

Документ подписан простой электронной подписью  
Информация о владельце:  
ФИО: Локтионова Оксана Геннадьевна  
Должность: проректор по учебной работе  
Дата подписания: 27.04.2022 13:35:34  
Уникальный программный ключ:  
0b817ca911e6668abb13a5d426d39e5f1c11eabbf73e943df4a4851fda56d089

1

1

## МИНОБРНАУКИ РОССИИ

Федеральное государственное бюджетное образовательное  
учреждение высшего образования  
«Юго-Западный государственный университет»  
(ЮЗГУ)

Кафедра коммуникологии и психологии

УТВЕРЖДАЮ:  
Проректор по учебной работе  
О.Г. Локтионова  
« 26 » 2021 г.



## ОСНОВЫ ПОДГОТОВКИ И ПРОВЕДЕНИЯ ПЕРЕГОВОРНОГО ПРОЦЕССА

Методические рекомендации для самостоятельной работы, в том  
числе для подготовки к практическим занятиям,  
студентов направления подготовки 37.03.02 Конфликтология  
для всех форм обучения

Курск – 2021

УДК 316.48

Составитель: Т.В. Иванова

Рецензент

Кандидат психологических наук, доцент *О.В. Чернышова*

**Основы подготовки и проведения переговорного процесса:**

Методические рекомендации для самостоятельной работы, в том числе для подготовки к практическим занятиям, студентов направления подготовки 37.03.02 Конфликтология для всех форм обучения / Юго-Зап. гос. ун-т; сост.: Т.В. Иванова, Курск, 2021. – 29 с.

Содержат информацию, необходимую студентам в процессе самостоятельной подготовки по дисциплине, в том числе для подготовки к практическим занятиям.

Методические рекомендации соответствуют требованиям программы, утвержденной учебно-методическим объединением по специальности (УМО КФ).

Предназначены для студентов направления подготовки 37.03.02 Конфликтология всех форм обучения.

Текст печатается в авторской редакции

Подписано в печать *26.10* 2021 г. Формат 60×84 1/16  
Усл.печ.л. 2,22 Уч.изд.-л. 1,85 Заказ Тираж 100 экз. Бесплатно *1254*  
Юго-Западный государственный университет  
305040, г. Курск, ул. 50 лет Октября, 94

## **ПРЕДИСЛОВИЕ**

Методические рекомендации разработаны с целью оказания помощи студентам направления подготовки 37.03.02 Конфликтология очной и очно-заочной форм обучения при самостоятельной подготовке к занятиям по дисциплине «Основы подготовки и проведения переговорного процесса».

Методические рекомендации разработаны в соответствии с Федеральным государственным образовательным стандартом высшего образования направления подготовки 37.03.02 Конфликтология, утвержденным приказом Министерства образования и науки Российской Федерации № 840 от 29 июля 2020 года.

Предлагаемые методические рекомендации содержат перечень теоретических вопросов, которые необходимо обсудить при самостоятельной подготовке к каждому занятию.

Приводится список литературы, в котором можно найти ответы на поставленные вопросы теории дисциплины.

## **Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины**

Основными видами аудиторной работы обучающихся являются лекции и практические работы.

В ходе лекций преподаватель излагает и разъясняет основные, наиболее сложные понятия темы, а также связанные с ней теоретические и практические проблемы, дает рекомендации на практическое занятие и указания на самостоятельную работу.

Практические работы завершают изучение наиболее важных тем учебной дисциплины. Они служат для закрепления изученного материала, развития умений и навыков подготовки докладов, сообщений, приобретения опыта устных публичных выступлений, ведения дискуссии, аргументации и защиты выдвигаемых положений, а также для контроля преподавателем степени подготовленности студентов по изучаемой дисциплине.

Практические работы предполагают свободный обмен мнениями по избранной тематике. Занятие начинается со вступительного слова преподавателя, формулирующего цель занятия и характеризующего его основную проблематику. Затем, как правило, заслушиваются сообщения студентов. Обсуждение сообщения совмещается с рассмотрением намеченных вопросов. Сообщения, предполагающие анализ публикаций по отдельным вопросам семинара, заслушиваются обычно в середине занятия. Поощряется выдвижение и обсуждение альтернативных мнений. В заключительном слове преподаватель подводит итоги обсуждения и объявляет баллы выступавшим студентам. В целях контроля подготовленности студентов и привития им навыков краткого письменного изложения своих мыслей преподаватель в ходе практических занятий может осуществлять текущий контроль знаний в виде тестовых заданий.

При подготовке к занятию студенты имеют возможность воспользоваться консультациями преподавателя. Кроме указанных тем, студенты вправе, по согласованию с преподавателем, избирать и другие интересующие их темы.

Качество учебной работы студентов преподаватель оценивает в конце занятия.

При освоении данного курса студент может пользоваться библиотекой вуза, которая в полной мере обеспечена соответствующей литературой.

В процессе *подготовки к экзамену* студенту следует руководствоваться следующими рекомендациями:

- необходимо стремиться к пониманию всего материала, чтобы еще до зачета не оставалось непонятных вопросов;
- необходимо строго следить за точностью своих выражений и правильностью употребляемых терминов;
- не следует опасаться дополнительных вопросов – чаще всего преподаватель использует их как один из способов помочь студенту или сэкономить время;
- прежде чем отвечать на вопрос, необходимо сначала правильно его понять.

### **Содержание дисциплины, структурированное по темам (разделам)**

Таблица 1 – Содержание дисциплины, структурированное по темам

№ п/п	Раздел (тема) дисциплины	Содержание
1	2	3
1.	Переговоры как деятельность. Общая характеристика переговорного процесса.	Определение переговоров. Функции переговоров. Классификация переговоров по содержанию, по целям, по уровню, по количеству сторон, по характеру взаимодействия участников, по частоте встреч участников. Деловые переговоры и их роль в управлении организацией. Планирование процесса переговоров. Психологические механизмы ведения переговоров. Основные правила и принципы ведения переговорного процесса и медиации.

2	Риторический инструментарий деловой речи	Основные требования к деловому разговору. Правильность речи. Точное использование синонимов и антонимов. Смещение паронимов как речевая ошибка. Нарушение лексической сочетаемости. Правильность построения высказывания. Типичные ошибки деловой речи: неточное использование временных значений причастий. чрезмерное использование отглагольных существительных, нарушение норм построения сложных предложений, неправильный выбор союза, образование новых слов от иностранных терминов по моделям русского языка, использование профессионализмов, штампов и канцеляризмов. Плеоназм и тавтология в деловой речи. Логические правила аргументации. Правила построения тезиса.
3	Подготовка к переговорам	Разработка плана переговоров. Информационная подготовка: сбор информации о собственных целях, планах и условиях, определяющих решение; информация о партнере (личностные характеристики оппонента, финансовое положение его фирмы, особенности продукции, его деловые связи); информация о внешней среде, в которой идут переговоры; психологическая подготовка; тактическая подготовка.
4	Деловые переговоры: этапы проведения	Этапы ведения переговорного процесса. Трехэтапная структура переговорного процесса П. Мицича. Организационная подготовка к переговорам. Теоретическая подготовка к переговорам. Различные типы поведения партнеров по переговорам.
5	Стили ведения переговоров. Модели поведения в переговорах.	Концепция «жесткой» и «мягкой» линии ведения переговоров. Мягкий подход, жесткий подход, принципиальный подход (Гарвардский метод). Достоинства и недостатки позиционного торга. Соотношение между борьбой и сотрудничеством, между исследованием и уклонением. Модели поведения в переговорах: избегающий, уступающий, отрицательный, наступающий.
6	Деловые переговоры: подача позиции, определение стратегии и выбор тактики	Тактические приемы, ориентированные на партнерский подход: прием постепенного повышения сложности обсуждаемых вопросов; применение приема, основанного на том, что один из участников предлагает принцип раздела и проводит раздел, а другой выбирает; увеличение альтернативности переговорных решений. Тактические приемы, имеющие двойственный характер: прием пакета или увязки; прием коалиционной или блоковой тактики; уход (тактика

		избегания); прием, как возвращение к дискуссии; прием пробного шара. Проблема гибкости и поддержания силы позиции при ведении переговоров. Выбор инструментария (тактики, стратегии, техники, приемы) переговоров и медиации в зависимости от поставленных задач.
7	Технология и методы ведения переговорного процесса	– Процесс ведения переговоров. Встреча и вхождение в контакт. Способы привлечения внимания участников переговоров. Передача информации. Детальное обоснование предложений (аргументация). Методы аргументирования. Спекулятивные методы аргументации. Виды вопросов. Анализ итогов переговоров. Условия эффективности переговоров. Вариационный метод. Метод интеграции. Метод уравнивания. Компромиссный метод. Выработка альтернативных и жизнеспособных решений.
8	Роль личностного фактора и имиджевых характеристик в формировании образа переговорщика	Личностные качества, необходимые переговорщику. Управление эмоциями. Лидерская позиция.
9	Роль когнитивного стиля и невербальных средств общения в переговорном процессе	Значение общения для ведения международных переговоров. Переговоры как достижение совместного решения (Р. Фишер и У. Юри), как процесс общения между сторонами (Я. Стейн), как коммуникативный акт (К. Йонссон), как взаимодействие сторон (Дж. Бертон). Невербальные средства общения на переговорах. Жесты, типология жестов (Д. Левис). Мимика. Интонации. Социальная дистанция - расстояние, на котором ведется разговор Э. Т. Холл - роль контекста при ведении переговоров. High and low context cultures. Установление контакта (Л. Зунин и Н. Зунин). Взгляд. Позы. Психологическое значение раскладки за столом переговоров.

**Описание показателей и критериев оценивания  
компетенций на различных этапах их формирования, описание  
шкал оценивания**

Таблица 2 – Показатели и критерии оценивания компетенций, шкала оценивания

Код компетенции/ этап (указывается название этапа из п. 7.1)	Показатели оценивания компетенций (индикаторы достижения компетенций, закрепленные за дисциплиной)	Критерии и шкала оценивания компетенций		
		Пороговый уровень («удовлетворительно»)	Продвинутый уровень («хорошо»)	Высокий уровень («отлично»)
1	2	3	4	5
УК-4 / начальный	<p>УК-4.1 - Выбирает стиль делового общения на государственном языке РФ и иностранном языке в зависимости от цели и условий партнерства</p> <p>УК-4.3 – ведет деловую переписку на государственном языке РФ и иностранном языке с учетом особенностей стилистики официальных и неофициальных писем и социокультурных различий в формате корреспонденции</p> <p>УК-4.4 – Представляет свою точку зрения при деловом общении и в публичном выступлении</p>	<p><b>Знать:</b> Особенности делового стиля общения; особенности официально-деловой документации.</p> <p><b>Уметь:</b> применять различные виды, формы, методы делового общения; составлять различные виды деловой документации.</p> <p><b>Владеть:</b> официально-деловым стилем общения, различными видами, формами, методами делового общения.</p>	<p><b>Знать:</b> Особенности делового стиля общения, виды и формы делового общения; особенности официально-деловой документации разных видов.</p> <p><b>Уметь:</b> применять различные виды, формы, методы делового общения, соблюдая правила делового этикета; составлять различные виды деловой документации: деловое письмо, резюме, заявление, расписку, доверенность, объяснительную записку.</p> <p><b>Владеть:</b> официально-деловым стилем государственного</p>	<p><b>Знать:</b> Особенности делового стиля общения, виды и формы делового общения, нормы делового этикета; особенности официально-деловой документации разных видов.</p> <p><b>Уметь:</b> применять различные виды, формы, методы делового общения, соблюдая правила делового этикета; составлять различные виды деловой документации: деловое письмо, резюме, заявление, расписку, доверенность, объяснительную записку.</p> <p><b>Владеть:</b> официально-</p>



			о языка РФ и особенностями зарубежных школ делового общения, различными видами, формами, методами делового общения.	деловым стилем государственного языка РФ и особенностями зарубежных школ делового общения, различными видами, формами, методами делового общения; правилами оформления официально-деловой документации разных видов.
ОПК-5 / начальный	ОПК-5.1 – применяет основные правила и принципы ведения переговорного процесса и медиации ОПК-5.2 – выбирает и использует инструментарий (тактики, стратегии, техники, приемы) переговоров и медиации в зависимости от поставленных задач ОПК-5.3 содействует выработке альтернативных и жизнеспособных решений	<b>Знать:</b> Основные правила ведения переговоров; концепции жесткой и мягкой линии ведения переговоров; понятие и содержание техники BATNA <b>Уметь:</b> применять основные правила на разных этапах ведения переговоров; выбирать и использовать стратегии, тактические приемы в зависимости от стиля ведения переговоров;	<b>Знать:</b> Основные правила, функции и принципы ведения переговоров; концепции жесткой и мягкой линии ведения переговоров, особенности принципиального подхода и позиционного торга; понятие и содержание техники BATNA <b>Уметь:</b> применять основные правила и принципы на разных этапах подготовки и ведения переговоров.	<b>Знать:</b> Основные правила, функции и принципы ведения переговоров; концепции жесткой и мягкой линии ведения переговоров, особенности принципиального подхода и позиционного торга, структурные элементы технологии ведения переговоров; понятие и содержание техники BATNA <b>Уметь:</b> применять основные правила и

		<p>применять техники выработки альтернативных переговорных решений</p> <p><b>Владеть:</b> основными правилами и принципами ведения переговоров.</p>	<p>выбирать и использовать стратегии, тактические приемы и техники в зависимости от стиля ведения переговоров и профессиональных задач;</p> <p>ориентироваться в тактических приемах, направленных на партнерский подход, конкуренцию и имеющих двойственный характер.</p> <p><b>Владеть:</b> основными правилами и принципами ведения переговоров. основными технологиями посреднической деятельности.</p>	<p>принципы на разных этапах подготовки и ведения переговоров.</p> <p>выбирать и использовать стратегии, тактические приемы и техники в зависимости от стиля ведения переговоров и профессиональных задач;</p> <p>ориентироваться в тактических приемах, направленных на партнерский подход, конкуренцию и имеющих двойственный характер.</p> <p><b>Владеть:</b> основными правилами и принципами ведения переговоров. основными технологиями посреднической деятельности.</p>
--	--	---	---	--

### Задания для самопроверки

Раздел (тема 1) дисциплины Общая характеристика переговорного процесса

1. В чем выражается объективная сторона ведения переговоров
  - А. в предмете переговоров
  - Б. в участниках переговоров
  - В. в характере коммуникаций
2. Если переговоры проходят между отдельными государствами, то они называются:
  - А. международными

- Б. межнациональными
  - В. межгосударственными
3. К какому типу переговоров можно отнести переговоры в НАТО, ЕЭС, ООН.
- А. внутренним
  - Б. международным
  - В. территориальным
4. С точки зрения результатов переговоров, они могут быть:
- А. в рамках конфронтации и в рамках сотрудничества
  - Б. плодотворными и безрезультатными
  - В. выигрышными и бесплодными
5. Этот тип переговоров предполагает переход от конфликтных ситуаций к иным типам отношений между сторонами (нейтральным или сотрудничества)
- А. переговоры с целью достижения соглашений
  - Б. переговоры с целью нормализации отношений
  - В. переговоры с целью достижения новых отношений
  - Г. переговоры с целью получения косвенных результатов
6. По характеру взаимодействия сторон переговоры могут быть:
- А. прямые и косвенные
  - Б. не прямые и косвенные
  - В. открытые и закрытые
7. Что включает в себя уровень переговоров?
- А. территориальный статус участников переговоров
  - Б. уровень материального благосостояния
  - В. степень социальной значимости участников переговоров
  - Г. социальный и политический статус участников переговоров
8. В чем реализуется коммуникативная функция переговорного процесса?
- А. она ориентирована на налаживание между двумя сторонами-партнерами новых связей и отношений
  - Б. реализуется в тех случаях, когда стороны не готовы на совместные действия, а заинтересованы только в обмене взглядами
  - В. реализуется, когда необходимо убедить партнеров принять свою позицию или точку зрения.
9. Это наиболее общее, перспективное планирование хода переговоров, планирование самого общего направления движения, ориентированного на достижение целей переговоров.
- А. планирование переговорного процесса
  - Б. тактика
  - В. стратегия
10. К \_\_\_\_\_ субъектам переговоров относят тех, кто выступает в роли лиц, осуществляющих переговорный процесс.
- А. неявным
  - Б. явным
  - В. скрытым
  - Г. ролевым
11. \_\_\_\_\_ переговорного процесса могут выступать самые разные акты, т. е. различные документы.
12. \_\_\_\_\_ стиль ведения переговоров означает доминирующее отношение к проблеме, а не к партнеру; объективная оценка проблемы; независимая экспертиза и т. д.
13. Так называется один прием, метод для реализации выбранной стратегии.
- А. способ

Б. тактический ход

В. тактика

14. Установите соответствие

Приемы присоединения оппонента:

1. негация,

2. ретроспекция,

3. проспекция.

А. Если хотите прервать переговоры,

Б. Обращаетесь в прошлое, создается языковая картина оппонента.

В. Обращаетесь в будущее - это переход к принятию решения.

### **Ситуационная задача**

*Представляя в этой ситуации интересы каждой из сторон участников переговоров, сформулируйте письменно перечень некоторых вопросов, которые позволят Вам спланировать предстоящий переговорный процесс, например:*

- Чего я хочу добиться?

- Каковы условия предстоящих переговоров?

- Чему партнер по переговорам придает особенное значение?

- Какое мне необходимо информационное обеспечение? и т. д.

*Какие рекомендации как конфликтолог Вы можете предложить, соблюдая профессиональные этические нормы и границы профессиональной компетентности конфликтолога в данной ситуации?*

Максимальная цель — контракт на поставку двух упаковок (по 20 штук весом 150 г) эксклюзивного испанского хамона четыре раза в месяц с отсрочкой платежа 14 дней и скидкой 7% при большем объеме. Дополнительно — возврат продукции, у которой подходит срок годности, рекламные материалы.

Минимальная цель — заключить пробную сделку на 1 упаковку 2 раза в месяц с договоренностью о последующих поставках, если спрос на продукт окажется высоким, получение информации о популярных производителях продукта.

### Раздел (тема 2) дисциплины **Риторический инструментарий деловой речи**

1. \_\_\_\_\_ - русского происхождения, означает умение *говорить красиво, увлекательно, убедительно.*

2. \_\_\_\_\_ - раздел риторики, обучающий композиционному построению последовательности размещения отобранного материала и др.

3. Определите уровень владения речью

Этот уровень предполагает хорошее знание темы и предмета речи, незатруднительное использование языковых средств в соответствии с целью общения и особенностями аудитории. Оратор свободно применяет различные способы передачи мысли и управляет вниманием слушателей. Оратору важно продемонстрировать Умение свободно ориентироваться в материале, владение навыками контактирования с аудиторией

А. Репродуктивный

Б. Адаптационный

В. Творческий

4. К основным законам риторики не относится закон

А. Гармонизирующего диалога

Б. Удовольствия

В. Эмоциональности речи

Г. Краткости

5. Установите соответствие между формулами речевого этикета и их стилистической характеристикой.

1. До свидания! Всего доброго	А. Стилистически возвышенное
2. Пока! Чао! Салют! Адью	Б. Стилистически сниженное, разговорно-фамильярное
3. Мое почтение! Позвольте откланяться!	В. Стилистически нейтральное

6. Определите уровень владения речью

Оратор не только в полной мере управляет усвоением материала с учетом особенностей аудитории, но и активизирует у слушателей творческое мышление, побуждает их делать собственные частные и промежуточные выводы, формирует у них способность видеть рассматриваемые явления в реальной связи с практикой.

А. Репродуктивный

Б. Адаптационный

В. Творческий

7. Установите соответствие

Коммуникативные качества речи

**1. Уместность речи**

**2. Богатство речи**

**3. Логичность речи**

А. Коммуникативное качество речи, которое заключается в соответствии языковых средств условиям общения

Б. Разнообразное использование языковых средств в речи для достижения цели общения

Г. Коммуникативное качество речи, которое возникает на основе соотношения речи и мышления

8. При обращении к группе лиц в официально-деловой ситуации лучше использовать обращение

А. товарищи

Б. уважаемые коллеги

В. граждане

Г. дорогие друзья

9. Культура речи – это...

А. Умение искусно пользоваться речью для оказания наибольшего воздействия на слушателей

Б. Умение говорить красиво, увлекательно, убедительно

В. Совокупность взаимосвязанных коммуникативных качеств речи, говорящих о ее совершенстве

Г. Наука об искусстве убеждать словом, ораторском искусстве, теория и мастерство красноречия

Д. Теория и мастерство целесообразной, воздействующей, гармонирующей речи

10. Вопросы, способствующие выяснению и установлению истины, в риторике принято называть

А. Сократическими

Б. Платоновскими

В. Риторическими

Г. Гомерическими

**Ситуационная задача**

*Ознакомьтесь с ситуацией. Какие технологии урегулирования конфликтов и поддержания мира Вы можете предложить?*

*Какие рекомендации как конфликтолог Вы можете предложить, соблюдая профессиональные этические нормы и границы профессиональной компетентности конфликтолога в данной ситуации?*

Фирма продает услуги, в частности, время для радиорекламы ни УКВ диапазоне. Ее радиостанция «К-ВИ». Строительная компания «Кварсис» является крупнейшей фирмой с радиорекламой. Она покупает все свое время у конкурирующей радиостанции «К-ДВА». Состоялась встреча менеджера (М) фирмы с радиостанции К-ВИ» с руководителем (Р) отдела рекламы компании «Кварсис». Вот их диалог. М.: Вы удовлетворены услугами «К-ДВА»?

- Р.: Да. Они прекрасно для нас работают.

- М.: А сколько времени Вы уже пользуетесь услугами «К-ДВА»?

- Р.: Около трех лет.

- М.: А до «К-ДВА» Вы рекламировали свой товар на радио?

- Р.: Да, конечно, только на другой радиостанции.

- М.: А могу я узнать, какое время Вы возглавляете отдел рекламы Вашей фирмы?

- Р.: Я здесь уже три года.

- М.: Тогда я могу с уверенностью предположить, что Вам пришлось здорово поработать, переходя от одной рекламирующей радиостанции к другой.

- Р.: Верно.

- М.: И Вы совершали такой переход на основе глубокого анализа и исследований. Не так ли?

- Р.: Да. На основе очень широких исследований. Мы тщательно провели рыночный анализ многих радиостанций. И наши исследования убедили нас, что наши затраты на УКВ-рекламу будут полнее реализованы на «К-ДВА», чем на всех других станциях.

- М.: Три года назад, когда проводили эти исследования, Вы стремились к расширению сбыта?

- Р.: Разумеется.

- М.: И результаты были близки к ожидаемым?

- Р.: Да. Мы были вполне удовлетворены.

- М.: Скажите, а поскольку Вы получили большую отдачу от планирования, а затем и от осуществления перехода с одной радиостанции на другую три года назад, может ли случиться, что теперь Вы лишите себя возможности повторить весь этот процесс? Ваши исследования в прошлом привели к повышению прибыли и получению Вашей фирмой большего престижа. При этом повысился и лично Ваш престиж? Верно?

- Р.: Конечно.

- М.: Вы сделали это один раз. Поэтому не исключена возможность, что Вы сделаете это и во второй раз. Вы согласны?

- Р.: Да, с этим я соглашусь. Такая возможность существует.

- М.: Прекрасно, Я бы хотел занять несколько минут Вашего времени, чтобы поподробнее остановиться на этой возможности.

- Р.: Пожалуйста. Я слушаю Вас.

- М.: Я воспользовался этой возможностью и провел презентацию радиостанции «К-ВИ». Их последние рекламные заставки выглядели прекрасно, и ей хочется плодотворно работать и дальше. Поэтому у Вас может появиться дополнительная возможность для успешных перемен на этой радиостанции. Давайте договоримся еще об одной встрече для более детального обсуждения нашего сотрудничества.

Раздел (тема 3) дисциплины **Подготовка к переговорам**

1. Существует две модели поведения сторон на переговорах:

- А. с позиции силы и слабости  
 Б. с позиции жестокости и мягкости  
 В. с позиции слабости и жесткости
2. К какой модели поведения в переговорном процессе относится следующее поведение: «Утверждает, что проблема неактуальна, конфликтная ситуация разрешится сама собой. Не проявляет усилий для достижения соглашения...»?
- А. «избегающий»;  
 Б. «уступающий»;  
 В. «отрицающий»;  
 Г. «наступающий»;  
 Д. «колеблющийся».
3. К какой модели поведения в переговорном процессе относится следующее поведение: «Отказывается приступать к обсуждению конфликтной проблемы; стремится уйти от обсуждаемой проблемы, изменить предмет обсуждения»?
- А. «избегающий»;  
 Б. «уступающий»;  
 В) «отрицающий»;  
 Г. «наступающий»;  
 Д. «колеблющийся».
4. Каков важный организационный момент третьего этапа подготовки к переговорам?
- А. определение повестки дня, регламента и уровня переговоров  
 Б. определение времени начала и конца работы на переговорах  
 В. определение последовательности выступлений
5. Из каких параметров обычно исходят при формировании делегации на переговоры?
- А. приблизительно равного количества членов с каждой стороны  
 Б. преобладания количества членов в делегации инициаторов переговоров  
 В. приблизительно равного количества мужчин и женщин в делегации
6. Какой вид стратегии ведения переговоров характеризуется «доминированием деловой принципиальности, твердым, но не жестким стилем, лояльными манерами, более высоким уровнем доверия между сторонами»?
- А. стратегия поиска взаимоприемлемых решений  
 Б. стратегия взаимных уступок  
 В. стратегия «жесткого прессинга»
7. Какой сходный тактический ход, применяемый обеими сторонами, является типичной особенностью начала переговоров?
- А. завышения своих позиций  
 Б. занижение своих позиций  
 В. игнорирование своих позиций
8. От чего зависит технология выбора стратегий и тактик в переговорном процессе?
- А. от конкретных условий рынка, предмета переговоров и его участников  
 Б. от состава делегации, анализа информации и проекта решения  
 В. от цели и задач переговоров, состава участников и их отношений
9. \_\_\_\_\_ общий план для достижения цели.
- А. тактика  
 Б. стратегия  
 В. планирование  
 Г. направление переговоров
10. Организационная часть переговоров включает в себя:
- А. цель, задачи, объект и предмет переговоров, материальное обеспечение и т. д.  
 Б. анализ ситуации, состав участников переговорного процесса

- В. анализ стратегии и тактики переговоров  
 Г. сроки, место проведения, физическая и информационная безопасность, материальное обеспечение и т. д.

**Д. Ситуационная задача**

*Е. Ознакомьтесь с ситуацией. Какие технологии урегулирования конфликтов и поддержания мира Вы можете предложить?*

**Ж.** *Какие рекомендации как конфликтолог Вы можете предложить, соблюдая профессиональные этические нормы и границы профессиональной компетентности конфликтолога в данной ситуации?*

3. Фирма продает услуги, в частности, время для радиорекламы ни УКВ диапазоне. Ее радиостанция «К-ВИ». Строительная компания «Кварсис» является крупнейшей фирмой с радиорекламой. Она покупает все свое время у конкурирующей радиостанции «К-ДВА». Состоялась встреча менеджера (М) фирмы с радиостанции К-ВИ» с руководителем (Р) отдела рекламы компании «Кварсис». Вот их диалог. М.: Вы удовлетворены услугами «К-ДВА»?

И. - Р.: Да. Они прекрасно для нас работают.

К. - М.: А сколько времени Вы уже пользуетесь услугами

Л. «К-ДВА»?

М. - Р.: Около трех лет.

Н. - М.: А до «К-ДВА» Вы рекламировали свой товар на радио?

О. - Р.: Да, конечно, только на другой радиостанции.

П. - М.: А могу я узнать, какое время Вы возглавляете отдел рекламы Вашей фирмы?

Р. - Р.: Я здесь уже три года.

С. - М.: Тогда я могу с уверенностью предположить, что Вам пришлось здорово поработать, переходя от одной рекламирующей радиостанции к другой.

Т. - Р.: Верно.

У. - М.: И Вы совершали такой переход на основе глубокого анализа и исследований. Не так ли?

Ф. - Р.: Да. На основе очень широких исследований. Мы тщательно провели рыночный анализ многих радиостанций. И наши исследования убедили нас, что наши затраты на УКВ-рекламу будут полнее реализованы на «К-ДВА», чем на всех других станциях.

Х. - М.: Три года назад, когда проводили эти исследования, Вы стремились к расширению сбыта?

Ц. - Р.: Разумеется.

Ч. - М.: И результаты были близки к ожидаемым?

Ш. - Р.: Да. Мы были вполне удовлетворены.

Щ. - М.: Скажите, а поскольку Вы получили большую отдачу от планирования, а затем и от осуществления перехода с одной радиостанции на другую три года назад, может ли случиться, что теперь Вы лишите себя возможности повторить весь этот процесс? Ваши исследования в прошлом привели к повышению прибыли и получению Вашей фирмой большего престижа. При этом повысился и лично Ваш престиж? Верно?

Ы. - Р.: Конечно.

Э. - М.: Вы сделали это один раз. Поэтому не исключена возможность, что Вы сделаете это и во второй раз. Вы согласны?

Ю. - Р.: Да, с этим я соглашусь. Такая возможность существует.

Я. - М.: Прекрасно, Я бы хотел занять несколько минут Вашего времени, чтобы поподробнее остановиться на этой возможности.

АА. - Р.: Пожалуйста. Я слушаю Вас.



ББ. - М.: Я воспользовался этой возможностью и провел презентацию радиостанции «К-ВИ». Их последние рекламные заставки выглядели прекрасно, и ей хочется плодотворно работать и дальше. Поэтому у Вас может появиться дополнительная возможность для успешных перемен на этой радиостанции. Давайте договоримся еще об одной встрече для более детального обсуждения нашего сотрудничества.

#### Раздел (тема 4) дисциплины Деловые переговоры: этапы проведения

1. Из каких параметров обычно исходят при формировании делегации на переговоры?
  - А. приблизительно равного количества членов с каждой стороны
  - Б. преобладания количества членов в делегации инициаторов переговоров
  - В. приблизительно равного количества мужчин и женщин в делегации
2. Какой вид стратегии ведения переговоров характеризуется «доминированием деловой принципиальности, твердым, но не жестким стилем, лояльными манерами, более высоким уровнем доверия между сторонами»?
  - А. стратегия поиска взаимоприемлемых решений
  - Б. стратегия взаимных уступок
  - В. стратегия «жесткого прессинга»
3. Какой сходный тактический ход, применяемый обеими сторонами, является типичной особенностью начала переговоров?
  - А. завышения своих позиций
  - Б. занижение своих позиций
  - В. игнорирование своих позиций
4. Как называется тактический подход ведения переговоров, при котором ключевой аргумент припасается для кульминационной точки встречи, идут к которой путем постепенного раскрытия других преимуществ?
  - А. «нож за спиной»
  - Б. «смертельный удар»
  - В. «смертельный удар»
5. От чего зависит технология выбора стратегий и тактик в переговорном процессе?
  - А. от конкретных условий рынка, предмета переговоров и его участников
  - Б. от состава делегации, анализа информации и проекта решения
  - В. от цели и задач переговоров, состава участников и их отношений
6. Существует две модели поведения сторон на переговорах:
  - А. с позиции силы и слабости
  - Б. с позиции жестокости и мягкости
  - В. с позиции слабости и жесткости
7. К какой модели поведения в переговорном процессе относится следующее поведение: «Утверждает, что проблема неактуальна, конфликтная ситуация разрешится сама собой. Не проявляет усилий для достижения соглашения...»?
  - А. «избегающий»;
  - Б. «уступающий»;
  - В. «отрицающий»;
  - Г. «наступающий»;
  - Д. «колеблющийся».
8. К какой модели поведения в переговорном процессе относится следующее поведение: «Отказывается приступать к обсуждению конфликтной проблемы; стремится уйти от обсуждаемой проблемы, изменить предмет обсуждения»?
  - А. «избегающий»;
  - Б. «уступающий»;

- В. «отрицающий»;  
 Г. «наступающий»;  
 Д. «колеблющийся».
9. Каков важный организационный момент третьего этапа подготовки к переговорам?  
 А. определение повестки дня, регламента и уровня переговоров  
 Б. определение времени начала и конца работы на переговорах  
 В. определение последовательности выступлений
10. Какой определяющий мотив в стратегии «состыязание/борьба»?  
 А. максимизировать собственный результат  
 Б. минимизировать убытки  
 В. достижение совместных целей

### **Ситуационная задача**

*Ознакомьтесь с ситуацией. Какие технологии урегулирования конфликтов и поддержания мира Вы можете предложить?*

*Какие рекомендации как конфликтолог Вы можете предложить, соблюдая профессиональные этические нормы и границы профессиональной компетентности конфликтолога в данной ситуации?*

Представляя в этой ситуации интересы каждой из сторон участников переговоров, сформулируйте письменно перечень некоторых вопросов, которые позволят Вам спланировать предстоящий переговорный процесс, например:

- Чего я хочу добиться?
- Каковы условия предстоящих переговоров?
- Чему партнер по переговорам придает особенное значение?
- Какое мне необходимо информационное обеспечение? и т. д.

Какие рекомендации как конфликтолог Вы можете предложить, соблюдая профессиональные этические нормы и границы профессиональной компетентности конфликтолога в данной ситуации?

ЗАО «Мебельная фабрика № 5» и коммерческий банк «Омега»: о выделении кредита на 5 млн. рублей на срок до 3-х лет под залог готовой продукции.

### **Раздел (тема 5) дисциплины Стили ведения переговоров. Модели поведения в переговорах**

1. К какому стилю ведения переговоров можно отнести фразу «ты – мне, я – тебе»?  
 А. партнерский  
 Б. стиль сотрудничества  
 В. торговый  
 Г. взаимный
2. \_\_\_\_\_ цель – это стартовая позиция, о которой участник переговоров заявляет с самого начала.  
 А. реальная  
 Б. идеальная  
 В. конкретная  
 Г. позитивная
3. Источники информации могут быть:  
 А. легальные, конфиденциальные, нелегальные  
 Б. нелегальные, полуконфиденциальные, официальные  
 В. скрытые и открытые

4. При ведении переговоров в таком стиле участники ставят своей целью в максимальной степени удовлетворить свои интересы и интересы партнера.

- А. стиль содружества
- Б. стиль сотрудничества
- В. стиль компромисса

5. \_\_\_\_\_ общий план для достижения цели.

- А. тактика
- Б. стратегия
- В. планирование
- Г. направление переговоров

6. Организационная часть переговоров включает в себя:

- А. цель, задачи, объект и предмет переговоров, материальное обеспечение и т. д.
- Б. анализ ситуации, состав участников переговорного процесса
- В. анализ стратегии и тактики переговоров
- Г. сроки, место проведения, физическая и информационная безопасность, материальное обеспечение и т. д.

7. Так называется предел, на котором участники переговоров решают, что следует прекратить переговоры.

- А. тупик
- Б. граница
- В. конфликт

8. \_\_\_\_\_ цель – это то, на что удастся рассчитывать с учетом диалога с партнером.

- А. идеальная
- Б. реальная
- В. диалоговая
- Г. позитивная

9. Какой определяющий мотив в стратегии «состяжание/борьба»?

- А. максимизировать собственный результат
- Б. минимизировать убытки
- В. достижение совместных целей

10. Установите соответствие:

Типы поведения партнеров, затрудняющие ведение переговоров

- 1. Вздорный человек, «нигилист».
- 2. «Всезнайка».
- 3. «Болтун».

А. Часто выходит за профессиональные рамки беседы. В ходе беседы ведет себя нетерпеливо, бывает несдержан и возбужден. Своей позицией и подходом смущает собеседников и неосознанно подталкивает их к тому, чтобы они не соглашались с его тезисами и утверждениями.

Б. Обо всем имеет свое мнение, постоянно требует слова и проявляет инициативу, которая подавляет партнеров на переговорах.

В. Часто бестактно и безо всякой видимой причины прерывает ход беседы. Не обращает внимания на время, которое тратит на свои выпады.

#### **Ситуационная задача**

*Ознакомьтесь с ситуацией. Какие технологии урегулирования конфликтов и поддержания мира Вы можете предложить?*

*Какие рекомендации как конфликтолог Вы можете предложить, соблюдая профессиональные этические нормы и границы профессиональной компетентности конфликтолога в данной ситуации?*

У вас в подразделении есть несколько подчиненных, которые совершают немотивированные действия. Вы видите их постоянно вместе, при этом вам кажется, что вы знаете, кто у них неформальный лидер. Вам нужно заставить их хорошо работать, а не устраивать «тусовки» прямо на рабочем месте. Вы не знаете, какой интерес их объединяет. Что вы предпримете для изменения ситуации и улучшения работы?

### **Ситуационная задача**

*Ознакомьтесь с ситуацией. Что же можно предпринять, чтобы изменить ситуацию? Какие технологии урегулирования конфликтов и поддержания мира Вы можете предложить?*

*Какие рекомендации как конфликтолог Вы можете предложить, соблюдая профессиональные этические нормы и границы профессиональной компетентности конфликтолога в данной ситуации?*

Всякий раз, когда вы ведете серьезный разговор с одной из ваших подчиненных: критикуете ее работу и спрашиваете, почему она так поступает, сотрудник отшельничается молчанием. Вам это неприятно, вы не знаете толком, с чем связано ее молчание, воспринимает она критику или нет, вы расстраиваетесь и злитесь.

### **Раздел (тема 6) дисциплины **Деловые переговоры: подача позиции, определение стратегии и выбор тактики****

1. Какое определяющее отношение в стратегии «приспособление»

- А. «ты выигрываешь, я проигрываю»
- Б. «ты выигрываешь, я выигрываю»
- В. «ты проигрываешь, я выигрываю»

2. Эта стратегия реализуется, когда каждый из участников переговорного процесса стремится к такому завершению переговоров, которое дает выигрыш обеим сторонам.

- А. выигрыш-выигрыш
- Б. проигрыш – выигрыш
- В. проигрыш – проигрыш

3. В рамках какой стратегии в переговорном процессе ставится основная цель – выигрыш за счет проигрыша оппонента?

- А. «выигрыш-выигрыш»;
- Б. «выигрыш-проигрыш»;
- В. «проигрыш-проигрыш»;
- Г. «проигрыш-выигрыш»;
- Д. «выигрыш-проигрыш» и «проигрыш-выигрыш».

4. В рамках какой стратегии в переговорном процессе ставится основная цель – уход от конфликта, уступая оппоненту?

- А. «выигрыш-выигрыш»;
- Б. «выигрыш-проигрыш»;
- В. «проигрыш-проигрыш»;
- Г. «проигрыш-выигрыш»;
- Д. «выигрыш-проигрыш» и «проигрыш-выигрыш».

5. Какая из тактик в переговорном процессе характеризуется совокупностью таких приемов, как: критика конструктивных положений партнера; использование неожиданной информации; обман; угроза; блеф?

- А. «видимого сотрудничества»;
- Б. «дезориентации партнера»;
- В. «провокации чувства жалости у партнера»;

- Г. «ультимативная тактика»;  
 Д. «выжимания уступок».

6. Установите соответствие

Тактики реагирования в переговорном процессе

- |  |  |
|--|--|
| 1. Партнер занял полностью противоположную позицию   | А. Часто бывает достаточно промежутка времени между фразами, для того чтобы вновь сосредоточиться на обсуждаемом вопросе |
| 2. Вам предъявляют завышенные требования   | Б. Попросите вежливо, но твердо дать договорить вам до конца. Повторите предложение                                      |
| 3. Вас поджимают со временем   | В. Скажите четко, что вы можете воспользоваться другими предложениями  |
| 4. Партнер вас непрерывно перебивает   | Г. Дайте понять, что такие условия для вас не подлежат обсуждению  |
| 5. На аргумент противоположной стороны вам ничего не приходит в голову дельного                                | Д. Ожидайте до тех пор, пока партнер что-либо скажет   |
| 6. Вам в навязчивой манере задают вопросы  | Е. Требуйте точного указания источника; попросите, чтобы вам дали в руки оригинал  |
| 7. Приводят в поддержку своих аргументов цифры, данные, факты, результаты исследований, которые вам неизвестны | Ж. Оценивайте лишь то, что партнер хочет сказать по существу   |
| 8. Пункты договора и условия сделки, выдвигаемые противоположной стороной, представляются несущественными      | З. Попросите поточнее раскрыть существо предложений  |
| 9. Партнер обращается с вами снисходительно  | И. Настоятельно попросите партнера четко и доступно объяснить применяемые термины  |
| 10. Употребляет термины, которых вы не знаете  | К. Покажите, что вы не обращаете внимания на то, как себя ведет партнер  |

7. Как называется тактика деловых переговоров, предполагающая уступку авторства привлекательного предложения партнеру?

- А. «желанный подарок»  
 Б. «спасение лица»  
 В. «пакетирование»

8. \_\_\_\_\_ – это пакет (набор альтернатив, связанных с предметом), относительно которого, стороны, участвующие в переговорах, согласились после обмена с рядом предложений.

9. \_\_\_\_\_ – идеальное, мысленное предвосхищение результатов деятельности.

10. Чем обеспечивается стратегия переговорного процесса?

- А. применением тех или иных тактик поведения или тактических технологий  
 Б. применением жестких тактик ведения переговоров  
 В. применением формально-логического содержания

**Ситуационная задача**

*Ознакомьтесь с ситуацией. Какие технологии урегулирования конфликтов и поддержания мира Вы можете предложить?*

*Какие рекомендации как конфликтолог Вы можете предложить, соблюдая профессиональные этические нормы и границы профессиональной компетентности конфликтолога в данной ситуации?*

Покупатель хочет купить квартиру за 3 млн. руб., но продавец всеми силами упирается и не хочет снижать цену ниже 3,2 млн. руб. Первому нужна квартира, а второму – деньги, но оба они не могут прийти к согласию.

Раздел (тема 7) дисциплины **Технология переговорного процесса**

1. Установите соответствие:

Приемы решения проблемных ситуаций на переговорах:

1. Акцентируйте внимание на результате.

2. Пересмотрите достижения.

3. Сконцентрируйтесь на фундаментальных вопросах.

А. Возвращение к главным целям может направить переговоры в нужное русло.

Например: «Возможно, нам необходимо вспомнить, для чего мы здесь находимся?» Это заставит всех сфокусировать внимание на главной задаче переговоров и снимет «блокаду».

Б. Если на определенной стадии подвести итог по выясненным позициям, стороны увидят, что они потеряют, если не предпримут попытки двигаться дальше. Например: «Мы достигли значительных успехов в том, что пришли к соглашению по вопросам...» В этом случае участники переговоров оценят уже достигнутое и почувствуют, что устранить возникшие трудности не так уж невозможно, следует только постараться.

В. Концентрация на основных вопросах заключения сделки направляет переговоры в правильное русло, особенно если камнем преткновения стало что-то менее значительное. Очень часто именно тривиальные вещи заставляют людей занимать жесткую позицию.

Но вопросы, которые вызывают несогласие на одном уровне, могут быть разрешены путем достижения целей каждой из сторон на другом уровне.

2. Установите соответствие:

«Грязные» приемы, с которыми можно столкнуться на переговорах:

1. Утаивание правды

2. Использование тактики прессинга

3. Использование психологических трюков

4. Ссылки на вышестоящее руководство

А. Попытка скрыть информацию или какую-либо ее часть, чтобы заставить партнера поверить в то, что он совершает выгодную сделку, хотя на самом деле это не так. Если проверить факты заранее или уточнить во время переговоров, то обязательно обнаружатся определенные несоответствия.

Б. выдвижение дополнительных условий или требований, когда соглашение уже почти достигнуто, чтобы другая сторона с большей вероятностью пошла на уступки. Если вы повторите свои требования спокойным тоном, собеседник поймет, что его усилия напрасны, и будет вынужден прекратить давление.

В. разыгрывание роли «хороший – плохой» (чередование лояльного и несносного поведения), чтобы заставить вас почувствовать стресс или опасения, которые вызовут желание завершить переговоры. Если вы откажетесь реагировать на уловки подобного рода, они никогда не принесут желаемого эффекта.

Г. шантаж с помощью вымышленного уполномоченного лица, которому приписывается принятие решений, характеризуемого как «черствый партнер, совершенно неразумный, который, вероятнее всего, ни за что не согласится».

3. \_\_\_\_\_ – невозможность для обеих сторон договориться по какому-то конкретному вопросу, что свидетельствует о том, что окончательное соглашение не будет достигнуто.

4. **Переговорный «\_\_\_\_\_»** — тактика на переговорах, которая предполагает использование оружия собеседника против него самого.

5. Назовите формы, в которых могут протекать позиционные переговоры

А. мягкие – жесткие

Б. теплые – холодные

В. прямые - не прямые

6. \_\_\_\_\_ – столкновение мнений, разногласия по какому-либо вопросу, борьба, при которой каждая из сторон отстаивает свою точку зрения; реализуется в форме диспута, полемики, дискуссии

7. Укажите, как можно укрепить собственные позиции в ходе подготовки к переговорам

А. привлекая влиятельных союзников или международных посредников для политической или финансовой помощи

Б. привлекая для подготовки к переговорам большую команду высоко подготовленных специалистов

В. привлекая к подготовке к переговорам специалистов из команды партнеров по переговорам

8. Назовите позицию, важную для усиления позиций в переговорном процессе

А. статус предполагаемых участников переговоров

Б. уровень материальных затрат на подготовку

В. численность команды, занимающейся подготовкой

9. В каких случаях применяется стратегия баланса между жестким и мягким методами ведения деловых переговоров?

А. в условиях жестокой конкурентной борьбы во всех сферах предпринимательства и бизнеса

Б. в условиях развитого, цивилизованного рынка

В. в условиях неразвитого рынка, «базара»

10. Этот тип переговоров предполагает переход от конфликтных ситуаций к иным типам отношений между сторонами (нейтральным или сотрудничества)

А переговоры с целью достижения соглашений

Б переговоры с целью нормализации отношений

В переговоры с целью достижения новых отношений

Г переговоры с целью получения косвенных результатов

### **Ситуационная задача**

*Ознакомьтесь с ситуацией. Какие технологии урегулирования конфликтов и поддержания мира Вы можете определить?*

*Какие рекомендации как конфликтолог Вы можете предложить, соблюдая профессиональные этические нормы и границы профессиональной компетентности конфликтолога в данной ситуации?*

Б.:Здравствуйте. Мне назначено собеседование.

А.:Доброе утро, Елена Александровна. Итак, вы подали заявление о приеме на работу в нашу компанию. Верно?

Б.: Да, я послала резюме на должность менеджера по рекламе.

А.:Хорошо. Я бы хотела узнать о вас немного больше. Образование, указанное в резюме, нас устраивает. А опыт у вас есть?

Б.: Разумеется. Сначала я работала менеджером в ресторане. Я провела там 1 года, и затем перешла в фирму, где работаю в данный момент менеджером по рекламе.

Б.: Это интересно. А почему вы недовольны своей работой? Почему вы собираетесь уходить?

А.: Ну, зарплата там неплохая, должна признаться. Но рабочий график неудобен для меня. И часто я работаю там сверхурочно. Кроме того, у вас отличная репутация, и я надеюсь приобрести больше возможностей и перспективу роста в вашей компании.

Б.: Понятно. А что вы можете рассказать мне о ваших положительных качествах?

А.: Ну... я приступаю к работе вовремя. Я обучаюсь довольно быстро. Я коммуникабельна, отличаюсь креативностью идей и к тому же неплохой художник.

Б.: Хорошо. Думаю, достаточно. Что ж, Елена Александровна. Большое спасибо. Было приятно побеседовать с вами, и мы сообщим вам о результатах собеседования через несколько дней. До свидания.

А.: С нетерпением буду ждать вашего извещения, была рада общению. До свидания.

## Раздел (тема) дисциплины № 8 «Роль личностного фактора и имиджевых характеристик в формировании образа переговорщика»

### 1. Имидж — это...

А. целостное представление об образе, которое остается в сознании людей, их памяти;

Б. представление о характере человека;

В. представление о креативности человека.

### 2. Имидж в переводе с английского языка означает...

А. впечатление;

Б. оценка;

В. образ.

### 3. Объектом имиджирования являются...

А. люди, лидеры общественного мнения;

Б. фирма, организация;

В. все ответы верны.

### 5. Источником имиджформирующей информации являются...

А. реципиенты;

Б. индукторы;

В. общественность.

### 6. Определите, кто является основным субъектом имиджирования?

А. реципиент;

Б. индукторы;

В. имиджмейкер.

### 7. Самый распространенный вид конфликта, в котором наблюдается столкновение людей с различными взглядами, ценностями, чертами характера:

А. социальный;

Б. межгрупповой;

В. межличностный.



8. Механизм межличностного восприятия, который представляет собой особый вид понимания другого человека, стремление эмоционально откликнуться на его проблемы....

- А. идентификация;
- Б. эмпатия;
- В. рефлексия.

9. Определите эффект социального восприятия: более новая информация оказывается самой значительной...

- А. эффект стереотипизации;
- Б. эффект ореола;
- В. Эффект первичности.

10. Установите последовательность.

Процесс ведения переговоров включает в себя пять основных фаз:

- А. передача информации,
- Б. аргументирование,
- В. нейтрализация замечаний собеседника,
- Г. принятие решения и завершение переговоров,
- Д. начало беседы,

#### **Ситуационная задача**

*Ознакомьтесь с ситуацией. Какие технологии урегулирования конфликтов и поддержания мира Вы можете определить?*

*Какие рекомендации как конфликтолог Вы можете предложить, соблюдая профессиональные этические нормы и границы профессиональной компетентности конфликтолога в данной ситуации?*

*– Добрый день, меня зовут ..., я представитель компании ..., мы занимаемся продажей канцелярских изделий . Есть ли у вас время для разговора?*

*– Да, слушаю вас.*

*– Скажите, вы пользуетесь бланками для печати налоговых документов?*

*– Да, пользуемся.*

*– То есть, для вас актуальна покупка таких документов?*

*– Да, верно, а что вы хотите предложить?*

*– Наша компания будет заинтересована в сотрудничестве по поставкам таких бланков для вас. Мы готовы обсуждать индивидуальную ценовую политику и условия сотрудничества.*

#### **Раздел (тема 9) дисциплины Роль когнитивного стиля и невербальных средств общения в переговорном процессе**

1. По форме вербальные речевые коммуникации подразделяют на

- А. устную и письменную
- Б. внешнюю и внутреннюю
- В. родную и иностранную
- Г. прямую и опосредованную

2. Что не относится к невербальным средствам общения?

- А. походка
- Б. пауза
- В. просьба

3. Какие невербальные средства общения входят в группу кинесических ?
- А. мимика
  - Б. беседа
  - В. визуальный контакт
4. Зрительно воспринимаемые движения другого человека, выполняющие выразительно-регулятивную функцию в общении, – это ...
- А. кинесические средства общения
  - Б. просодические средства общения
  - В. такесические средства общения
5. Что не относится к такесическим средствам общения?
- А. рукопожатия
  - Б. похлопывание по плечу
  - В. движения руками (жесты)
6. Похлопывание по плечу возможно при ...
- А. моральной поддержке человека
  - Б. равенстве социального положения участников общения
  - В. поддержке оптимальной близости между партнерами по общению
  - Г. встрече с коллегами по работе
7. Доминирующее рукопожатие – это значит ...
- А. рука сверху, ладонь развернута вниз
  - Б. рука снизу, ладонь развернута вверх
  - В. обе ладони находятся в вертикальном положении
  - Г. прямая рука, ладонь находится в горизонтальном положении
8. Противоречие между жестами и смыслом высказывания является свидетельством
- А. забывчивости
  - Б. лжи
  - В. враждебности
9. Обсуждение с целью заключения соглашения по какому-либо вопросу как в рамках сотрудничества, так и в условиях конфликта – это ...
- А. интервью
  - Б. деловая беседа
  - В. деловые переговоры

#### 10. Установите соответствие

#### ОШИБКИ В ПОСТРОЕНИИ ТЕЗИСА

1. ПОТЕРЯ ТЕЗИСА.	А. В ходе разговора мы пытаемся видоизменить собственный тезис, сужая или смягчая свое первоначальное слишком общее, преувеличенное или излишне резкое утверждение.
2. ПОЛНАЯ ПОДМЕНА ТЕЗИСА.	Б. Выдвинув определенное положение, вы начинаете доказывать нечто другое, близкое или сходное по значению, т. е. подменяете основную мысль другой
3. ЧАСТИЧНАЯ ПОДМЕНА ТЕЗИСА	В. Сформулировав тезис, мы забываем его и переходим к иному тезису, прямо или косвенно связанному с первым, но в принципе уже другому. Затем затрагиваем третий факт, а от него переходим к четвертому и т. д.

#### Ситуационная задача

*Ознакомьтесь с ситуацией. Какие технологии урегулирования конфликтов и поддержания мира Вы можете определить?*

*Какие рекомендации как конфликтолог Вы можете предложить, соблюдая профессиональные этические нормы и границы профессиональной компетентности конфликтолога в данной ситуации?*

Учитель беседует с учеником о том, какую отметку поставить ему за контрольную работу.

Анна Константиновна (в ответ на притязания ученика): Я думаю, что больше тройки за твою работу поставить нельзя. Глеб: Можно поставить и четверку.

А.К.: Почему ты так обеспокоен тройкой?

Г: Да, я вчера сказал отцу, что постараюсь получить хорошую оценку по истории, чтобы он отпустил меня к Андрею на день рождения.

А.К.: Я понимаю, что для тебя это важно, но я думаю, что это не причина для повышения оценки за конкретную работу. Я думаю, что если твой отец получит от меня записку о том, что ты сегодня работал очень хорошо, то он поймет, что по истории у тебя дела обстоят хорошо, а эта тройка - увы, результат твоей досадной оплошности. В конце-концов ведь ему важно, как хорошо ты будешь знать историю, а не то какую отметку ты получил именно сегодня.

Г: Да, пожалуй, это будет хорошо, напишите записку.

## **Учебная литература, необходимая для самостоятельной подготовки к занятиям**

### **Основная учебная литература**

1. Истратова, О. Н. Психология эффективного общения и группового взаимодействия : учебное пособие / О. Н. Истратова, Т. В. Эксакусто. - Ростов-на-Дону ; Таганрог : Издательство Южного федерального университета, 2018. - 192 с. : ил. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=561043> (дата обращения 31.08.2021) . - Режим доступа: по подписке. - Текст : электронный.

2. Звягинцева, О. С. Командная работа и коммуникации : учебное пособие : [16+] / О. С. Звягинцева ; Ставропольский государственный аграрный университет. – Ставрополь : Ставропольский государственный аграрный университет (СтГАУ), 2019. – 184 с. – URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=614102> (дата обращения: 10.09.2021). – Режим доступа: по подписке. – Текст : электронный.

3. Петренко, Е. С. Современные практики принятия управленческих решений: лидерство и саморазвитие=Modern management decisionmaking practices: leadership and self-development : учебное пособие : [16+] /

Е. С. Петренко, Л. В. Шабалтина, А. В. Варламов. – Москва : Креативная экономика, 2019. – 102 с. – URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=599622> (дата обращения: 10.09.2021). – Режим доступа: по подписке. – Текст : электронный.

4. Шутая, Н. К. Теория и практика делового общения : учебное пособие / Н. К. Шутая, О. О. Румянцева ; Российский государственный университет правосудия. – Москва : Российский государственный университет правосудия (РГУП), 2018. – 120 с. : табл. – URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=561031> (дата обращения: 10.09.2021). – Режим доступа: по подписке. – Текст : электронный.

## **8.2Дополнительная учебная литература**

5. Алдошина, М. И. Основы поликультурного образования : учебное пособие / М.И. Алдошина. - 3-е изд. - Москва ; Берлин : Директ-Медиа, 2014. - 260 с. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=258893> (дата обращения 31.08.2021) . - Режим доступа: по подписке. - Текст : электронный.

6. Анцупов, А. Я. Конфликтология в схемах и комментариях : [учебное пособие] / А. Я. Анцупов, С. В. Баклановский. - 2-е изд., перераб. - СПб : Питер, 2009. - 304 с. : ил. - (Учебное пособие). - Текст : непосредственный

7. Беленцов, Сергей Иванович. Конфликтология : учебное пособие : [для студентов направления подготовки бакалавров «Управление персоналом», «Антикризисное управление»] / С. И. Беленцов, Т. Ю. Копылова ; Юго-Зап. гос. ун-т. - Курск : ЮЗГУ, 2014. - 183, [3] с. - Текст : электронный.

8.Беленцов, Сергей Иванович. Конфликтология : учебное пособие : [для студентов направления подготовки бакалавров «Управление персоналом», «Антикризисное управление»] / С. И. Беленцов, Т. Ю. Копылова ; Юго-Зап. гос. ун-т. - Курск : ЮЗГУ, 2014. - 183, [3] с. - Текст : непосредственный.

9.Захарова, Л. Н. Основы психологического консультирования организаций : учебное пособие / Л.Н. Захарова. - Москва : Логос, 2012. - 431 с. - (Новая университетская библиотека). - URL:

<http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=119424> (дата обращения 31.08.2021) . - Режим доступа: по подписке. - Текст : электронный.

10. Иванова, Е. Н. Конфликтологическое консультирование : учебное пособие / Е. Н. Иванова. - Новосибирск : НГТУ, 2012. - 151 с. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=228964> (дата обращения 31.08.2021) . - Режим доступа: по подписке. - Текст : электронный.

11. Кильмашкина, Т. Н. Конфликтология: социальные конфликты : учебник / Т. Н. Кильмашкина. - 2-е изд., перераб. и доп. - Москва : Юнити-Дана, 2015. - 287 с. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=115392> (дата обращения 31.08.2021) . - Режим доступа: по подписке. - Текст : электронный.

**Перечень ресурсов информационно-  
телекоммуникационной сети «Интернет», необходимых для  
самостоятельной  
подготовки к занятиям по дисциплине**

1. Электронно-библиотечная система «Университетская библиотека онлайн: <http://www.biblioclub.ru/>