируется по пересадке донорского сердца. Неожиданно в боль?ницу поступает донорское сердце. На очереди по пересадке донорско?го сердца находятся четыре человека: пожилой профессор, занимающийся разработкой вакцины против рака, работа которого близка к завершению; 16-летняя беременная девушка, сирота; молодая, симпа?тичная женщина, которая пользуется исключительной симпатией со стороны сотрудников, врач той же больницы; учительница, мать дво?их детей, которая только что похоронила мужа, погибшего в автомо?бильной катастрофе. У всех ситуация критическая. Каждому из них осталось жить не боль?ше месяца. Проблема: кому отдать предпочтение при пересадке донор?ского сердца. Этапы эвристической игры Первый этап. Ведущий делит участников игры на три-четыре ма?лые группы и дает возможность каждой предложить и отстоять во что бы то ни стало свою версию, свое предложение: кому пересадить до?норское сердце. Кроме того, формируется небольшая группа экспер?тов. В обязанности экспертов входит задача дать анализ и оценку: а) кто в каждой из малых групп был лидером и почему; б) какая из малых групп нашла более весомый довод, наиболее пра?вильный подход к решению проблемы; в) какая из малых групп победила в конфликтной ситуации и по?чему. Второй этап ? этап самой эвристической игры. В рамках этого эта?па каждая из групп для генерирования новых оригинальных идей ши?роко использует эвристические методы (?мозговой штурм?, эмпатию, инверсию, методы случайных ассоциаций, ключевых вопросов и др.). Каждой группе отводится 30?40 минут для наработки идей и выра?ботки стратегии и тактики ведения переговоров с другими группами. Вначале каждая из четырех групп встречается между собой, на что от?водится по 15 минут. Третий этап. Проводится заседание всех четырех групп, и начина?ются переговоры по разрешению конфликта. Очень важно, чтобы ведущий не доминировал над участниками эвристической игры, а лишь периодически направлял ее ход в нужное русло. Четвертый этап ? подведение итогов. На этом этапе группа экспертов (как правило, из трех человек) дает независимо друг от друга характеристики и оценку по установленным ранее критериям каждой группе в отдельности, как ходу, так и резуль?татам разрешения конфликта. И в заключение ведущий игры сообщает о том, что в клиниках по пересадке сердца чаще всего, чтобы не было конфликтов из-за того, чья очередь на операцию, используют единственный критерий ? очередность поступления пациентов в клинику, которая строго документально фиксируется.

Тема 11. Переговорный стиль

домашнее задание , примерные вопросы:

. Домашнее задание: Американский стиль полностью демонстрирует ? практицизм, умение поддержать линию в команде, хорошая подготовка (стандарты), переговорная торопливость и склонность к стратегиям. Из всех этих качеств русские пересекаются с американцами только по двум последним пунктам. Задание. Как Вы думаете, почему? Что бы Вы еще добавили в общее и особенное американского и российского стиля ведения переговоров? В чем же мы похожи и чем отличаемся с немцами, англичанами и датчанами

тестирование , примерные вопросы:

Тест по пройденным темам.

Тема 12. Третья сторона в урегулировании конфликта

устный опрос , примерные вопросы:

1. Понятия ?третья сторона в урегулировании конфликта?, 2. Основные задачи и средства воздействия третьей стороны. 3. Посредничество (медиация) как способ разрешения конфликта. 4. Многообразие видов посредничества. 5. Психологический портрет посредника. 6. Тактические приемы медиации.

Тема . Итоговая форма контроля

Примерные вопросы к зачету:

Вопросы для зачета

1. Роль переговоров в жизни современного общества

2. Понятие переговорного процесса
3. Основные характеристики переговорного процесса
4. Виды и функции переговоров
5. Субъекты и предмет переговоров
6. Позитивы и пропозиции в переговорах
7. Понятие "результат" переговоров
8. Моральная сторона ведения переговоров
9. Организация переговоров как процесса
10. Подготовка к переговорам
11. Планирование переговорного процесса
12. Постановка целей
13. Информационная подготовка
14. Методы подготовки к переговорам
15. Начало переговоров
16. Размещение участников переговоров
17. Обсуждение процедуры и регламента переговоров
18. Согласование повестки дня
19. Определение общих интересов
20. Начало беседы и его психологические приемы
21. Стадии переговоров
22. Интересы сторон в переговорном процессе
23. Различия в понятиях "позиция" и "интересы"
24. Противоречивые и совместимые интересы
25. Техники НЛП в переговорном процессе.
26. Нейрологические уровни при работе с убеждениями участников переговоров
27. Понятие "решения" и их классификация
28. Обсуждение вариантов
29. Завершение переговоров
30. Понятие "результат" переговоров
31. Критерии эффективности переговоров
32. Анализ результатов переговоров
33. Психология принятия решений в переговорном процессе
34. Индивидуальные различия и психологический тип участника переговоров, принимающего решения
35. Психологические барьеры и поведенческие ловушки на пути принятия решений
36. Стратегия и тактика переговорного процесса
37. Психология ведения переговоров в рамках сотрудничества
38. Сущность понятий "стратегия" и "тактика" переговорного процесса
39. Стратегии поведения на переговорах в концепции К. Томаса-Р. Киллмена
40. Стратегии поведения на переговорах в рамках сотрудничества
41. Стратегии и тактики ведения конфронтационных переговоров
42. Психологическая сущность понятия "манипуляция"
43. Психотехнология манипулирования на переговорах
44. Приемы защиты от манипуляций
45. Обман как психологический феномен переговорного процесса
46. Институт медиации (посредничества) в переговорном процессе
47. Субъекты медиации

48. Виды медиации
49. Принципы медиации
50. Социальные роли и функции медиатора
51. Эффективность медиации
52. Западная культура ведения переговоров
53. Восточная культура ведения переговоров
54. Понятие о национальных стилях ведения переговоров
55. Роль принудительных мер в современных условиях.
56. Виды принуждения (применений санкций, ввод миротворческих сил, принуждение к миру)
57. Каковы предпосылки применения насильственных методов разрешения конфликтов
58. Опыт использования принудительных мер: возможности и ограничения.
59. Понятие "оптимальное решение" в конфликтной ситуации.
60. "Ненасильственные методы разрешения конфликтов"

Темы рефератов

1. Американская политическая школа о природе переговоров.
2. Европейские традиции переговорного процесса: теория и история.
3. Переговорное пространство и переговорная ситуация.
4. Общее и особенное в тактике компромисса и консенсуса.
5. Консенсус как наиболее цивилизованная форма преодоления конфронтации.
6. Гарвардский проект по переговорному процессу
7. Процесс планирования переговоров.
8. "Позиционный торг": потенциал и ограничения в применении.
9. Подход Томаса - Килвена к переговорному процессу.
10. Конфликты с "нулевой суммой".
11. Система действий на стадии подготовки деловых переговоров.
12. Социально - психологический портрет партнера по переговорам.
13. Пространственная организация переговорного процесса.
14. Психологические условия успеха на переговорах.
15. Личностный фактор в переговорном процессе.
16. Тактика "салями" как прием ведения переговоров.
17. Манипуляции на переговорах и способы их нейтрализации.
18. "Без человеческих эмоций не было и никогда не будет человеческого искания истины". Какова же роль эмоций в переговорном процессе?
19. Мимика в невербальной коммуникации.
20. Жесты и их роль в общении.
21. Проксемика и ее роль в переговорном процессе.
22. Навыки создания и поддержания раппорта (доверительных отношений) в переговорах.
23. Сенсорные репрезентативные системы (визуальная, аудиальная, кинестетическая).
24. Технология формулирования эффективных вопросов.
25. Нейрологические уровни и их учет в переговорах.
26. Техники речевого общения в переговорном процессе
27. Наиболее распространенные ошибки на переговорах
28. Наиболее распространенные ошибки на стадии ведения переговоров.
29. Критерии эффективности переговорного процесса.
30. Этика телефонных переговоров
31. Этика коммерческих переговоров
32. Понятие "переговорный стиль".

33. "Жесткие" переговоры.
34. "Мягкие" переговоры
35. Влияние национального колорита на стратегию и тактику переговорного процесса
36. "Третья сторона" в конфликте: история и современность.
37. Достоинства и недостатки посреднической деятельности.
38. История и современность "челночной дипломатии".
39. Психологический фактор в посреднической деятельности.
40. Семнадцать шагов посредника в разрешении конфликта.

7.1. Основная литература:

1. Митрошенков О.А. Эффективные переговоры: Практик. пособие для деловых людей / О.А.Митрошенков. 2-е изд., испр. М.: ИНФРА-М: Весь мир, 2003. - 279 с.
2. Мокшанцев Р.И. Психология переговоров: Учеб. пособие М.; Новосибирск: ИНФРА-М: Сибирское соглашение, 2002. - 351 с.
3. Цепцов В. А. Психология общения для менеджеров: Руководство по ведению переговоров / В.А.Цепцов. М.: PerSe, 2001. - 175 с.
4. Психология влияния/ Хрестоматия [Сост. А. В. Морозов].- СПб.; М.; Харьков; Минск: Питер, 2001.- 506 с.
5. Хасан Б.И. Разрешение конфликтов и ведение переговоров: Учеб.-метод. пособие : Учеб. пособие для студентов и преподавателей высш. пед. учеб. заведений / Б.И. Хасан, П.А. Сергоманов. М.: МИРОС, 2002. - 175 с.

7.2. Дополнительная литература:

1. Анцупов А.Я. Конфликтология: учебник для вузов / А.Я. Анцупов. - 3-е изд. - СПб. Питер, 2008.
2. Барышников Д.Н. Конфликты и мировая политика. Учебное пособие для вузов. М.: издательство АСТ Восток-Запад, 2008. - 384 с.
3. Гагин Т.В., Уколов С.С. Новый код НЛП или Великий канцлер желает познакомиться! - М.: Изд-во Института Психотерапии, 2003.
4. Камалов М.Н. Техника переговоров: тренинги и мастер-классы для индивидуального и группового обучения. Ростов н/Д: Феникс, 2009.
5. Кеннеди Г. Договориться можно обо всем! Как добиваться максимума на любых переговорах. М.: Альпина Бизнес Букс, 2008
6. Лебедева М.М. Технология ведения переговоров". - М.: ЭЛМА ПРЕСС, 2010
7. Левицкий Р., Сондерс Д., Барри Б., Минтон Дж. Самое главное о переговорах. - М.: ФОРУМ, 2006.
8. Лукашук И.И. Дипломатические переговоры. - М.: NOTE VENE, 2004.
9. Митрошенков О.А. Эффективные переговоры: практик. пособие для деловых людей. - 2-е изд., испр. М.: ИНФРА-М: Весь мир, 2003.
10. Ниренберг Дж., Росс И.С. Секреты успешных переговоров. М.: Омега, 2007.
11. Резник С.Г. Всегда выигрывай деловые переговоры. - Ростов н/ Д.: Феникс, 2006.
12. Унт И. Искусство ведения переговоров: пошаговое руководство и технологии проведения коммерческих переговоров. - Днепропетровск: Баланс-Клуб, 2004.
13. Хасан Б.А., Сергоманов П.А. Психология конфликта и переговоры Издательство: Академия, 2006.
14. Фишер Р., Юри У. Путь к согласию, или переговоры без поражений. - М.1992

15. Кац Д.В. Переговоры и посредничество: инструменты повседневной деятельности международного работника. СПб.: СПбУ, 2005.
16. Козаржевский А.Ч. Искусство полемики. МГУ, 1972.
17. Коэн Л., Гудман П. Искусство торговаться, Или все о переговорах. М., 1995.
18. Мокшанцев Р. И. Психология переговоров: учеб. пособие. - М.; Новосибирск: ИНФРА-М: Сибирское соглашение, 2002.
19. Невербальное общение. Мимика, жесты, движения, позы и их значение. Полное руководство к невербальному общению. - М.: Прайм-Еврознак, 2007.
20. Нергеш Я. Поле битвы - стол переговоров. - М.: Международные отношения, 1989.
21. Ниренберг Дж., Росс И.С. Секреты успешных переговоров. М.: Омега, 2007.
22. Пронников В.А., Ладанов И.Д. Язык мимики и жестов. - М.: СТЕЛС, 2001
23. Разин А.В. Этика [Текст]: учебное пособие под ред. проф. А.В.Разина -М., 2007.- 273 с.
24. Резник С.Г. Всегда выигрывай деловые переговоры. - Ростов н/ Д.: Феникс, 2006.
25. Унт И. Искусство ведения переговоров: пошаговое рук. и технологии проведения коммерческих переговоров. - Днепропетровск: Баланс-Клуб, 2004.
26. Фишер Р., Эртель Д. Подготовка к переговорам. - М.:1996.
27. Фишер Р., Юри У. Путь к согласию, или переговоры без поражений. - М.1992.
28. Шотт Б. Как вести переговоры: надежно, креативно, успешно.- Москва: Омега-Л: СмартБук, 2009.
29. Шеретов С.Г. Ведение переговоров. - М.: Юрист, 2008.
30. Юри У. Преодолевая "нет", или Переговоры с трудными людьми. - М.: Наука, 1993.
31. Чалдини Р. Психология влияния. - СПб.: Издательство "Питер", 1999.

7.3. Интернет-ресурсы:

Искусство переговоров - <http://businessnegotiations.biz/>

Мастер переговоров: электронный учебник для начинающих и опытных переговорщиков / по видео EXE - <http://www.twirpx.com/file/410192/>

Победа на переговорах. -

<http://www.iworld.ru/attachment.php?barcode=978546900670&at=exc&n=0>

Семь фундаментальных ошибок в переговорах -

<http://www.e-executive.ru/blog/dao-negotiation/5305.php>

Участие третьей стороны в урегулировании конфликтов -

<http://www.plam.ru/bislit/konfliktologija/p7.php>

8. Материально-техническое обеспечение дисциплины/модуля согласно утвержденному учебному плану

Освоение дисциплины "Технологии ведения переговоров" предполагает использование следующего материально-технического обеспечения:

Мультимедийная аудитория, вместимостью более 60 человек. Мультимедийная аудитория состоит из интегрированных инженерных систем с единой системой управления, оснащенная современными средствами воспроизведения и визуализации любой видео и аудио информации, получения и передачи электронных документов. Типовая комплектация мультимедийной аудитории состоит из: мультимедийного проектора, автоматизированного проекционного экрана, акустической системы, а также интерактивной трибуны преподавателя, включающей тач-скрин монитор с диагональю не менее 22 дюймов, персональный компьютер (с техническими характеристиками не ниже Intel Core i3-2100, DDR3 4096Mb, 500Gb), конференц-микрофон, беспроводной микрофон, блок управления оборудованием, интерфейсы подключения: USB, audio, HDMI. Интерактивная трибуна преподавателя является ключевым элементом управления, объединяющим все устройства в единую систему, и служит полноценным рабочим местом преподавателя. Преподаватель имеет возможность легко управлять всей системой, не отходя от трибуны, что позволяет проводить лекции, практические занятия, презентации, вебинары, конференции и другие виды аудиторной нагрузки обучающихся в удобной и доступной для них форме с применением современных интерактивных средств обучения, в том числе с использованием в процессе обучения всех корпоративных ресурсов. Мультимедийная аудитория также оснащена широкополосным доступом в сеть интернет. Компьютерное оборудование имеет соответствующее лицензионное программное обеспечение.

Компьютерный класс, представляющий собой рабочее место преподавателя и не менее 15 рабочих мест студентов, включающих компьютерный стол, стул, персональный компьютер, лицензионное программное обеспечение. Каждый компьютер имеет широкополосный доступ в сеть Интернет. Все компьютеры подключены к корпоративной компьютерной сети КФУ и находятся в едином домене.

Программа составлена в соответствии с требованиями ФГОС ВПО и учебным планом по направлению 040700.62 "Организация работы с молодежью" и профилю подготовки не предусмотрено .

Автор(ы):

Сидельникова Т.Т. _____

"__" _____ 201__ г.

Рецензент(ы):

Тайсина Эмилия Анваровна _____

"__" _____ 201__ г.