

Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Локтионова Оксана Геннадьевна
Должность: проректор по учебной работе
Дата подписания: 14.03.2023 11:20:01
Уникальный программный ключ:
0b817ca911e6668abb13a5d426d39e5f1c11eabbf73e943df4a4851fda56d089

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 » 08 2015 г.



ПЕРЕГОВОРЫ КОМПРОМИССА
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 2015

УДК 316.48

Составитель: Е.А. Никитина

Рецензент

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

Переговоры компромисса : методические рекомендации для самостоятельной подготовки к занятиям, в том числе для подготовки к практическим занятиям, студентов направления подготовки 37.03.02 Конфликтология / Юго-Зап. гос. ун-т; сост.: Е.А. Никитина. Курск, 2015. - 27 с.

Содержат информацию, необходимую студентам в процессе самостоятельной подготовки к занятиям 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 для всех форм обучения.

Текст печатается в авторской редакции

Подписано в печать^{28.08.}.....2015г. Формат 60x84 1/16
Усл.печ.л. 1,56 Уч.-изд.л. 1,42 Заказ ^{5/5} Тираж 100 экз. Бесплатно
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 «Переговоры компромисса».

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 № 956 от 7 августа 2014 года.

Предлагаемые методические рекомендации содержат перечень теоретических тем и задания для самопроверки, которые необходимо выполнить при самостоятельной подготовке к каждому занятию.

К темам 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 зачету* студенту следует руководствоваться следующими рекомендациями:

- необходимо стремиться к пониманию всего материала, чтобы еще до экзамена 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)

№ п/п	Раздел (тема) дисциплины	Содержание
1	2	3
1.	Место и роль переговоров компромисса. Задачи конфликтолога в переговорах.	Место и роль переговоров компромисса. Типы совместных решений в переговорах. Правила и запреты в переговорном процессе.
2	Психология переговоров: предмет, виды и функции	Виды переговоров. Возможны различные типологии переговоров. Понятие совместного решения. Преимущества переговоров компромисса. Функции переговоров компромисса.
3	Психология компромисса, Организация переговоров компромисса.	Динамика переговоров компромисса. Психологические механизмы и технология переговорного процесса. Психологические принципы организации переговоров. Технология ведения переговоров. Принципы конструктивного взаимодействия в переговорах компромисса.
4.	Личность переговорщика	Роль личностных факторов в ведении переговоров компромисса. Качества, необходимые переговорщику для ведения переговоров компромисса.
5.	Переговоры компромисса в экстремальной ситуации	Принципы переговоров компромисса в экстремальных ситуациях. Переговоры с террористами: задачи, предмет переговоров, рекомендации по ведению переговоров. Качества, необходимые переговорщику в переговорах в экстремальных ситуациях.

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

Код компетенции/ этап	Показатели оценивания компетенций	Уровни сформированности компетенций		
		Пороговый уровень («удовлетворительный»)	Продвинутый уровень («хорошо»)	Высокий уровень («отлично»)
1	2	3	4	5
ПК-7/ завершающий	<p>1. Доля освоенных обучающимся знаний, умений, навыков от общего объема ЗУН, установленных в п.1.ЗРПД</p> <p>2. Качество освоенных обучающимся знаний, умений, навыков</p> <p>3. Умение применять знания, умения, навыки в типовых и нестандартных ситуациях</p>	<p>Знать: Предмет и задачи конфликтологии и и понятийный аппарат, описывающий психологические аспекты конфликтов и управления ими.</p> <p>Уметь: распознавать психологические аспекты конфликтов и управления ими.</p> <p>Владеть: базовыми навыками разрешения конфликтов и управления конфликтами</p>	<p>Знать: Предмет и задачи конфликтологии и понятийный аппарат, технологии урегулирования конфликтов и поддержания мира</p> <p>Уметь: распознавать психологические аспекты конфликтов и управления ими, описывать и анализировать технологии урегулирования конфликтов и поддержания мира</p> <p>Владеть: навыками анализа и интерпретации технологий урегулирования конфликтов и поддержания мира</p>	<p>Знать: Предмет и задачи конфликтологии и и понятийный аппарат, технологии урегулирования конфликтов и поддержания мира, навыки эффективного сотрудничества в процессе решения профессиональных задач, международные нормы поведения, этические правила поведения с целью повышения общей и профессиональной культуры.</p> <p>Уметь: распознавать психологические аспекты конфликтов и управления ими,</p>

				описывать и анализировать технологии урегулирования конфликтов и поддержания мира, применять технологии урегулирования конфликтов в практической деятельности с использованием этических правил поведения. Владеть: широким диапазоном технологий и методов урегулирования конфликтов и поддержания мира международные нормы поведения, этическими правилами поведения с целью повышения общей и профессиональной культуры.
ПК-8/ завершающий	1. Доля освоенных обучающимся знаний, умений, навыков от общего объема ЗУН, установленных в п.1.3 РПД 2. Качество освоенных	Знать: Основные характеристики и формы, приемы и принципы профессионального общения. Предмет и объект конфликтологии	Знать: Основные характеристики и формы, приемы и принципы профессионального общения. Предмет и объект конфликтологической науки, ее основные категории.	Знать: Основные характеристики и формы, приемы и принципы профессионального общения. Предмет и объект конфликтологии

	<p>обучающимся знаний, умений, навыков</p> <p>3. Умение применять знания, умения, навыки в типовых и нестандартных ситуациях</p>	<p>ческой науки, ее основные категории. Технологии эффективного общения и рационального поведения в профессиональном взаимодействии и на основе общепринятых этических норм и принципов.</p> <p>Уметь: Оценивать модели поведения с точки зрения общепринятых этических норм и принципов.</p> <p>Владеть: основными этическими правилами и приемами делового общения.</p>	<p>Уметь: Оценивать модели поведения с точки зрения общепринятых этических норм и принципов. Организовать процесс профессионального общения, используя общепринятые этические правила и нормы.</p> <p>Владеть: основными этическими правилами, приемами и методами установления контактов, организации делового взаимодействия.</p>	<p>ческой науки, ее основные категории. Технологии эффективного общения и рационального поведения в профессиональном взаимодействии и на основе общепринятых этических норм и принципов.</p> <p>Уметь: Оценивать модели поведения с точки зрения общепринятых этических норм и принципов. Организовать процесс профессионального общения, используя общепринятые этические правила и нормы. Преодолевать коммуникативные барьеры и осознанно выбирать способы поведения в конфликтных ситуациях, эффективные методы их предупреждения и разрешения.</p> <p>Владеть: основными этическими правилами, приемами и</p>
--	--	---	---	--

				методами установления контактов, организации делового взаимодействия, разрешения конфликтных ситуаций на основе профессиональных этических норм и принципов.
--	--	--	--	--

Задания для самопроверки

Тема «Место и роль переговоров компромисса. Задачи конфликтолога в переговорах»

1. Что такое переговоры?

а) совместное обсуждение конфликтующими сторонами с возможным привлечением посредника спорных вопросов с целью достижения согласия б) совещание с целью принятия решения б) беседа с целью определения предметных позиций сторон

2. Выделяют два вида переговоров:

а) утренние и вечерние б) выполняющие позитивные функции и негативные функции в) ведущиеся в рамках конфликтных отношений и в условиях сотрудничества

3. Переговоры нужны:

а) для подписания договора б) для принятия совместных решений с) для знакомства деловых партнеров

4. Единое решение, которое стороны рассматривают как наилучшее в данной ситуации, называют:

а) главным решением б) совместным_решением в) единственно правильным решением

5. Переговоры, которые проводятся с целью перевода конфликтных отношений к более конструктивному общению оппонентов, называются:

а) переговоры о создании условий б) переговоры о продлении сроков в) переговоры о нормализации

6. Переговоры, когда одна из сторон требует изменений в свою пользу за счет другой, называются:

а) переговоры о требованиях б) переговоры изменения в) переговоры о перераспределении

7. Переговоры, целью которых является формирование новых отношений, заключение новых соглашений, называются:

а) переговоры о соглашении б) переговоры о создании новых отношений в) переговоры о создании новых условий

8. Переговоры, на которых решаются второстепенные вопросы (демонстрация миролюбия, уяснение позиций, отвлечение внимания и т.д.), называются:

а) переговоры по достижению побочных эффектов б) переговоры по решению вопросов в) переговоры по достижению побочных эффектов

9. Что подразумевает коммуникативная функция переговоров?

а) обмен взглядами, мнениями б) налаживание новых связей, отношений в) контроль заключения соглашений

10. Что подразумевает функция отвлечения внимания в ходе переговоров?

а) одна из сторон стремится переключить внимание другой стороны на какой-либо объект б) одна из сторон стремится контролировать другую сторону в) одна из сторон стремится выиграть время для перегруппировки или наращивания сил

11. Что подразумевает функция пропаганды в ходе переговоров?

а) позволяет обмениваться взглядами, мнениями б) позволяет одной из сторон показать себя в выгодном свете в глазах общественности в) налаживать новые связи, отношения

12. Существует три типа совместных решений участников переговоров компромисса:

а) компромиссное, принудительное, отсроченное б) безкомпромиссное, относительный компромисс, полный компромисс в) компромиссное, или «срединное решение»; асимметричное решение, относительный компромисс; нахождение принципиально нового решения путем сотрудничества.

13. Соотнесите функции переговоров с их содержанием:

отвлечения внимания	налаживание новых связей, отношений
------------------------	-------------------------------------

пропаганды	позволяет одной из сторон показать себя в выгодном свете в глазах общественности
коммуникативная	одна из сторон стремится выиграть время для перегруппировки или наращивания сил

14. Соотнесите названия видов переговоров с их значением:

Переговоры о нормализации	Одна из сторон требует изменений в свою пользу за счет другой. Эти требования, как правило, сопровождаются угрозами наступающей стороны.
Переговоры о перераспределении	Решаются второстепенные вопросы (демонстрация миролюбия, уяснение позиций, отвлечение внимания и т.д.)
Переговоры по достижению побочных эффектов	Проводятся с целью перевода конфликтных отношений к более конструктивному общению оппонентов

15. Как метод решения конфликтов переговоры представляют собой ...

16. Худшее, что можно сделать на переговорах ...

17. Механизм реализации принятого соглашения предполагает (заполните недостающие пункты):

- Оговори в конце механизм реализации принятой договоренности.

- Исполнители.

- Сроки.

- Требуемые дополнительные ресурсы и их источники.

- Санкции в случае невыполнения договоренности.

- Желаемый конечный результат.

- Кто и какие конкретно предпринимает шаги.

- Каковы сроки реализации.

-

-

18. Цена – не единственный предмет обсуждения на переговорах. Ими могут быть (продолжи список):

- Условия поставки.

- Учет риска.
- Учет факторов времени.
-

19. КЕЙС «МОЛЧИ И СЛУШАЙ»

Диалог торгового представителя (ТП) с Закупщиком (З).

ТП: Я вам хочу предложить наш продукт. Перед вами коммерческое предложение.

З: Да.

ТП: Для начала мы вам предложим стартовые условия, но, если проработаем три месяца, отсрочку увеличим.

З: Продолжайте.

ТП: Мы можем еще и скидку дать, и продвижение.

З: Да-да.

ТП: А еще — бесплатная доставка.

Проанализируйте кейс, найдите ошибки в поведении оппонентов и рассчитайте стратегию выигрыша. Соответствует ли стиль ведения переговоров основным этическим принципам профессионального общения?

20. КЕЙС №2. ПОЗИЦИЯ ХОЗЯИНА.

Диалог в кабинете чиновника.

Посетитель (П): Мы хотим попросить вас выделить землю под строительство супермаркета.

Чиновник (Ч): Что планируете продавать?

П: Товары народного потребления. Они важны для людей, и мы имеем опыт такой работы.

Ч: Расскажите подробнее.

П: Мы работаем с 2000 г. во многих регионах и у нас есть богатый опыт, много отзывов.

Ч: А в нашем регионе?

П: Пока не было опыта.

Ч: Вот когда поднаберетесь опыта, тогда и приходите.

Проанализируйте кейс, найдите ошибки в поведении оппонентов и рассчитайте стратегию выигрыша.

Соответствует ли стиль ведения переговоров основным этическим принципам профессионального общения?

Тема «Психология переговоров: предмет, виды и функции»

1. Что такое «совместное решение»?

а) лучшее решение для одной из сторон б) решение, которое обсуждали вместе обе стороны в) единое решение, которое стороны рассматривают как наилучшее в данной ситуации

2. Можно рассматривать два уровня анализа предмета переговоров:

а) конкретный и абстрактный б) совместный и индивидуальный в) примитивный и сложный

3. По количеству участников выделяют переговоры:

а) малочисленные и многочисленные б) двусторонние переговоры и многосторонние в) односторонние и двухсторонние

4. На основе факта привлечения третьей нейтральной стороны или без такового разграничивают переговоры:

а) прямые переговоры и непрямые б) основные и косвенные в) регламентированные и свободные

5. Прямые переговоры предполагают :

а) непосредственное взаимодействие участников конфликта б) вмешательство третьей стороны в) активную позицию одной из сторон

6. Непрямые переговоры предполагают:

а) вмешательство третьей стороны б) вмешательство медиатора в) активную позицию одной из сторон

7. Многосторонние переговоры предполагают:

а) участие более одной стороны б) участие более двух сторон в) участие более трех сторон

8. Объектом переговоров обычно становится:

а) субъекты конфликта б) предмет конфликта в) причина конфликта

9. В чем заключается информационная функция переговоров?

а) получить информацию об интересах, позициях, подходах к решению проблемы противоположной стороны, а также предоставить таковую о себе б) получить информацию об интересах, позициях, подходах к решению проблемы

противоположной стороны в) получить информацию о личных данных оппонентов

10. В чем заключается «маскировочная» функция переговоров?

а) стороны маскируют свои истинные цели, чтобы обмануть оппонента б) стороны маскируют свои истинные качества характера, психотипы, чтобы запутать оппонента в) конфликтующие стороны мало заинтересованы в совместном решении проблемы, поскольку решают совсем иные задачи

11. В чем заключается пропагандистская функция переговоров?

а) привлечение внимания общественности к процессу переговоров б) привлечение участников к переговорам в) участники стремятся оказать влияние на общественное мнение с целью оправдания собственных действий, предъявления претензий оппонентам, привлечения на свою сторону союзников

12. Что является главной функцией переговоров?

а) поиск совместного решения проблемы б) поиск компромисса в) поиск консенсуса

13. В сравнении с другими способами урегулирования и разрешения конфликта преимущества переговоров состоят в следующем (продолжите список преимуществ):

- в процессе переговоров происходит непосредственное взаимодействие сторон;

- участники конфликта имеют возможность максимально контролировать различные аспекты своего взаимодействия, в том числе самостоятельно устанавливать временные рамки и пределы обсуждения, влиять на процесс переговоров и на их результат, определять рамки соглашения;

- переговоры позволяют участникам конфликта выработать такое соглашение, которое удовлетворило бы каждую из сторон и позволило избежать длительного судебного разбирательства, которое может закончиться проигрышем одной из сторон;

.....

14. Соотнесите названия функций переговоров с их значением:

Информационная функция	конфликтующие стороны мало заинтересованы в совместном решении проблемы, поскольку решают совсем иные задачи
Регулятивная функция	получение информации об интересах, позициях, подходах к решению проблемы противоположной стороны, а также предоставлении таковой о себе
«Маскировочная» функция	регуляция и координация действий участников конфликта

15. Стороны приходят к пониманию необходимости переговоров тогда, когда ...

16. Соотнесите уровни анализа предмета переговоров с их сутью:

конкретный	предметом переговоров выступают определённые объекты, представляющие взаимный интерес (финансовые инвестиции, повышение заработной платы, договоренности о совместной деятельности и т.д.)
абстрактный	предметом переговоров являются интересы, потребности, претензии, притязания сторон

17. Каждый участник переговоров сам решает ...

18. Установите правильную последовательность в этапах переговоров:

- А. начало переговоров
- Б. аргументация и контраргументация
- В. обмен информацией
- Г. завершение переговоров
- Д. выработка и принятие решения

19. КЕЙС «ЧТО ВЫ ИМЕЕТЕ В ВИДУ?»

Однажды я участвовал в переговорах. Со стороны оппонентов переговоры вел, в основном, заместитель генерального директора. С нашей стороны — юрист. Обсуждение касалось пунктов договора, и юрист пояснял: если не внести поправки, неизбежны трудности для обеих сторон. Однако внесение поправок требовало времени.

Генеральный директор второй стороны перебил нашего юриста

восклицанием: «Что за хрень ты несешь, ты что, умышленно срываешь нам сделку?»).

Согласитесь, после такого выпада вести переговоры очень сложно. Я решил принять удар на себя. Я четко понял, что мы застряли на этапе безопасности и никак не можем его пройти. Вторая сторона в наших словах, пусть даже рациональных, видела только угрозу срыва сделки.

Я выдержал паузу и произнес:

— Скажите, пожалуйста, что вы имеете в виду, говоря «хрень»?

— Неужели непонятно?

— Мы с вами вкладываем в это слово разные понятия...

Пауза в 10 секунд. И, наконец, нападающий произнес:

— Вы знаете, я считаю, что затягивание приведет к срыву сделки.

— Хорошо, скажите, пожалуйста, если эти изменения не займут много времени и не повлияют на сроки заключения сделки, вы готовы их рассмотреть?

— Думаю, да.

Я обратился к юристу:

— Андрей, в какие сроки ты сможешь подготовить поправки?

— В течение часа.

— О'кей, тогда ты готовь, а мы обсудим другие пункты коммерческого содержания.

Я повернулся к оппонентам:

— Вы согласны?

— Да.

Сделка состоялась.

Проанализируйте кейс, найдите ошибки в поведении оппонентов. Разработайте рекомендации по организации поведения оппонентов. Какие механизмы восприятия следует «включить» оппонентам? Оцените с точки зрения профессиональной этики поведение оппонентов.

20. Однажды Андрей предлагает Сергею заработать денег на продаже цветов на 8 марта.

Так как ни один из компаньонов никогда с цветами не работал, то Андрей предложил подключить к этому мероприятию свою

старую знакомую Эллу, которая много лет работала продавцом в цветочном павильоне.

Прибыль он предложил разделить на троих, на всех поровну. Но при этом у Эллы денег нет, она ничего не вкладывает, но занимается полностью организацией и затем сама торгует цветами.

Сергей был категорически против этой затеи, но поддавшись на уговоры Андрея, согласился. К тому же они уже давно вели речь о расширении бизнеса.

Элла арендовала на три праздничных дня торговое место у метро, закупила накануне праздника цветы и привезла их к себе домой. На следующий день утром к ней должен был приехать Андрей и помочь выставить цветы на торговую точку. Однако, когда Андрей приехал, он увидел, что все цветы завяли. Сергей в ярости. Вся компания собирается вместе, чтобы обсудить сложившуюся ситуацию.

Определите роли и интересы каждого участника. Предложите возможный способ урегулирования конфликта в ходе переговоров. Возможно ли в данной ситуации разрешить проблему в соответствии с этическими нормами и принципами профессионального общения?

Тема «Психология компромисса. Организация переговоров компромисса»

1. Что такое компромисс?

а) взаимные уступки б) односторонняя уступка в) единое решение

2. Компромисс можно использовать тогда, когда:

а) одна сторона хочет подавить другую сторону б) одна сторона готова уступить другой в) стороны готовы удовлетворить хотя бы часть интересов друг друга

3. Искать поле интересов в ходе ведения переговоров следует тогда, когда:

а) всегда в любых переговорах б) критерии нечетки или же стороны не могут найти ту «середину», по отношению к которой они могут двигаться, уступая друг другу в) одна сторона показывает превосходство над другой стороной

4. К организационным моментам подготовки переговоров компромисса относят:

а) формирование делегации, определение места и времени встречи, повестки дня каждого заседания, согласование с заинтересованными организациями касающихся их вопросов б) формирование повестки дня в) встречу участников

5. Содержательная сторона подготовки к переговорам включает:

а) подготовку рабочих мест участников б) сбор информации об оппонентах и ее анализ в) анализ проблемы и интересов участников; формирование общего подхода к переговорам и собственной позиции на них; определение возможных вариантов решения

6. Сколько основных этапов ведения переговоров можно выделить?

а) 6 б) 8 в) 3

7. Этап уточнения интересов, концепций и позиций участников проявляется в:

а) сообщении информации о позициях участников б) изложении сторонами позиций (внесение официальных предложений) и предоставлении разъяснений по ним в) выдвижении аргументов, высказывании оценок в адрес предложений

8. Этап обсуждения (аргументации) направлен на то, чтобы:

а) максимально понятно обосновать собственную позицию б) сообщить информацию о своей позиции в) прояснить интересы

9. Специфика переговоров компромисса состоит в том, что:

а) один вынужден идти на уступки другому б) каждый отстаивает свою позицию и свои интересы в) каждый оппонент тесно контактирует с другим, вынужден считаться с его действиями

10. Что из нижеперечисленного можно отнести к психологическому механизму переговорного процесса:

а) удовлетворение собственных потребностей б) отстаивание идеи в) согласование целей и интересов

11. Стороны на основе поочередного выдвижения и обоснования своих целей и интересов, обсуждения их совместимости вырабатывают согласованную общую цель. О каком механизме ведения переговоров идет речь?

а) равенство позиций б) обоснование решения в) согласование целей и интересов

12. Одно из основных правил взаимодействия в переговорах:

а) отделите человека от проблемы б) всегда отстаивайте свое мнение в) не уступайте никому и ни в чем

13. Согласование целей и интересов более эффективно, если обеспечены следующим (продолжите ряд рекомендаций):

- ориентация сторон на решение проблемы, «на дело»;
- хорошие или нейтральные межличностные отношения оппонентов;
- уважительное отношение к оппоненту;

.....

...

.....

....

.....

...

14. Технология переговоров — это совокупность

15. Выделяют четыре способа подачи позиции, которые могут быть использованы участниками переговоров (дополните недостающие способы): открытая позиция, закрытая позиция,,

16. Для конструктивного взаимодействия с оппонентом в ходе переговоров могут быть рекомендованы следующие принципы (дополните минимум еще три принципа):

1. Не применять первым приемы, вызывающие конфронтацию.
2. Внимательно выслушивать оппонента, не перебивать.
3. Пассивность на переговорах говорит о плохой проработке позиции, ее
4. слабости, нежелании вести переговоры — часто уловка!

.....

.....

.....

17. Установите соответствие между названиями принципов ведения переговоров и их содержанием:

Отделите ЧЕЛОВЕКА от ПРОБЛЕМЫ	Не надо спорить по поводу позиций, мы исследуем лежащие в их основе интересы (свои и Другого), тогда может появиться взаимовыгодный вариант решения
Сконцентрируйтесь на ИНТЕРЕСАХ, а не на ПОЗИЦИЯХ	Диалог становится дискуссией по решению проблемы, где господствуют ориентация

	«мы-против проблемы», а не «я против тебя»
Изучите ВАРИАНТЫ, которые могут удовлетворить обоих	Оппонент может раздражать, но изменить и перевоспитать его нельзя. Работайте с позицией, а не с его особенностями.

18. Установите соответствие между механизмом переговорного процесса и его содержанием:

Согласование целей и интересов	стороны стремятся сохранить изначальный или же складывающийся баланс сил и контроль за действиями другой стороны
Стремление к взаимному доверию сторон	стороны на основе поочередного выдвижения и обоснования своих целей и интересов, обсуждения их совместимости вырабатывают согласованную общую цель
Обеспечение баланса власти и взаимного контроля сторон	единство восприятия другого человека и отношения к нему

19. КЕЙС «ОПАСНЫЕ АМБИЦИИ»

Линкор попал в шторм и провел несколько дней в открытом море. Видимость была препаршивой, и капитан не покидал мостика. Вскоре после наступления сумерек дозорный доложил:

— Справа по курсу корабля огонь.

— Двигается на нас или смещается в сторону?

— Не смещается, сэр, — ответил дозорный, что означало: ситуация чревата столкновением.

Капитан крикнул сигнальщику:

— Передайте: «Есть опасность столкновения. Рекомендую вам изменить курс на двадцать градусов».

Последовал ответ: «Это я вам рекомендую изменить курс на двадцать градусов».

Капитан приказал передать: «Я — капитан первого ранга. Требую изменения курса на двадцать градусов».

Ответ был: «Я — моряк второго класса. Смените курс на двадцать градусов».

Капитан кипел от возмущения.

— Передайте: «Я — линкор Вооруженных сил Великобритании.

Требую смены курса на двадцать градусов!»

В ответ просигналили: «Я — маяк».

Что мешает переговорщикам обсуждать суть проблемы и приходиться к соглашению? Готовы ли они к компромиссу? Обоснуйте свой ответ.

20. Вы - сотрудник компании «Поле-Полюшко», ваша профессиональная сфера - торговля птицей. Вы договорились о поставке птицы крупному московскому дилеру. Товар уже в пути. Клиент ультимативно потребовал встречи по поводу изменения условий поставок. На встрече он требует изменить условия поставки и расфасовку. Говорит о том, что у него есть другой поставщик, который готов выполнить все его условия и дать лучшую цену.

Можно ли урегулировать конфликт во время переговоров с клиентом с помощью компромисса? Предложите свои варианты решения проблемы с соблюдением этических норм профессионального общения, чтобы урегулировать конфликт, сохранить долгосрочные отношения и предотвратить подобные ситуации в будущем.

Тема «Личность переговорщика»

1. Когда личностные факторы не будут значительно влиять на ход переговоров?

а) когда участники порядочные люди б) когда ясно определение ролей в ситуации переговоров в) когда переговоры быстрые

2. Какие личностные параметры имеют наибольшее значение в сложной, неоднозначной ситуации во время переговоров?

а) которые помогают общаться б) которые воздействуют на память

в) которые воздействуют на процессы восприятия участников переговоров или легко поддаются интерпретации

3. Джейн Ходжсон считает, что для того, чтобы успешно вести переговоры, нужна целеустремленность. Под целеустремленностью он понимает:

а) изобретательность и находчивость в отстаивании собственных интересов, умение приспособить их к конкретным обстоятельствам и постоянно меняющейся обстановке б) демонстрация собственной принципиальности, переходящей в твердолобость в) настойчивость в достижении целей

4. Основа успешных переговоров – моральное воздействие, и это воздействие покоится на семи особых добродетелях, а именно:

а) правдивость, точность, эмоциональность, эпотажность, терпение, яркость, харизматичность б) хитрость, точность, спокойствие, ровный характер, терпение, хладнокровие, лояльность в) правдивость, точность, спокойствие, ровный характер, терпение, скромность, лояльность

5. Как можно охарактеризовать такое качество переговорщика как «терпение»?

а) способность маневрировать, вынуждая и другую сторону искать пути к компромиссу б) способность выдерживать долгую паузу в) способность долго мириться с недостатками оппонента

6. Как можно охарактеризовать такое качество переговорщика как «сочувствие»?

а) способность разделить горе с человеком б) способность разделять чувства и ощущения другого человека, ставить себя на его место в) способность помочь делом

7. Установите соответствие между качествами переговорщика и их интерпретацией:

Твердость	настрой на длительный переговорный процесс, стремление довести его до положительных результатов, поиск взаимоприемлемых результатов, поиск взаимоприемлемых вариантов решения того или иного вопроса, нацеленность на успех
Терпение	умение защищать свои интересы в борьбе с людьми, чересчур напористыми или слепо следующими полученным инструкциям

Ответственность	умение находить комическую сторону в, казалось бы, абсолютно серьезной ситуации
Чувство юмора	необходимость, обязанность отвечать за свои действия, поступки, быть ответственным за них

8. Такое личностное качество как «гибкость» означает Оно имеет отношение к выражению «прогибаться под кого-то»?

9. Чем сложнее и яснее определение ролей в ситуации переговоров, тем менее вероятно, что личностные факторы на ход переговоров.

10. Участвуя в переговорах, вы были раздражены личностью одного из участников. У вас в голове все время возникали мысли: «Какой нудный!», «Какой медлительный!», «Какая монотонная речь!» У вас возникло непреодолимое желание высказать свое недовольство оппоненту.

Следует ли это делать? Как вести себя в этой ситуации? Следует ли в данном случае соблюдать этические нормы и правила профессионального общения? Обоснуйте свой ответ. Какие качества переговорщика вам будут необходимы в данной ситуации?

Тема «Переговоры компромисса в экстремальной ситуации»

1. Можно ли обменивать заложников во время переговоров в случае их захвата?

а) нет 2) да в) в зависимости от ситуации

2. Ведущий переговоров в экстремальной ситуации должен обладать таким качеством как эмоциональная зрелость и устойчивость. Что это означает?

а) ярко проявлять эмоции, чтобы обескуражить заложников б) не проявлять никаких эмоций в) оскорбления, ругань и насмешки его не задевают; когда вокруг него царят тревога, страх или замешательство, он полностью сохраняет присутствие духа

3. Что из нижеперечисленного можно отнести к принципу ведения переговоров?

а) необходимо копировать эмоции и чувства собеседника б) необходимо управлять собственными эмоциями и, разумеется,

поведением в) необходимо ярко и живо проявлять эмоции, чтобы быть естественным

4. Что из нижеперечисленного можно отнести к принципу ведения переговоров?

а) изменение правил поведения, которые диктует оппонент с тем, чтобы он смог обратить внимание и на ваш интерес б) принятие правил поведения, которые диктует оппонент с тем, чтобы не раздражать его в) игнорировать правила поведения, которые диктует оппонент с тем, чтобы он «зашел в тупик»

5. Что из нижеперечисленного можно отнести к принципу ведения переговоров?

а) не нужно развивать достигнутый успех, нужно сразу закончить переговоры б) нужно развивать достигнутый успех без попытки поставить противника на колени в) нужно развивать достигнутый успех, показывая оппоненту свое превосходство

6. Что из нижеперечисленного можно отнести к принципу ведения переговоров?

а) необходимо создавать благоприятные условия (климат) только после того, как будет принято выгодное для вас решение б) следует создавать неблагоприятные условия еще до того, когда будет обсуждаться главная проблема, пусть это будет средством манипуляции в) необходимо создавать благоприятные условия (климат) еще до того, когда будет обсуждаться главная проблема

7. Существуют некоторые неизменные принципы переговоров независимо от того, с кем они ведутся — с хулиганом на улице, террористом, захватившим заложников, или непослушным сыном-двоечником (добавьте еще минимум два принципа):

1) необходимо управлять собственными эмоциями и, разумеется, поведением. При переговорах нельзя выпускать из вида главную цель;

2) необходимо создавать благоприятные условия (климат) еще до того, когда будет обсуждаться главная проблема. Для этого можно выслушать противника и рассеять его страх и недоверие;

3) изменение правил поведения, которые диктует оппонент с тем, чтобы он

.....

.....

8. Вместо того чтобы заставить оппонента изменить точку зрения во время переговоров, используя давление и угрозы, нужно изменить

9. Установите соответствие между понятиями, относящимися к переговорам в экстремальных условиях, и их значением:

Предмет переговоров	защита жизни заложников; задержание захватчиков и возвращение или защита имущества
Задача переговоров	особенности личности захватчиков; мотивы захвата и цели преступников; предполагаемое поведение захватчиков в ближайшее и более отдаленное время
Обстоятельства переговоров	условия освобождения заложников; продукты питания для заложников и захватчиков; условия предоставления свободы заложникам; вопрос о выкупе; вопрос об организации взаимодействия между переговаривающимися сторонами

10. Во время Гражданской войны в Америке Авраам Линкольн выступил с речью, в которой сочувственно отозвался о мятежниках-южанам. Пожилая дама, ярая юнионистка, обвинила его в том, что он с симпатией говорит о врагах вместо того, чтобы уничтожать их. Его ответ стал классическим: «Отчего же, мадам, — отвечал Линкольн, — разве я не уничтожаю врагов, делая их своими друзьями?»

Что означает фраза Линкольна? Какие принципы ведения переговоров он использовал? Действительно ли они эффективны? Обоснуйте свой ответ.

Учебная литература, необходимая для самостоятельной подготовки к занятиям

1. Кильмашкина Т. Н. Конфликтология: социальные конфликты [Электронный ресурс]: учебник / Т. Н. Кильмашкина. – Москва: Юнити-Дана, 2015. - 287 с. // Режим доступа - <http://biblioclub.ru/>
2. Цуранова, С.П. Психология и этика деловых отношений. Практикум : учебное пособие / С.П. Цуранова, И.М. Павлова, А.А. Вашкевич. - 4-е изд., стер. - Минск : РИПО, 2015. - 192 с. - Библиогр.: с. 168-170. - ISBN 978-985-503-492-7 ; То же [Электронный ресурс]. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=463541>(16.10.2017).
3. Шарков Ф. И. Общая конфликтология [Электронный ресурс]: учебник / Ф.И. Шарков. – Москва: Дашков и К, 2015. - 240 с. // Режим доступа - <http://biblioclub.ru/>
4. Беленцов С. И. Профессиональная этика [Текст] : учебное пособие : [по направлениям подготовки 031600.62 - Реклама и связи с общественностью, 030600.62 - История, 010400.62 - Прикладная математика, 031300.62 - Журналистика, 080101.65 - Экономическая безопасность, 034000.62 - Конфликтология] / С. И. Беленцов, Н. П. Шульгина ; Юго-Запад. гос. ун-т. - Курск : ЮЗГУ, 2015. - 181 с.
5. Дубинин Ю. В. Мастерство переговоров [Текст]: учебник / Ю. В. Дубинин; Московский государственный институт международных отношений (университет) Министерства иностранных дел Российской Федерации. - 4-е изд., расш. и доп. - М.: Международные отношения, 2012. - 320 с.
6. Конфликтология [Текст]: учебное пособие для бакалавров / отв. ред. канд. юрид. наук, доц. А. Я. Гуськов. - М.: Проспект, 2013. - 176 с.

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/>