



МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Магнитогорский государственный технический университет им. Г.И. Носова»



УТВЕРЖДАЮ
Директор ИГО
Т.Е. Абрамзон

11.02.2020 г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

ТЕХНОЛОГИЯ ПРОВЕДЕНИЯ ДЕЛОВЫХ ПЕРЕГОВОРОВ

Направление подготовки (специальность)
39.03.02 Социальная работа

Направленность (профиль/специализация) программы
Социальная защита и социальное обслуживание семей и детей

Уровень высшего образования - бакалавриат

Форма обучения
очная

Институт/ факультет	Институт гуманитарного образования
Кафедра	Социальной работы и психолого-педагогического образования
Курс	1
Семестр	1

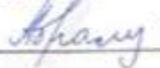
Магнитогорск
2020 год

Рабочая программа составлена на основе ФГОС ВО - бакалавриат по направлению подготовки 39.03.02 Социальная работа (приказ Минобрнауки России от 05.02.2018 г. № 76)

Рабочая программа рассмотрена и одобрена на заседании кафедры Социальной работы и психолого-педагогического образования
27.01.2020, протокол № 6

Зав. кафедрой  Е.В. Олейник

Рабочая программа одобрена методической комиссией ИГО
11.02.2020 г. протокол № 5

Председатель  Т.Е. Абрамзон

Рабочая программа составлена:

доцент кафедры СРиППО, канд. пед. наук  Т.А. Безенкова

Рецензент:

Зам. директора по социальным вопросам МУ "Комплексный центр социального обслуживания населения" Правобережного района г. Магнитогорска Челябинской области, канд. пед. наук,  Н.Ю. Андрусyak



Лист актуализации рабочей программы

Рабочая программа пересмотрена, обсуждена и одобрена для реализации в 2021 - 2022 учебном году на заседании кафедры Социальной работы и психолого-педагогического

Протокол от 21 октября 2021 г. № 4

Зав. кафедрой  Е.В. Олейник

Рабочая программа пересмотрена, обсуждена и одобрена для реализации в 2022 - 2023 учебном году на заседании кафедры Социальной работы и психолого-педагогического

Протокол от _____ 20__ г. № ____

Зав. кафедрой _____ Е.В. Олейник

Рабочая программа пересмотрена, обсуждена и одобрена для реализации в 2023 - 2024 учебном году на заседании кафедры Социальной работы и психолого-педагогического

Протокол от _____ 20__ г. № ____

Зав. кафедрой _____ Е.В. Олейник

Рабочая программа пересмотрена, обсуждена и одобрена для реализации в 2024 - 2025 учебном году на заседании кафедры Социальной работы и психолого-педагогического

Протокол от _____ 20__ г. № ____

Зав. кафедрой _____ Е.В. Олейник

Рабочая программа пересмотрена, обсуждена и одобрена для реализации в 2025 - 2026 учебном году на заседании кафедры Социальной работы и психолого-педагогического

Протокол от _____ 20__ г. № ____

Зав. кафедрой _____ Е.В. Олейник

1 Цели освоения дисциплины (модуля)

- изучение и анализ технологии ведения деловых переговоров в социальной сфере, их видов и основных этапов, а также исследование различных стилей проведения переговоров;
- овладение методами ведения переговоров в различных ситуациях.
- формирование системы теоретических знаний и практических умений в ведении деловых переговоров, а также умений грамотно применять полученные знания на практике.

2 Место дисциплины (модуля) в структуре образовательной программы

Дисциплина Технология проведения деловых переговоров входит в обязательную часть учебного плана образовательной программы.

Для изучения дисциплины необходимы знания (умения, владения), сформированные в результате изучения дисциплин/ практик:

школьных курсов "Русский язык", "Обществознание", "Риторика"

Знания (умения, владения), полученные при изучении данной дисциплины будут необходимы для изучения дисциплин/практик:

PR-связи с общественностью

Социально-педагогическая работа с разными типами семей

Профессионально-этические основы социальной работы

Социальные технологии и технологии социальной работы

3 Компетенции обучающегося, формируемые в результате освоения дисциплины (модуля) и планируемые результаты обучения

В результате освоения дисциплины (модуля) «Технология проведения деловых переговоров» обучающийся должен обладать следующими компетенциями:

Код индикатора	Индикатор достижения компетенции
ОПК-1	Способен понимать принципы работы современных информационных технологий и использовать их для решения задач профессиональной деятельности
ОПК-1.1	Осуществляет поиск, анализ и синтез информации с использованием информационных технологий
ОПК-1.2	Применяет технологии обработки данных, выбора данных по критериям; строит типичные модели решения предметных задач по изученным образцам
ОПК-1.3	Использует современные информационные технологии для решения задач профессиональной деятельности

4. Структура, объём и содержание дисциплины (модуля)

Общая трудоемкость дисциплины составляет 5 зачетных единиц 180 акад. часов, в том числе:

- контактная работа – 76,1 акад. часов;
- аудиторная – 72 акад. часов;
- внеаудиторная – 4,1 акад. часов;
- самостоятельная работа – 68,2 акад. часов;
- в форме практической подготовки – 0 акад. час;
- подготовка к экзамену – 35,7 акад. час

Форма аттестации - экзамен

Раздел/ тема дисциплины	Семестр	Аудиторная контактная работа (в акад. часах)			Самостоятельная работа студента	Вид самостоятельной работы	Форма текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации	Код компетенции
		Лек.	лаб. зан.	практ. зан.				
1. Основы ведения деловых переговоров								
1.1 Общие положения переговорного процесса	1	4		4	8	Подготовка к практическому занятию Работа с электронными библиотеками	Устный опрос	ОПК-1.1, ОПК-1.2, ОПК-1.3
1.2 Механизмы и компоненты в технологии переговорного процесса		4		4	8	Подготовка к практическому занятию Выполнение индивидуальное задание	Тестирование	ОПК-1.1, ОПК-1.2, ОПК-1.3
Итого по разделу		8		8	16			
2. Этапы и структура переговоров								
2.1 Динамика и этапы переговорного процесса	1	4		4/2И	8	Изучение научной и учебной литературы Выполнение индивидуального задания	Устный опрос	ОПК-1.1, ОПК-1.2, ОПК-1.3
2.2 Структура переговорного процесса		4		4/2И	10	Изучение научной и учебной литературы Конспектирование	Устный опрос	ОПК-1.1, ОПК-1.2, ОПК-1.3
2.3 Подготовка к переговорам и их ведение, технология завершения переговоров		4		4/4И	8,2	Изучение научной и учебной литературы Составление тезисного плана по теме	Тестирование	ОПК-1.1, ОПК-1.2, ОПК-1.3

2.4 Позиционирование в процессе переговоров		4		4	6	Изучение научной и учебной литературы Выполнение индивидуального задания	Проверка индивидуальных заданий	ОПК-1.1, ОПК-1.2, ОПК-1.3
Итого по разделу		16		16/8И	32,2			
3. Стратегии и тактики деловых переговоров								
3.1 Организация работы в переговорном процессе	1	4		4/2И	6	Подготовка к практическому занятию Выполнение индивидуального задания	Практические занятия Проверка индивидуальных заданий	ОПК-1.1, ОПК-1.2, ОПК-1.3
3.2 Роль переговорного этикета		4		4/2И	8	Подготовка к практическому занятию Выполнение индивидуального задания	Практические занятия Проверка индивидуальных заданий	ОПК-1.1, ОПК-1.2, ОПК-1.3
3.3 Психологические конструкты тактик ведения переговоров		4		4/2И	6	Подготовка к практическому занятию Выполнение индивидуального задания	Проверка индивидуальных заданий	ОПК-1.1, ОПК-1.2, ОПК-1.3
Итого по разделу		12		12/6И	20			
Итого за семестр		36		36/14И	68,2		экзамен	
Итого по дисциплине		36		36/14И	68,2		экзамен	

5 Образовательные технологии

1. Традиционные образовательные технологии ориентируются на организацию образовательного процесса, предполагающую трансляцию знаний от преподавателя к студенту:

Информационная лекция – последовательное изложение материала в дисциплинарной логике, осуществляемое преимущественно вербальными средствами.

Семинар – беседа преподавателя и студентов, обсуждение заранее подготовленных сообщений с единым перечнем рекомендуемой литературы.

Лабораторная работа – организация учебной работы с реальными материальными и информационными объектами.

2. Технологии проблемного обучения – организация образовательного процесса, которая предполагает постановку проблемных вопросов, создание учебных проблемных ситуаций для стимулирования познавательной деятельности студентов:

Проблемная лекция – изложение материала, предполагающее постановку проблемных и дискуссионных вопросов.

Практическое занятие в форме практикума – организация учебной работы, направленная на решение комплексной учебно-познавательной задачи.

Практическое занятие на основе кейс-метода – обучение в контексте моделируемой ситуации, воспроизводящей реальные условия деятельности.

3. Игровые технологии – организация образовательного процесса, основанная на реконструкции моделей поведения в рамках предложенных сценарных условий:

Учебная игра – форма воссоздания предметного и социального содержания будущей профессиональной деятельности специалиста.

Деловая игра – моделирование различных ситуаций, связанных с выработкой и принятием совместных решений, обсуждением вопросов в режиме «мозгового штурма».

Ролевая игра – имитация или реконструкция моделей ролевого поведения в предложенных сценарных условиях.

4. Технологии проектного обучения – организация образовательного процесса в соответствии с алгоритмом поэтапного решения проблемной задачи или выполнения учебного задания.

Типы проектов:

Исследовательский проект – структура приближена к формату научного исследования (доказательство актуальности темы, определение научной проблемы, предмета и объекта исследования, целей и задач, методов, источников, выдвижение гипотезы, обобщение результатов, выводы, обозначение новых проблем).

Творческий проект, как правило, не имеет детально проработанной структуры; учебно-познавательная деятельность студентов осуществляется в рамках рамочного задания, подчиняясь логике и интересам участников проекта, жанру конечного результата (газета, фильм, праздник, издание, экскурсия и т.п.).

Информационный проект – учебно-познавательная деятельность с ярко выраженной эвристической направленностью (поиск, отбор и систематизация информации о каком-то объекте, ознакомление участников проекта с этой информацией, ее анализ и обобщение для презентации более широкой аудитории).

5. Интерактивные технологии – организация образовательного процесса, которая предполагает активное и нелинейное взаимодействие всех участников, достижение на этой основе личностно значимого для них образовательного результата.

Формы учебных занятий с использованием специализированных интерактивных технологий:

Лекция «обратной связи» – лекция–провокация (изложение материала с заранее запланированными ошибками), лекция–беседа, лекция–дискуссия, лекция–прессконференция.

Семинар-дискуссия – коллективное обсуждение какого-либо спорного вопроса, проблемы, выявление мнений в группе (межгрупповой диалог, дискуссия как спор-диалог).

6 Учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы обучающихся

Представлено в приложении 1.

7 Оценочные средства для проведения промежуточной аттестации

Представлены в приложении 2.

8 Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины (модуля)

а) Основная литература:

1. Аллаhverдова О. В. Переговоры в социальной работе: Учебное пособие / Аллаhverдова О.В. - СПб:СПбГУ, 2017. - 134 с.: ISBN 978-5-288-05722-9 - Режим доступа: <http://znanium.com/catalog/product/1001333>

2. Кеннеди Г. Переговоры: Полный курс: Учебное пособие / Кеннеди Г., - 4-е изд. - М.:Альпина Пабли., 2016. - 388 с.: 70x100 1/16 (Переплёт) ISBN 978-5-9614-5267-9 - Режим доступа: <http://znanium.com/catalog/product/915917>

б) Дополнительная литература:

1. Мельник М. А. Профессиональная этика и профессионально-деловая коммуникация [Электронный ресурс] : учебно-методическое пособие / М. А. Мельник, А. И. Назарычева ; МГТУ. - Магнитогорск : МГТУ, 2016. - 1 электрон. опт. диск (CD-ROM). - Режим доступа: <https://magtu.informsystema.ru/uploader/fileUpload?name=2650.pdf&show=dcatalogues/1/1131143/2650.pdf&view=true>. - Макрообъект.

2. Основы социальной работы : учебник / отв. ред. П.Д. Павленок. — 4-е изд., испр. и доп. — Москва : ИНФРА-М, 2020. — 534 с. — (Высшее образование). - ISBN 978-5-16-004920-5. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1052217>

в) Методические указания:

Методические указания для студентов по подготовке к учебной и научно-исследовательской работе. Сост. Е.В. Олейник, С.Н. Испулова, С.А. Бурилкина. Магнитогорск: Изд-во Магнитогорск. гос. техн.ун-та им. Носова, 2019. 46 с.

г) Программное обеспечение и Интернет-ресурсы:

Программное обеспечение

Наименование ПО	№ договора	Срок действия лицензии
MS Windows 7 Professional(для классов)	Д-1227-18 от 08.10.2018	11.10.2021
MS Windows 7 Professional (для классов)	Д-757-17 от 27.06.2017	27.07.2018
MS Office 2007 Professional	№ 135 от 17.09.2007	бессрочно
7Zip	свободно распространяемое ПО	бессрочно

Профессиональные базы данных и информационные справочные системы

Название курса	Ссылка
Электронные ресурсы библиотеки МГТУ им. Г.И. Носова	http://magtu.ru:8085/marcweb2/Default.asp
Российская Государственная библиотека. Каталоги	https://www.rsl.ru/ru/4readers/catalogues/
Информационная система - Единое окно доступа к информационным ресурсам	URL: http://window.edu.ru/
Поисковая система Академия Google (Google Scholar)	URL: https://scholar.google.ru/
Национальная информационно-аналитическая система – Российский индекс научного цитирования (РИНЦ)	URL: https://elibrary.ru/project_risc.asp
Электронная база периодических изданий East View Information Services, ООО «ИВИС»	https://dlib.eastview.com/

9 Материально-техническое обеспечение дисциплины (модуля)

Материально-техническое обеспечение дисциплины включает:

Учебные аудитории для проведения занятий лекционного типа: доска, мультимедийные средства хранения, передачи и представления информации.

Учебные аудитории для проведения практических занятий, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации: мультимедийные средства хранения, передачи и представления информации; комплекс заданий для проведения промежуточных и рубежных контролей.

Помещения для самостоятельной работы обучающихся: персональные компьютеры с пакетом MS Office, выходом в Интернет и с доступом в электронную информационно-образовательную среду университета.

Приложение 1 «Учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы обучающихся»

Перечень тем для подготовки к семинарским занятиям:

Раздел 1. Основы ведения деловых переговоров.

Тема 1.1. Общие положения переговорного процесса.

1. Деловые переговоры: понятие, общие положения переговорного процесса.
2. Функции деловых переговоров.
3. Виды классификаций переговоров.
4. Типология переговоров.
5. Типы совместных решений участников переговоров.

Тема 1.2. Механизмы и компоненты в технологии переговорного процесса.

1. Механизмы в технологии переговорного процесса.
2. Технология ведения переговоров
3. Компоненты в технологии переговорного процесса.

Раздел 2. Этапы и структура переговоров.

Тема 2.1. Динамика и этапы переговорного процесса.

1. Направления подготовки к деловым переговорам.
2. Этапы проведения деловых переговоров.
3. Анализ содержательной и процессуальной стороны деловых переговоров.

Тема 2.2. Структура переговорного процесса.

1. Структура переговорного процесса (вертикальная).
2. Структура переговорного процесса (горизонтальная).
3. Структура переговорного процесса (внутренняя).
4. Структура переговорного процесса (внешняя).
5. Условия эффективности переговоров.

Тема 2.3. Подготовка к переговорам и их ведение, технология завершения переговоров.

1. Подготовка к переговорам.
2. Недостатки при ведении переговоров.
3. Технология завершения переговоров.

Тема 2.4. Позиционирование в процессе переговоров.

1. Позиционирование в процессе переговоров.
2. Принципы ведения эффективных (принципиальных) переговоров. Принцип противоречия, или принцип формирования проблематики принципиальных переговоров.
3. Принципы ведения эффективных (принципиальных) переговоров. Принцип выделения коренных интересов и концентрации в их содержании.
4. Принципы ведения эффективных (принципиальных) переговоров. Принцип взаимной выгоды.
5. Принципы ведения эффективных (принципиальных) переговоров. Принцип объективирования оценки переговоров.

Раздел 3. Стратегии и тактики деловых переговоров.

Тема 3.1. Организация работы в переговорном процессе.

1. Тактические приемы на деловых переговорах.
2. Методы ведения переговоров.
3. Программа переговорного процесса.
4. Методика ведения телефонных переговоров.

Тема 3.2. Роль переговорного этикета.

1. Деловой этикет в процессе переговоров.
2. Элементы делового этикета.
3. Культура поведения в деловом общении.

Тема 3.3. Психологические конструкты тактик ведения переговоров.

1. Психологические конструкты тактик ведения переговоров.
2. Психологические приемы формирования аттракции в практике переговорного процесса.

Этапы работы над индивидуальным заданием:

1. Выбор проблемы, ее обоснование и формулирование темы.
 2. Изучение основных источников по теме.
 3. Составление библиографии.
 4. Конспектирование или тезирование необходимого материала.
 5. Систематизация зафиксированной и отобранной информации.
 6. Определение основных понятий темы.
 7. Корректировка темы и основных вопросов анализа.
 8. Разработка логики исследования проблемы, составление плана.
 9. Реализация плана, написание реферата.
 10. Самоанализ, предполагающий оценку новизны, степени раскрытия сущности проблемы, обоснованности выбора источников и оценку объема реферата.
 11. Проверка оформления списка литературы.
 12. Редакторская правка текста.
 13. Оформление реферата и проверка текста с точки зрения грамотности и стилистики.
- Тема реферата должна отражать проблему, которая достаточно хорошо исследована в науке. Как правило, внутри такой проблемы выбирается для анализа какой-либо единичный аспект.

Выполняйте свою работу по следующим критериям:

Новизна текста:

- актуальность темы исследования;
- новизна и самостоятельность в постановке проблемы, в формулировании нового аспекта известной проблемы, в установлении новых связей – межпредметных, внутрипредметных, интегративных;

- наличие авторской позиции, самостоятельность оценок и суждений;

- стилевое единство текста, единство жанровых черт.

Степень раскрытия сути вопроса:

- соответствие теме;
- полнота и глубина раскрытия основных понятий темы;
- обоснованность способов и методов работы с материалом;
- умение работать с исследованиями, критической литературой;
- умение систематизировать и структурировать материал;
- умение обобщать, делать выводы, сопоставлять различные точки зрения по одному вопросу.

Обоснованность выбора источников:

- полнота использования работ по проблеме, привлечение наиболее известных исследований, последних статистических данных и т.д.

Соблюдение требований к оформлению:

- насколько верно оформлены ссылки на используемую литературу, список литературы;
- оценка грамотности и культуры изложения, владение терминологией;
- соблюдение требований к объему реферата и культура оформления.

ГЛОССАРИЙ

Авторитетность – способность человека иметь определенный вес в социальной среде, среди людей, пользоваться их признанием и уважением.

Альтернатива (фр. alternative, от лат. alternatus – другой) – необходимость выбора одной из двух или более исключаящих друг друга возможностей, а также каждая из этих возможностей.

Аргументация – это приведение доводов с целью изменения позиции или убеждений другой стороны (аудитории). Аргумент – доказательство, убеждение, довод. Аргументировать что, доказывать, излагать доказательно, доводить. Аргументация, довод, доказательное рассуждение.

Асимметричное решение – предполагает уступки одной стороны, значительно превышающие уступки другой. Оппонент, получающий явно меньше условной половины, сознательно идет на это, поскольку он понесет еще большие потери.

Аттракция – привлекательность, влечение одного человека к другому, сопровождающееся положительными эмоциями.

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.

Валентность (англ. valence, incentive, incentive value) – положительная или отрицательная ценность, значимость объекта, события или действия для субъекта, их мотивационная (побудительная) сила.

Вербальное общение – общение словами, речью, процесс обмена информацией и эмоционального взаимодействия между людьми или группами при помощи речевых средств.

Внимание – состояние психологической концентрации, сосредоточенности на каком-либо объекте.

Внушение – неосознанное влияние одного человека на другого, вызывающее определенные изменения в его психике и поведении.

Воображение – способность представлять отсутствующий или реально не существующий предмет, удерживать его в сознании и мысленно манипулировать им.

Восприятие – процесс приема и переработки человеком различной информации, поступающей в мозг через органы чувств, который завершается формированием образа.

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.

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.

Группа – совокупность людей, выделенная на основе какого-либо одного или нескольких общих для них признаков.

Деловое общение – вид общения, цель которого лежит за пределами процесса общения и которое подчинено решению определенной задачи (производственной, научной, коммерческой и

т. д.) исходя из общих интересов и целей коммуникантов.

Деловой партнер – это юридическое или физическое лицо, то есть бизнес-единица, с которым заключается договор о сотрудничестве.

Деловой этикет – 1) регулирование делового общения, правила деловой этики; 2) комплекс норм поведения выработанных многолетней международной практикой делового общения; 3) формы и методы этических и этико-психологических взаимоотношений в процессе трудовой деятельности.

Деловые переговоры – сложный и многогранный процесс, требующий от участников больших умственных, культурных, волевых и других способностей, которые оказывают существенное влияние на результативность переговорного процесса с целью принятия совместного решения (согласия); обсуждение с целью заключения соглашения по какому-либо вопросу, проблеме. *Деловые переговоры* можно определить как обмен мнениями, позициями для достижения взаимоприемлемого соглашения.

Деятельность – специфический вид человеческой активности, направленный на творческое преобразование, совершенствование окружающего мира и самого себя.

Диада – социальная группа, состоящая из двух членов.

Диалог – 1) разговор между двумя лицами, обмен репликами; 2) переговоры, контакты между двумя странами, сторонами.

Дилемма – положение, при котором выбор одного из двух противоположных решений одинаково затруднителен.

Дискуссия – всестороннее обсуждение спорного вопроса, какой-либо проблемы.

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.

Идентификация – отождествление. Установление сходства одного человека с другим, направленное на его воспоминание и собственное развитие идентифицируемого с ним лица.

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.

Иллюзии – феномены восприятия, воображения и памяти, существующие только в голове человека и не соответствующие какому-либо реальному явлению или объекту.

Индивид – отдельно взятый человек в совокупности всех присущих ему качеств: биологических, физических, социальных и психологических.

Индивидуальность – своеобразное сочетание индивидуальных (см. индивид) свойств человека, отличающее его от других людей.

Индивидуальный стиль деятельности – устойчивое сочетание особенностей выполнения разных видов деятельности одним и тем же человеком.

Инициатива – проявление человеком активности, не стимулированной извне и не определяемой независимыми от него обстоятельствами.

Интерес – эмоционально окрашенное, повышенное внимание человека к какому-либо

объекту или явлению.

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». 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.

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.

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.

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

Климат социально-психологический – общая социально-психологическая характеристика состояния малой группы, в особенности человеческих взаимоотношений, сложившихся в ней.

Коммуникативная компетентность – это владение сложными коммуникативными навыками и умениями, формирование адекватных умений в новых социальных структурах, знание культурных норм и ограничений в общении, знание обычаев, традиций, этикета в сфере общения, соблюдение приличий, воспитанность, ориентация в коммуникативных средствах, присущих национальному, сословному менталитету и выражающихся в рамках данной профессии. Это обобщающее коммуникативное свойство личности, включающее в себя коммуникативные способности, знания, умения и навыки, чувственный и социальный опыт в сфере делового общения.

Коммуникация – социально обусловленный процесс передачи и восприятия информации в условиях межличностного и массового общения по различным каналам с помощью разных средств коммуникации.

Компетентность (лат. competens – подходящий, соответствующий, надлежащий, способный, знающий) – наличие знаний и опыта, необходимых для эффективной деятельности в заданной предметной области.

Компромисс – согласие, основанное на взаимных уступках.

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».

Консенсус (лат. **consensus** – согласие, сочувствие, единодушие) – способ разрешения конфликтов при принятии решений, если отсутствуют принципиальные возражения у большинства заинтересованных лиц.

Контекст (от лат. contextus – сплетение, соединение) – единая в смысловом отношении часть текста, высказывания, позволяющая установить значение входящего в неё слова или фразы.

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.

Конфронтация – резкое противостояние, противоборство, столкновение взглядов, принципов, социальных систем и т.п.

Концепция (от лат. conceptio — понимание, система) – определённый способ понимания, трактовки какого-либо предмета, явления, процесса, основная точка зрения на предмет и др., руководящая идея для их систематического освещения.

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.

Лавирование как качество личности – 1) способность действовать гибко, не прямолинейно, хитро, искусно выходить из затруднительного положения, приспособляться к обстоятельствам, уклоняться, увёртываться, избегая конфликтов, столкновений и осложнений; 2) искусное маневрирование в сложной обстановке, умение обходить препятствия, избегать грозящих столкновений, уклоняться от прямых действий во время борьбы между двумя сторонами и направлениями.

Лидер – член группы, чей авторитет, власть или полномочия безоговорочно признаются остальными членами этой группы, готовыми следовать за ним.

Малая группа – небольшая по численности совокупность людей, включающая от 2-7 (микрогруппа) до 20-30 человек, занятых общим делом и имеющих прямые личные контакты друг с другом.

Манипулятивные техники - приемы и способы воздействия, которые побуждают собеседника к действиям и высказываниям, наносящим ущерб его интересам и которых он бы не совершил, если бы не был введен в заблуждение другой стороной.

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 оппонировающей 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.

Невербальное общение (жестовое общение, язык тела) – это коммуникационное взаимодействие между индивидами без использования слов, передача информации или влияние друг на друга через образы, интонации, жесты, мимику, пантомимику.

Нормы социальные – принятые в данном обществе или группе правила поведения, регулирующие взаимоотношения людей.

Объективность (от лат. objectum – предмет) – независимость суждений, мнений, представлений и т.п. от субъекта, его взглядов, интересов, вкусов.

Оппонент (от лат. opponens – возражающий) – тот, кто оппонирует кому-либо в публичной беседе, на диспуте; противник в споре.

Память – процессы запоминания, сохранения, воспроизводства и переработки человеком разнообразной информации.

Переговорное пространство – область, где возможно достижение соглашения.

Переговорный навык – умение в любой ситуации деловых переговоров принимать оптимальные решения и выстраивать стратегии поведения.

Переговорный процесс – специфический вид совместной деятельности людей, связанной с совокупностью ценностей, понятий, обычаев и приемов, которые становятся средством связи, общения и поведения личностей в процессе переговоров.

Переговоры (negotiation) - это взаимодействие социальных субъектов или их представителей в форме прямого или опосредованного диалога, предполагающего согласование интересов и / или направленного на нейтрализацию потенциального или регулирование (разрешение) реального конфликта. Таким образом, переговоры имеют целью как разрешение споров, так и «неконфликтное» взаимодействие.

Позиционирование – это процесс создания образа и ценностей у потребителей из целевой аудитории таким образом, чтобы они понимали, зачем существует компания или бренд по отношению к конкурентам (Дэвид Аакер).

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

Понимание – психологическое состояние, выражающее собой правильность принятого решения и сопровождаемое чувством уверенности в точности восприятия или интерпретации какого-либо события, явления, факта.

Потребность – состояние нужды индивида, личности в чем-то, необходимом для его нормального существования.

Прецедент (от лат. praecedens – предшествующий) – случай или событие, имевшее место в прошлом и служащее примером или основанием для аналогичных действий в настоящем.

Принципы переговоров – это основные закономерности и правила, которыми руководствуются стороны.

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).

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, использующаяся в переговорном процессе, которая вызывает состояние необходимости объяснить, 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.

Психологические барьеры (от франц. barriere - 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 конструкт – комплекс психологических свойств, объединенных в систему какой-либо функциональной связью. Другими словами психологический конструкт – это система психологических свойств, обеспечивающих человеку выполнение какой-либо психологической функции. Примерами психологических конструктов могут быть интеллект, социальная компетентность, психологическая защита и пр.

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.

Репутация – это приобретаемая кем-нибудь/чем-нибудь общественная оценка, общее мнение о качествах, достоинствах и недостатках кого-нибудь/чего-нибудь.

Рефлексия – возможность сознания человека сосредоточиться на самом себе, оценивать себя, проецировать себя посредством социальных связей и отношений.

Роль – понятие, обозначающее социально детерминированное поведение человека в определенной жизненной ситуации, которая соответствует занимаемому им положению (например, роль руководителя, подчиненного и т. д.).

Система ценностей – совокупность сложившихся у людей мнений о значении в их жизни вещей и явлений, встречаемых в природе и обществе («социальных установок»).

Совместимость – способность людей работать вместе, успешно решать задачи, требующие от них согласованности действий и хорошего взаимопонимания.

Соперничество – стремление человека к соревнованию с другими людьми, желание одержать верх над ними, победить, превзойти.

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.

Сотрудничество – стремление человека к согласованной, слаженной работе с людьми, готовность поддержать и оказать помощь. (Противоположно соперничеству).

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.

Статус – положение человека в системе внутригрупповых отношений, определяющее степень его авторитета в глазах остальных участников группы.

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 «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 переговоров – общий план по достижению поставленных целей в переговорах и последовательность действий, которые приведут к достижению этих целей.

Субъективность – 1) зависимость суждений, мнений, представлений и т.п. от субъекта, его взглядов, интересов, вкусов, предпочтений и т.д.; 2) выражение представлений человека (мыслящего субъекта) об окружающем мире, его точки зрения, чувства, убеждения и желания.

Субъектность – способность человека выступать агентом (субъектом) действия, быть независимым от других людей.

Схема мышления – система понятий или логика рассуждений, привычно применяемых человеком при встрече с незнакомым объектом или новой задачей.

Тактика – 1) общий план подготовки и ведения боя, боевых операций; 2) совокупность средств и приёмов для достижения намеченной цели.

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 «Талейрана». 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»).

Тактические приемы – конкретные способы достижения стратегии.

Тенденциозный – пристрастный необъективный. **Тенденциозность** как качество личности – склонность к пристрастному, предвзятому, одностороннему, преднамеренному искажению действительности и отстаиванию его в глазах окружающих; предрасположенность необъективно освещать события, факты; стремление настоять на своем видении проблемы, проявление своих личных предпочтений вопреки объективной реальности.

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 беседа 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.

Технология ведения деловых переговоров – совокупность взаимосвязанных правил, техник и методик, обеспечивающих проведение переговорного процесса и способствующих успешному разрешению проблемных ситуаций.

Технология переговоров – это совокупность действий, предпринимаемых сторонами в ходе переговоров, и принципов их реализации. Она включает в себя способы подачи позиции, принципы и тактические приемы взаимодействия с оппонентом.

Триада – единство, образуемое тремя отдельными членами и частями.

Убежденность – уверенность человека в своей правоте, подтверждаемая соответствующими аргументами и фактами.

Умение – способность выполнять определенные действия с хорошим качеством и успешно справляться с деятельностью, включающей эти действия.

Уровень притязаний – максимальный успех, которого рассчитывает добиться человек в том или ином виде деятельности.

Установка – готовность, предрасположенность к определенным действиям или реакциям на конкретные стимулы.

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 «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».

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

Формирование иллюзии сотрудничества – манипулятивная техника сущность которой заключается в том, что при внешней демонстрации готовности к сотрудничеству отсутствует готовность взять на себя конкретные обязательства в пользу сотрудничества.

Ценностные ориентации – то, что человек особенно ценит в жизни, чему он придает особый, позитивный жизненный смысл.

Черта личности – устойчивое свойство личности, определяющее характерное для нее поведение и мышление.

Чувство – высшая, культурно обусловленная, осознаваемая эмоция человека, связанная с некоторым социальным объектом.

Эгоцентризм – сосредоточенность сознания и внимания человека исключительно на самом себе, сопровождающаяся игнорированием того, что происходит вокруг.

Эмоции – элементарные переживания, возникающие у человека под влиянием общего состояния организма и процесса удовлетворения актуальных потребностей.

Эмоциональность – характеристика личности, проявляющаяся в частоте возникновения разнообразных эмоций и чувств.

Этапы ведения переговоров. Переговоры – это сложный процесс, имеющий собственную структуру и динамику развития. Любой переговорный процесс можно представить в виде трех последовательных этапов: этап подготовки, собственно процесс переговоров и анализ переговоров. *Подготовка к переговорам* включает в себя: сбор информации, использование тактических приемов и психологических техник. *В процессе ведения переговоров* ключевой навык любого переговорного процесса заключается в умении аргументировано доносить свою позицию до партнера, убедительно контраргументировать доводам оппонентов (управление диалогом, работа с возражениями, умение спокойно воспринимать позицию партнера, не поддаваться эмоциональным воздействиям противоположной стороны и т.д.). *По завершении переговоров* необходимо провести их тщательный анализ и подвести итоги. Важно отметить следующие моменты: совпала ли цель переговоров с их результатами, на какие уступки пришлось пойти, какие аргументы были убедительны для оппонентов, какие трудности возникли в процессе переговоров и каковы последствия и перспективы дальнейших взаимоотношений.

Этика – 1) философское учение о морали, её развитии, принципах, нормах и роли в обществе; 2) совокупность норм поведения (обычно применительно к какой-нибудь общественной группе).

Этикет – свод правил поведения, принятых в различных обществах, государствах, дипломатических, религиозных и др. кругах (манера общения, форма одежды и т.д.).

Приложение 2 «Оценочные средства для проведения промежуточной аттестации»

Код индикатора	Индикатор достижения компетенции	Оценочные средства
Код и содержание компетенции		
ОПК-1: Способен понимать принципы работы современных информационных технологий и использовать их для решения задач профессиональной деятельности		
ОПК-1.1:	Осуществляет поиск, анализ и синтез информации с использованием информационных технологий	Теоретические вопросы 1. Деловые переговоры: понятие, общие положения переговорного процесса. 2. Функции деловых переговоров. 3. Виды классификаций переговоров. 4. Типология переговоров. 5. Типы совместных решений участников переговоров. 6. Механизмы в технологии переговорного процесса. 7. Компоненты в технологии переговорного процесса. 8. Направления подготовки к деловым переговорам. 9. Этапы проведения деловых переговоров. 10. Анализ содержательной и процессуальной стороны деловых переговоров. 11. Структура переговорного процесса (вертикальная). 12. Структура переговорного процесса (горизонтальная). 13. Структура переговорного процесса (внутренняя). 14. Структура переговорного процесса (внешняя). 15. Условия эффективности переговоров. 16. Подготовка к переговорам. 17. Недостатки при ведении переговоров. 18. Технология завершения переговоров. 19. Позиционирование в процессе переговоров. Тест 1. Переговоры с большей степенью вероятности ориентированы на успех, когда: а) интересы и совпадают, и расходятся в равной мере; б) интересы сторон совпадают или значительно расходятся; в) оба варианта верны. 2. Если в ходе переговоров одна сторона стремится получить выгоды за счет другой, то возникают отношения: а) «сотрудничества»; б) «борьбы»;

		в) «компромисса». 3. Кем была предложена деятельностная модель ведения переговоров: а) Е.П. Ильиным; б) А.В. Липницким; в) оба варианта неверны. 4. В деятельностной модели переговоров выделяется: а) три типа деятельности людей, ведущих переговоров; б) два типа деятельности людей, ведущих переговоров; в) четыре типа деятельности людей, ведущих переговоров; 5. Какая функция переговоров реализуется в ситуации, когда стороны заинтересованы в обмене взглядами, но не готовы по каким-либо причинам на совместные действия: а) информационная; б) отвлечения внимания; в) регуляции и координации действий; г) коммуникативная. 6. В чем заключается функция переговоров «отвлечение внимания»: а) одна из сторон стремится выиграть время для перегруппировки или наращивания сил б) позволяет одной из сторон показать себя в выгодном свете в глазах общественности; в). одна из сторон идет на переговоры, чтобы вселить надежду у другой на решение проблемы, успокоить; 7. Переговоры, ориентированные на сотрудничество, не исключают того, что у сторон могут появиться серьезные разногласия и на этой почве возникает конфликт: а) верно; б) неверно. 8. «Принцип Парето» в переговорах предписывает необходимость: а) соблюдать этику; б) обмена уступками, не затрагивающими главных интересов; в) придерживаться главных ориентиров;
--	--	--

		г) выдержки и целесообразности. 9. Сущность психологического механизма переговоров «.....» состоит в том, что стороны на основе поочередного выдвижения и обоснования своих целей и интересов, обсуждения их совместимости вырабатывают согласованную общую цель: а) «стремление к взаимному доверию сторон»; б) «обеспечение баланса власти и взаимного контроля сторон» в) «согласование целей и интересов»; 10. Психологический механизм «.....» заключается в том, что в ходе переговоров стороны стремятся сохранить изначальный или же складывающийся баланс сил и контроль за действиями другой стороны: а) «стремление к взаимному доверию сторон»; б) «согласование целей и интересов»; в) «обеспечение баланса власти и взаимного контроля сторон». 11. Способы подачи позиции, которые могут быть использованы участниками переговоров: открытие позиции, закрытие позиции, сравнение позиций на основе подчеркивания их общности, сравнение позиций на основе подчеркивания их различий: а) верно; б) неверно. 12. Если в выступлении характеризуется собственная позиция без сравнения ее с позицией партнера, то такое действие рассматривается как: а) закрытие позиции; б) подчеркивания общности в позиции; в) открытие позиции; г) подчеркивания различий в позиции. 13. Подчеркивание различий и закрытие позиций – это: а) аналоги «мягкого», кооперативного типа ведения переговоров; б) аналоги «жесткого», конкурентного типа ведения переговоров. 14. На каких этапах переговоров применяется тактический прием «салями»: а) на всех этапах переговоров;
--	--	--

		б) на всех этапах переговоров, но имеющий свою специфику в применении на каждом из них; в) на этапе обсуждения. 15. На каких этапах переговоров применяется тактический прием «пакетирование»: а) на всех этапах переговоров; б) на всех этапах переговоров, но имеющий свою специфику в применении на каждом из них; в) на этапе обсуждения. 16. На каких этапах переговоров применяется тактический прием «упреждающая аргументация»: а) на всех этапах переговоров; б) на всех этапах переговоров, но имеющий свою специфику в применении на каждом из них; в) на этапе обсуждения. 17. Переговоры, затрагивающие личные интересы оппонентов, проходят эффективнее в: а) группах 4-7 человек; б) триадах; в) диадах; г) больших группах. 18. Абстрактность обсуждаемой темы затрудняет достижение согласия между участниками переговоров: а) верно; б) неверно.
ОПК-1.2:	Применяет технологии обработки данных, выбора данных по критериям; строит типичные модели решения предметных задач по изученным образцам	Тест 1. Одной из функций подготовки к переговорам является: а) поведенческая; б) информационная; в) оценочная; г) диспозиционная. 2. Содержательное направление подготовки к переговорам предполагает: а) определение временного регламента; б) определение повестки переговоров; в) разработку различных вариантов решения задач, их оценку, ранжирование; г) формирование группы для переговоров. 3. При вертикальных переговорах стороны связаны:

		а) координационно; б) функционально; в) многовекторно; г) субординационно. 4. Какой момент в деятельности сторон считается началом переговоров: а) когда стороны начали подготовку к переговорам; б) когда одна из сторон выступит инициатором проведения переговоров; в) когда стороны сели за стол переговоров. 5. Этап проявляется в изложении стороны позиций и представлении разъяснений по ним: а) уточнения; б) обсуждения; в) согласования позиций и выработки договоренностей. 6. Переговоры считаются завершенными при условии: а) достижения цели; б) функциональной определенности сторон; в) решения основных вопросов сторон. 7. Целью этапа завершения переговоров является: а) реализация интересов сторон; б) достижение соглашения; в) осознание противоречий; г) чувство удовлетворения. 8. Многоступенчатость переговоров в зависимости от количества возможных посредников – это особенность: а) стандартных переговоров; б) нестандартных переговоров. 9. Принцип компромисса в переговорах реализуется: а) в балансе интересов сторон; б) в обращениях к посредникам; в) в жестком следовании принципам; г) во взаимных уступках. 10. Проблематику переговоров определяют: а) система ценностей сторон; б) желания сторон; в) необходимость координирования; г) система противоречий между сторонами. 11. В переговорах в качестве средства давления на оппонента используют: а) ультиматум; б) убеждение;
--	--	--

		в) информирование; г) продвижение. 12. В качестве тактического приема переговоров выделяют: а) привлечение; б) изучение; в) уход; г) приветствие. 13. Специфический прием переговоров «пакетирование» предполагает: а) одновременное обсуждение связанных вопросов; б) этапность ведения переговоров; в) специфические условия переговоров; г) разделение вопросов для обсуждения. 14. Тактический прием переговоров «блеф» проявляется: а) в привлечении авторитетных посредников; б) в характере допущений; в) в условном характере решений; г) в опоре на заведомо ложную информацию. 15. Принципиальный стиль ведения переговоров предполагает необходимость: а) быть мягким по отношению к людям и проблеме; б) быть мягким по отношению к людям, но жестким по отношению к проблеме; в) быть жестким по отношению к людям и проблеме. 16. Наиболее эффективна при позиционировании интересов сторон позиция: а) открытая; б) закрытая; в) подчеркивающая различия; г) подчеркивающая общность. Ситуационные задачи Задача 1. Вы видите, что на переговорах Ваш партнер намеренно искажает факты. Как Вы поступите в этом случае? Задача 2. Вы ведете переговоры. Ваш партнер утверждает нечто, безусловно, ошибочное, с Вашей точки зрения, и неприемлемое для решения данной проблемы. Вам необходимо переубедить
--	--	---

		его. Задача 3. На переговорах вместо того, чтобы выдвигать конкретные предложения, оппонент ссылается на Ваши прежние промахи, имевшие место несколько месяцев назад. Как Вы поступите в этом случае? Задача 4. На переговорах между вами и Вашим партнером произошел конфликт. Вас обоих быстро захватывают отрицательные эмоции. Напряжение стремительно возрастает. Ваши действия в этой ситуации? Задача 5. У Вас «горит» важный контракт. И от Вашей встречи с клиентом зависит очень многое. Вы нервничаете перед встречей и осознаете, что настроены давить на собеседника. Однако Вы решаете держать себя в руках и проявлять гибкость, терпение и осторожность. Но уже в середине разговора замечаете, что инициатива «ушла» из Ваших рук, и Вас очень умело заставляют соглашаться с теми пунктами контракта, с которыми соглашаться нельзя. Вы чувствуете, что сейчас все развалится, если Вы что-нибудь не придумаете. Вас охватывает чувство безнадежности. Ваши действия? Задача 7. Вы должны выступить с докладом о проделанной работе перед коллегами на предприятии. Вы знаете, что выступите в числе последних и что многие из присутствующих приблизительно знакомы с тем, о чем Вы будете говорить. Поэтому велика вероятность, что будут слушать Вас невнимательно, вести посторонние разговоры и т.п. Что Вы предпримете для того, чтобы завоевать внимание аудитории и Ваше выступление всем понравилось? Задача 8. На одном из рабочих собраний Вы говорите о проблеме реконструкции Вашего предприятия. У Вас довольно хорошие предложения по этому вопросу, но в зале сидит несколько Ваших противников, которые не хотят, чтобы Ваши предложения были приняты руководством. Они задают Вам каверзные вопросы, делают едкие замечания, резкие выпады против Вас лично и против Ваших предложений. После очередного такого замечания Вы говорите... Задача 13. Разработайте модель беседы исходя из цели переговоров и представления о собеседнике: с социальными работниками комплексного
--	--	--

		центра социального обслуживания населения о необходимости проведения ряда социологических исследований. Задача 15. Разработайте модель беседы исходя их цели переговоров и представления о собеседнике: с администрацией образовательного учреждения, не желающей, чтобы в учреждении проводились социологические опросы. Задача 16. Разработайте модель беседы исходя их цели переговоров и представления о собеседнике: с представителями общественных организаций об организации сотрудничества.
ОПК-1.3:	Использует современные информационные технологии для решения задач профессиональной деятельности	Теоретические вопросы 1. Принципы ведения эффективных (принципиальных) переговоров. Принцип противоречия, или принцип формирования проблематики принципиальных переговоров. 2. Принципы ведения эффективных (принципиальных) переговоров. Принцип выделения коренных интересов и концентрации в их содержании. 3. Принципы ведения эффективных (принципиальных) переговоров. Принцип взаимной выгоды. 4. Принципы ведения эффективных (принципиальных) переговоров. Принцип объективирования оценки переговоров. 5. Тактические приемы на деловых переговорах. 6. Методы ведения переговоров. 7. Программа переговорного процесса. 8. Методика ведения телефонных переговоров 9. Деловой этикет в процессе переговоров. 10. Психологические конструкты тактик ведения переговоров. 11. Психологические приемы формирования аттракции в практике переговорного процесса. Тест 1. Техникой ведения переговоров называют: а) систему отношений сторон;

		б) способы представления целей; в) алгоритм коммуникативных действий; г) последовательность решений. 2. Тактика использования авторитета предполагает: а) аргументацию с позиции персоналий; б) аргументацию с позиции рационалистичности; в) аргументацию с позиции иррационалистичности; г) аргументацию с позиции групповой проективности. 3. Тактика «мнимого ухода»: а) используется для прекращения переговоров; б) стимулирует позицию уступки оппонента; в) создает ситуацию неопределенности; г) влияет на продуктивность принятия решения. 4. Тактика использования стереотипов в переговорах: а) упрощает процесс договоренностей; б) маскирует истинные цели сторон; в) структурирует процесс переговоров; г) отвлекает от действительности. 5. Динамика ведения переговоров исключает стадию: а) подготовки к переговорам; б) ведения переговоров; в) анализа результатов и договоренностей; г) осмысления достигнутого. 6. Репутация участников переговоров в наибольшей мере: а) влияет на содержание переговоров; б) не оказывает влияния; в) формирует эмоциональные отношения сторон; г) обладает высоким потенциалом информативности. 7. Пассивность в ведении переговоров воспринимается как: а) особая тактика; б) характеристика слабости; в) особая интеллектуальная позиция; г) отсутствие интереса к процессу переговоров. 8. Психологические приемы формирования аттракции в переговорах
--	--	--

		позволяют: а) формировать положительную установку стороны; б) убеждать оппонента; в) создавать продуктивные проекты решений; г) активизировать принципиальные позиции. 9. Главной целью переговоров является: а) принятие совместных решений; б) определение истины; в) социальное позиционирование; г) разрешение противоречий. 10. Вопросы, используемые в процессе переговоров и не требующие ответа, называют: а) альтернативными; б) риторическими; в) наводящими; г) информационными. 11. При достижении соглашения в переговорах исключается один из типов решения: а) компромиссное; б) асимметричное; в) принципиально новое; г) стандартное. 12. К субъективным критериям переговоров относят: а) моральные принципы; б) экспертные оценки; в) прецеденты и профессиональные нормы; г) закон и инструкции.
--	--	--