

Документ подписан простой электронной подписью

Информация о владельце:

ФИО: Локтионова Оксана Геннадьевна

Должность: проректор по учебной работе

Дата подписания: 14.03.2023 11:34:43

Уникальный программный ключ:

0b817ca911e6668abb13a5d426d39e5f1c11eabbf73e943df4a4851fda56d088

## **МИНОБРНАУКИ РОССИИ**

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

**Кафедра коммуникологии и психологии**



## **ИНТЕГРАЦИОННЫЕ ПЕРЕГОВОРЫ**

**Методические рекомендации для самостоятельной подготовки к  
занятиям студентов  
направления подготовки 37.03.02 Конфликтология  
очной и очно-заочной форм обучения**

Курск 2018



## 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 «Интеграционные переговоры».

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 вопросов, которые необходимо обсудить 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.	Интеграция в контексте современных глобализационных процессов. История развития интеграционных переговоров	Понятие интеграции. Интеграционные объединения и международные организации. Предпосылки и цели международной интеграции. История развития интеграционных переговоров в России и за рубежом. Современная интеграция России с другими странами мира. Интеграционные переговоры с зарубежными партнерами.
2	Основные характеристики интеграционных переговоров	Основные характеристики интеграционных переговоров. Сущность интеграционных переговоров. Факторы проведения конструктивных переговоров Основные тактические приемы партнерских переговоров Принципы взаимодействия с партнером при переговорах Критерии успешности переговоров.
3	Этапы организации и ведения интеграционных переговоров	Этапы организации и ведения интеграционных переговоров. Особенности переговорного процесса. Инновационные формы ведения переговоров.
4	Стратегии и тактики ведения интеграционных переговоров	Стратегии и тактика ведения интеграционных переговоров. Основные подходы к переговорам: мягкий подход, жесткий подход, принципиальный подход. Достоинства и недостатки позиционного торга. Стратегия принципиального ведения переговоров Эффективные технологии ведения интеграционных переговоров. Актуальные проблемы проведения

		интеграционных переговоров.
5	Коммерческие переговоры: поиск сотрудничества	Использование принципиального подхода в процессе коммерческих переговоров. Подготовка к переговорам Порядок ведения переговорного процесса Техника ведения переговоров Тактика ведения переговоров Ведение переговоров в неблагоприятных ситуациях
6	Проблематика международного переговорного процесса. Особенности менталитета и национальные традиции.	Основные характеристики международного переговорного процесса Совместное решение международных проблем Национальные стили ведения переговоров

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

Код компетенции / этап (указывается название этапа из п.6.1)	Показатели оценивания компетенции	Критерии и шкала оценивания компетенций		
		Пороговый уровень («удовлетворительно»)	Продвинутый уровень («хорошо»)	Высокий уровень («отлично»)
1	2	3	4	5
ПК-7/ завершающий	<p>1. Доля освоенных обучающимися знаний, умений, навыков от общего объема ЗУН, установленных в п.1.3 РПД.</p> <p>2. Качество освоенных обучающимися знаний, умений, навыков.</p> <p>3. Умение применять знания, умения,</p>	<p><b>Знать:</b> понятие интеграции, интеграционные объединения и международные организации; <b>Уметь:</b> обосновывать цели международной интеграции; <b>Владеть:</b> способностью определять необходимые технологии урегулирования конфликтов и поддержания мира;</p>	<p><b>Знать:</b> основные характеристики интеграционных переговоров; <b>Уметь:</b> применять основные тактические приемы партнерских переговоров ; <b>Владеть:</b> способностью применять на практике научные концепции урегулирования конфликтов и поддержания мира;</p>	<p><b>Знать:</b> этапы организации и ведения интеграционных переговоров; <b>Уметь:</b> определять критерии успешности партнерских переговоров; <b>Владеть:</b> способностью и готовностью соблюдать профессиональные этические нормы и границы профессиональной компетентности</p>

	навыки в типовых и нестандартных ситуациях			конфликтолога, работать в коллективе, толерантно воспринимая социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия;
ПК-8 / завершающий	<p>1. Доля освоенных обучающимися знаний, умений, навыков от общего объема ЗУН, установленных в п.1.3 РПД.</p> <p>2. Качество освоенных обучающимися знаний, умений, навыков.</p> <p>3. Умение применять знания, умения, навыки в типовых и нестандартных ситуациях</p>	<p><b>Знать:</b> основные подходы к переговорам: мягкий подход, жесткий подход, принципиальный подход;</p> <p><b>Уметь:</b> использовать преимущества принципиального подхода в переговорном процессе;</p> <p><b>Владеть:</b> эффективные технологии ведения интеграционных переговоров;</p>	<p><b>Знать:</b> порядок ведения переговорного процесса в коммерческих переговорах;</p> <p><b>Уметь:</b> использовать принципиальный подход в процессе коммерческих переговоров;</p> <p><b>Владеть:</b> техниками ведения интеграционных переговоров;</p>	<p><b>Знать:</b> основные характеристики международного переговорного процесса; профессиональные этические нормы</p> <p><b>Уметь:</b> обосновывать проблематику международного переговорного процесса; применять на практике необходимые технологии урегулирования конфликтов и поддержания мира;</p> <p><b>Владеть:</b> способами анализа успешности переговорного процесса.</p>

## Задания для самопроверки

Раздел (тема) дисциплины **Интеграция в контексте современных глобализационных процессов. История развития интеграционных переговоров**

### Задания в тестовой форме

1. Бурное развитие сотрудничества и интеграции на региональном уровне началось
  - а. В начале 90-х годов XX-го века
  - б. В конце 90-х годов XX-го века
  - в. В начале XXI-го века
  - г. В начале 80-х годов XX-го века
2. Процесс интеграции становится одним из вариантов мирного и взаимовыгодного решения вопросов \_\_\_\_\_ влияния, неравномерного развития регионов мира, борьбы с глобальными проблемами человечества, дискриминацией и нетерпимостью, распространения ценностей демократии, права, свободы и равенства.
3. Исследователи европейской интеграционной тематики в большинстве своем согласились с тем фактом, что интеграция сама по себе рассматривается сегодня как \_\_\_\_\_ явление, как «процесс, обусловленный получением \_\_\_\_\_ всеми сторонами, которые принимают в нем участие».
4. Анализируя основные формы политики в современный период, стоит выделять приоритетные:
  - а. сотрудничество
  - б. интеграцию,
  - в. переговоры
  - г. конфронтацию
5. Необходимо отметить, что термин «интеграция» \_\_\_\_\_ рассматривать вне понятия «система».
6. К. Дойч представляет интеграцию, как
  - а. реальная возможность обеспечить мирное сосуществование государств, что может быть достигнуто с помощью таких мер, как повышение показателей торговли, свободное перемещение людей, развитие культурного обмена, активное проведение политических консультаций и т.д.
  - б. совместимость ее компонентов, а также через сохранение и поддержание специфических условий, отделяя, таким образом, данную систему от внешнего окружения
  - в. объединение двух или нескольких частей в единое целое или поглощения «одной системой других»



г. совокупность элементов, находящихся в отношениях друг с другом, которые образуют единую целостность

7. Термин «интеграция» начал использоваться как определение разнообразных форм межгосударственного регионального и субрегионального сотрудничества, обусловленных общностью интересов в ряде сфер.

- а. Во второй половине XX века
- б. В начале 90-х годов XX-го века
- в. В конце 90-х годов XX-го века
- г. В начале XXI-го века

8. Западноевропейский союз, созданный на основе Договора об экономическом, социальном и культурном сотрудничестве и коллективной самообороне, подписанный 17 марта 1948 г., является примером

- а. экономической интеграции
- б. политической интеграции
- в. военной интеграции
- г. социальной интеграции

9. Процесс, посредством которого две или более политические единицы усиливают между собой контакты по взаимному сотрудничеству – это

- а. экономическая интеграция
- б. политическая интеграция
- в. военная интеграция
- г. социальная интеграция

10. Установите соответствие:

1. Цели интеграции

2. Предпосылки интеграции

а. Близость уровней экономического развития и степени рыночной зрелости интегрирующихся стран;

б. Географическая близость интегрирующихся стран, наличие в большинстве случаев общей границы и исторически сложившихся экономических связей;

в. Общность экономических и иных проблем, стоящих перед странами в области развития финансирования, регулирования экономики, политического сотрудничества и т.д.;

г. Использование преимуществ экономики масштаба. В результате расширения размеров рынка сокращаются издержки и извлекаются другие преимущества на основе теории экономики масштаба, а это позволяет привлечь иностранные прямые инвестиции на рынки значительных размеров.

д. Создание благоприятной внешнеполитической среды, т.е. укрепление взаимопонимания и сотрудничества участвующих стран в политической, военной, социальной, культурной и др. неэкономических областях

(интеграционные объединения стран Юго-Восточной Азии и Ближнего Востока);

е. Решение задач в торговой политике. Считается, что согласованные выступления от лица блока стран в ВТО при переговорах более весомы и ведут к более желательным последствиям в области торговой политики (интеграционные объединения в Северной Америке, Латинской Америке и Юго-Восточной Азии);

### 11. Кейс-задача

*Проанализируйте ситуацию. Предложите варианты решения проблемы, используя принципиальный подход*

Вы с семьей сидите за ужином и пытаетесь решить, какую самую низкую цену вы можете себе позволить за ваш дом. Один из членов семьи предлагает 50 тыс. долл. Другой отвечает: "Мы должны получить по крайней мере 70 тысяч". Вступает третий: "Семьдесят тысяч за наш дом? Это воровство. Он стоит по крайней мере 100 тысяч долларов". И кто же из сидящих за столом возразит, если все знают, что выгоднее более высокая цена?

Раздел (тема) дисциплины **Основные характеристики интеграционных переговоров**

### Задания в тестовой форме

1. Конфликт, приводящий к негативным, часто разрушительным действиям – это конфликт
  - а. конструктивный
  - б. деструктивный
  - в. объективный
  - г. Нет верного ответа
2. Партнерские переговоры часто называются интеграционными, или интегративными, поскольку главное — стремление к \_\_\_\_\_.
3. основные условия интеграции:
  - наличие общей \_\_\_\_\_;
  - возможность и желание поддерживать \_\_\_\_\_;
  - присутствие \_\_\_\_\_.
4. Важно создать на переговорах конструктивную, доброжелательную атмосферу сотрудничества. Книга американских политологов \_\_\_\_\_ «Шагая вместе: установление отношений, которые приводят к согласию» специально посвящена этой проблеме.
  - а. Р. Фишера и С. Брауна
  - б. К. Роджерса и А. Маслоу

в. Н.Хоува и В. Штрауса

г. Нет верного ответа

5. Какие речевые фразы способствуют позитивному общению на переговорах?

а. «Мы ценим то, что вы для нас сделали»

б. «Нас интересует справедливость»

в. «Мы хотели бы урегулировать этот вопрос не на основе эгоистических интересов и силы, а полагаясь на принципы»

г. «Доверие -- это другое дело»

д. «Мог бы я задать вам несколько вопросов, чтобы убедиться в правильности фактов?»

е. «На каких принципах строятся ваши действия?»

ж. «Давайте посмотрим, понимаю ли я, о чем вы говорите»

з. «Позвольте поговорить с вами позже еще раз»

6 Результаты многочисленных исследований свидетельствуют о том, что выработке хороших интеграционных решений способствует эффективный \_\_\_\_\_ обмен.

а. информационный

б. ситуационный

в. финансовый

г. организационный

7. Какое условие НЕ соответствует партнёрскому подходу в переговорах:

а. Стремление понять реальные потребности и цели противной стороны

б. Выделение общего между сторонами и минимизация различий

в. Поиск решений, соответствующих целям и задачам обеих сторон

г. Цель одной из сторон заключается только в том, чтобы добиться большего, нежели контрагент

8. Установите соответствие

Факторы проведения конструктивных переговоров

Фактор	Содержание
1. Понимание	а. Необходимо вести себя рационально, даже если другая сторона проявляет эмоции. Неконтролируемые эмоции плохо сказываются на процессе принятия решений
2. Рациональность	б. Старайтесь всегда понять партнера. Невнимание к его точке зрения ограничивает возможность выработки взаимоприемлемых решений
3. Достоверность	в. Не давайте ложной информации, даже если это делает противоположная сторона. Такое поведение ослабляет силу аргументации, а также затрудняет дальнейшее общение с партнером
4. Принятие	г. Будьте открыты для новой информации,

	поступающей от партнера.
--	--------------------------

9. Установите соответствие:

Основные тактические приемы партнерских переговоров

Прием	Содержание
1. Прием прямого открытия позиции	а. Подчеркнуть общность и наладить конструктивный диалог
2. Метод постепенного повышения сложности обсуждаемых вопросов	б. Специалисты различают открытие позиции в выступлении и при ответе на вопрос. В первом случае вы сами, по своему усмотрению открываете ту или иную часть позиции; во втором — поступаете так вынужденно, отвечая на вопрос
3. Прием выражения согласия	в. Переговоры начинаются с наиболее легких вопросов, решая которые, вы демонстрируете возможность достижения договоренности
4. Прием разделения на составляющие, или метод «салями»	г. Участники переговоров по очереди обсуждают все выделенные вопросы и решают, возможно ли достижение договоренностей по каждому пункту, а если нет — выносят некоторые из них за скобки, т. е. не рассматривают

10. Переговоры в духе сотрудничества выдвигают на первый план стремление к \_\_\_\_\_.

### 11. Кейс-задача

*Проанализируйте ситуацию. Предложите варианты решения проблемы, используя партнерский подход. Какие профессиональные этические нормы профессиональной компетентности конфликтолога необходимо соблюдать в данной ситуации?*

Компания закрывала некий крупный обрабатывающий завод, открывая одновременно несколько других заводов в различных частях страны. Компания искренне желала переместить работников на новые заводы и позволить им сохранить старшинство по трудовому стажу вплоть до времени объявленного перемещения; профсоюз согласился с таким договором. По поводу перемещения, однако, возник конфликт. Часть работников можно было переместить немедленно, тогда как другую — тех, кто должен был закрыть и демонтировать старое предприятие, — нельзя. Поскольку трудовой стаж работников на новых заводах исчислялся с даты их прибытия, те, кто оставался для демонтажа старого завода, теряли в старшинстве по стажу по прибытии на новые предприятия. Профсоюз требовал отправить всех одновременно, чтобы избежать подобного неравенства. Администрация

была непреклонна, считая такое требование неприемлемым. В возникшем споре обе стороны потеряли из виду главную цель — переместить всех желающих работников на новые заводы без потерь в трудовом стаже. Только постоянно подчеркивая эту главную цель удалось побудить стороны сосредоточиться на совместных задачах, а затем и прийти к соглашению: ....

Раздел (тема) дисциплины **Этапы организации и ведения интеграционных переговоров**

**Задания в тестовой форме**

1. Установите последовательность

Основные этапы интеграционных переговоров:

- а. выработать альтернативные решения проблемы;
- б. выявить и определить проблему;
- в. понять проблему и сделать явными интересы и потребности;
- г. оценить альтернативы и сделать выбор между ними

2. Заявление о проблеме должно быть взаимоприемлемым для обеих сторон и словесно выражено таким образом, чтобы \_\_\_\_\_.

3. Когда стороны вовлечены в конфликт, они склонны давать оценки и выносить суждения. Собственные действия, стратегию и предпочтения они рассматривают как \_\_\_\_\_, а действия, стратегию и предпочтения противной стороны — как \_\_\_\_\_.

4. Акцент в подтверждающих вопросах делают на том, что

- а. объединяет партнеров
- б. не согласуется с мнением оппонента
- в. партнер не прав
- г. нет верного ответа

5. Говоря «ваша точка зрения ошибочна, а моя верна» мы \_\_\_\_\_ процесс интеграционных переговоров.

6. Стороны, стремящиеся к интеграционным переговорам, наоборот должны \_\_\_\_\_ заявлять решения, устраивающие одну или другую сторону, пока они полностью не определили проблему и не изучили все возможные альтернативные решения.

- а. Избегать
- б. Стремиться
- в. Пытаться
- г. Обязательно

7. Установите соответствие:

Основные этапы интеграционных переговоров

Этапы	Содержание
1. Выявить и определить проблему	а. Ключ к достижению интеграционного соглашения лежит в способности сторон понять и

	удовлетворить интересы друг друга. Согласно Фишеру, Юри и Паттону, хотя переговорщики могут испытывать трудности с удовлетворением конкретных запросов друг друга, понимание глубинных интересов может позволить им находить решения, удовлетворяющие эти интересы
2. Понять проблему — установить интересы и потребности	б. Стороны должны определить проблему как конкретную цель, которой необходимо достичь (что мы хотим получить), а не как некий процесс решения (как мы намерены это получить). Затем они должны перейти к определению препятствий, которые необходимо преодолеть для достижения цели
3. Вырабатывать альтернативные решения	в. Когда стороны согласились на общем определении данной проблемы и поняли интересы друг друга, они предлагают набор альтернативных решений. Цель — создать перечень для выбора, список возможных решений проблемы; оценка и отбор из таких вариантов будет их задачей на финальной стадии
4. Оценка и отбор альтернатив	г. Переговорщикам понадобится взвесить или ранжировать каждое возможное решение относительно некоторых критериев. Если никакое решение или набор решений не представляются удобными и приемлемыми, это явно свидетельствует о том, что данная проблема определена недостаточно четко

8. Дэвид Лаке и Джим Себениус выделяют несколько типов интересов, которые могут играть роль в переговорах

- а. Существенные, процедурные, интересы отношений, принципиальные
- б. Существенные, несущественные, принципиальные, непринципиальные
- в. Непосредственные и опосредованные
- г. Существенные, интересы отношений, принципиальные

9. Этот тип интересов связан с главными вопросами переговоров: экономическими и финансовыми вопросами, такими как цена или ставка, — или сутью переговоров — например, разделением ресурсов

- а. Существенные,
- б. процедурные,
- в. интересы отношений,
- г. принципиальные

10. Этот тип интересов связан с тем, каким образом урегулируется спор. Одна из сторон может ориентироваться на распределительную сделку, поскольку получает удовольствие от состязательной игры с сопутствующим ей столкновением умов в открытых и упорных торгах

- а. Существенные,
- б. процедурные,
- в. интересы отношений,
- г. принципиальные

### 11. Кейс-задача

*Проанализируйте начало переговоров об изъятии у профессора Преображенского» двух комнат в его квартире (Повесть М. Булгакова «Собачье сердце»).*

*Ответьте на следующие вопросы:*

1. Какова цель участников переговоров?
2. Почему профессор, догадываясь о цели визита представителей домкома, всячески оттягивает начало разговора о сути дела, спорит по маловажным для них вопросам, поучает гостей?
3. Почему участники переговоров не следуют распространенной рекомендации – быть максимально вежливыми с партнерами?
4. Какой стиль переговоров используют партнеры? Доброжелательны ли они друг к другу? Стараются ли они достигнуть компромисса?
5. Каким правилам этикета учит профессор Преображенский представителей домкома? Зачем он это делает?
6. Насколько соответствует правилам этикета поведение самого профессора?
7. Проанализируйте формулы обращений партнеров по переговорам. Почему они столь важны для них?

*Их было сразу четверо... Вошедшие потоптались на ковре.*

*- Мы к вам, профессор, - заговорил тот из них, у кого на голове возвышалась на четверть аршина копна густейших волос, - вот по какому делу...*

*- Вы, господа, напрасно без калош в такую погоду, - перебил наставительно Филипп Филиппович, - во-первых, вы простудитесь, во-вторых, наследили мне на ковре, а все ковры у меня персидские.*

*Тот, с копной волос, умолк, и все четверо в изумлении уставились на Филиппа Филипповича. Молчание продолжалось несколько секунд, и прервал его лишь стук пальцев профессора.*

*-Во-первых, мы не господа, - молвил наконец самый юный из четверых – персикового вида.*

*-Во-первых, перебил его Филипп Филиппович, - вы мужчина или женщина? Четверо вновь смолкли и открыли рты. На этот раз опомнился тот, что с копной.*

*-Какая разница, товарищ? – спросил горделиво он.*

-Я – женщина, - признался персиковый юноша в кожаной куртке и сильно покраснел.

- В таком случае вы можете оставаться в кепке, а вас, милостивый государь, прошу снять ваш головной убор, - сказал профессор, обращаясь к блондину в папахе.

- Я вам не милостивый государь, - резко заявил блондин, снимая папаху.

-Мы пришли к вам... - вновь начал черный с копной.

- Кто это – «мы»?

- Мы – новое управление вашего дома, - в сдержанной ярости заговорил черный.

– Я

– Швондер, она – Вяземская, он – товарищ Пеструхин и Жаровкин. И вот мы...

- Это вас вселили в квартиру Федора Петровича Саблина?

- Нас, - ответил Швондер.

-Боже! Пропал калабуховский дом! – в отчаянии воскликнул Филипп Филиппович.

- Что вы, профессор, смеетесь? – возмутился Швондер.

-Какое там смеюсь! Я в полном отчаянии! – крикнул Филипп Филиппович. – Что же теперь будет с паровым отоплением!

-Вы издеваетесь, профессор!

-По какому вопросу вы пришли ко мне, говорите как можно скорее, я сейчас иду обедать.

## Раздел (тема) дисциплины **Стратегии и тактики ведения интеграционных переговоров**

### **Задания в тестовой форме**

1. Интересы показывают, что одна из сторон или обе стороны ценят свои отношения друг с другом и не желают предпринимать действий, которые могли бы нанести ущерб таким отношениям

- а. Существенные,
- б. процедурные,
- в. интересы отношений,
- г. принципиальные

2. Стороны могут твердо отстаивать некоторые принципы — относительно того, что справедливо, что верно, что приемлемо, что этично или что сделано в прошлом и должно быть сделано в будущем, — и такие принципы могут играть решающую роль в их действиях. Это интересы

- а. Существенные,
- б. процедурные,



- в. интересы отношений,
  - г. принципиальные
3. В деловой этике недопустимость вмешательства в дела конкурентов, ущемление их интересов базируется на такой общечеловеческой ценности как:
- а. Свобода
  - б. Равенство
  - в. Честность
  - г. Доверие
4. За счет невербальных средств общения осуществляется коммуникаций
- а. от 60% до 80%
  - б. 50%
  - в. 100%
  - г. 0%
5. Закрывающие вопросы направлены на:
- а. положительное завершение переговоров
  - б. воздействия на партнеров
  - в. правильное понимание партнеров
  - г. привлечение внимания к теме
6. Из критериев, к любой переговорной стратегии НЕ относятся:
- а. быть эффективными
  - б. не портить отношения между сторонами
  - в. приводить к разумному соглашению
  - г. воздействия на партнеров
7. При позиционном методе ведения переговоров каждая из сторон
- а. отстаивает свою позицию
  - б. ищет взаимоприемлемое решение
  - в. стремится к сотрудничеству
  - г. идет на уступки
8. Многие переговоры начинают при недостатке ресурсов, когда невозможно, чтобы обе стороны удовлетворили свои интересы или достигли своих целей в существующих условиях. Простое решение — добавить ресурсов, таким образом, чтобы обе стороны могли достичь своих целей. Это метод для достижения интеграционного соглашения
- а. «увеличить пирог»
  - б. «по-соседски»
  - в. «несвязанная компенсация»
  - г. «уменьшать цену за согласие»
9. Для того чтобы успешно оказать взаимные услуги, стороны должны установить (или найти) в конфликте более чем один вопрос; тогда стороны соглашаются обменяться подобными вопросами так, что одна из сторон получает высокопредпочтительный результат по одному вопросу, а другая

достигает высокопредпочтительного результата по второму вопросу. Это метод для достижения интеграционного соглашения

- а. «увеличить пирог»
- б. «по-соседски»
- в. «несвязанная компенсация»
- г. «уменьшать цену за согласие»

10. Предложить одному лицу достижение его цели и заплатить другой стороне за учет интересов этого лица. Вознаграждение может не иметь отношения к существу переговоров, но получающая его сторона, тем не менее, рассматривает его как адекватное за принятие предпочтений противной стороны. Это метод для достижения интеграционного соглашения

- а. «увеличить пирог»
- б. «по-соседски»
- в. «несвязанная компенсация»
- г. «уменьшать цену за согласие»

### **11. Кейс-задача**

*Ознакомьтесь с ситуацией. Проанализируйте интересы сторон. Какой стратегии соответствует принятое решение?*

Два человека ссорятся в библиотеке. Один из них хочет открыть окно, другой предпочитает закрытое окно. Они спорят, насколько его открыть: оставить щелочку, открыть наполовину или на три четверти. Ни одно из решений не устраивает обоих.

Входит библиотекарь и спрашивает одного из них, почему он хочет открыть окно. Тот отвечает: «Для свежего воздуха». Она спрашивает второго, почему он хочет, чтобы окно было закрыто. «Чтобы избежать сквозняка», -- отвечает он. После минутного раздумия она широко открывает окно в соседней комнате, и свежий воздух поступает без сквозняка.

Раздел (тема) дисциплины **Коммерческие переговоры: поиск сотрудничества**

### **Задания в тестовой форме**

1. Для результативного проведения деловых переговоров:

- а. необходимо контролировать свои движения и мимику;
- б. стараться интерпретировать реакции партнера;
- в. понимать язык невербальных компонентов общения;
- г. внимательно наблюдать за собеседником;
- д. пользоваться всеми выше перечисленными пунктами.

2. К ошибкам в процессе подготовки переговоров и бесед относится.

- а. не готовиться к переговорам вообще;
- б. полагаться на импровизацию;

- в. поиск решения в процессе переговоров/беседы;
- г. учет мельчайших деталей встречи;
- д. все перечисленное.

3. Подготовка к переговорам НЕ включает этап:

- а. выявление области взаимных интересов;
- б. установление рабочих отношений с партнером;
- в. решение организационных вопросов (повестка дня, место и время встречи);
- г. формулировка вариантов решения и предложений по обсуждаемым вопросам;
- д. оценить альтернативы и сделать выбор между ними

4. Установите соответствие:

- 1. Мягкий подход к ведению переговоров
- 2. Жесткий подход к ведению переговоров

а.	Участники – друзья
б.	Цель-соглашение
в.	Делать уступки для культивирования отношений
г.	Придерживаться мягкого курса в отношениях с людьми и при решении проблемы
д.	Доверять другим
е.	Легко менять свою позицию
ж.	Участники – противники
з.	Цель – победа
и.	Требовать уступок в качестве условия для продолжения отношений
к.	Придерживаться жесткого курса в отношениях с людьми и при решении проблемы
л.	Не доверять другим
м.	Твердо придерживаться своей позиции

5. Для торга характерна \_\_\_\_\_ позиция участников переговоров: они обсуждают позиции друг друга и не стремятся обратиться к анализу того, что стоит за этими позициями, т.е. к интересам, ценностям и т.п.

6. К принципиальному подходу ведения переговоров НЕ относится:

а.	Участники вместе решают проблему
б.	Цель – разумный результат, достигнутый эффективно и дружелюбно
в.	Отделить людей от проблемы
г.	Придерживаться мягкого курса в отношениях с людьми, но стоять на жесткой платформе при решении проблемы
д.	Не доверять другим

7. Установите соответствие:

Принципиальный подход (Гарвардский метод)

1. Интересы
2. Эмоции
3. Восприятие
4. Общение

а.	Сосредоточьтесь на интересах, а не на позициях
б.	Чтобы достичь решения, необходимо примирить интересы, а не позиции
в.	Прежде всего осознайте свои и их чувства
г.	Обнаружьте свои эмоции и признайте их законными
д.	Поставьте себя на их место
е.	Не делайте вывода о намерениях людей, исходя из собственных опасений
ж.	Внимательно слушайте и показывайте, что слышали то, что сказано
з.	Говорите так, чтобы вас поняли

8. Как правило, переговоры длятся

- а. 1,5—2 часа
- б. 2-3 часа
- в. Время не ограничено
- г. До 1 часа

9. Политические партнеры, убедившись в схожести своих политических целей, могут использовать на переговорах в духе сотрудничества и силовые приемы взаимодействия. Допустимы:

- а. голосование
- б. арбитраж с помощью избранных представителей
- в. принятие мнения компетентного эксперта
- г. давление

10. Психологи НЕ рекомендуют партнерам в процессе интеграционных переговоров

- а. демонстрировать твердость
- б. демонстрировать гибкость, оставаясь твердыми,
- в. доверительно задавать вопросы по поводу приверженности общей цели,
- г. выказывать солидарность в принятии риска,
- д. брать на себя свою часть работы и ответственность в случае, как провала, так и успеха.

**11. Кейс-задача**

*Прочитайте отрывок из очерка И. Герасимова (печатается в сокращении).  
Что Вы думаете о нормах делового общения? Какие нормы нарушаются главным инженером завода?*

Он вышел из-за стола и, обогнув его с торца, пошел на меня по толстому ковру, радушно улыбаясь.

-Кофейку? – нажал клавишу селектора: - Людмила Ивановна...

Он не сел в свое кресло, он опустился на стул, выкинул руки на зеленое сукно длинного стола заседаний.

Обычная встреча, которая должна была дать мне дополнительный материал для работы, начинала походить на дипломатические переговоры. Да он и повел себя так: осторожно, в мягкой манере, выпытывал, почему да для чего мне нужны данные о заводе.

Я готовился к вольной беседе, но постепенно от его вежливой сдержанности начал ощущать напряжение; нужна была разрядка.

Я оглядел стены кабинета и обнаружил две картины: на одной был изображен дуб, рассеченный ударом молнии, на другой - поле цветущих маков. Он перехватил мой взгляд, улыбнулся:

-Все заглядываются. Это дочь. Заканчивает Суриковский.

Картины мне понравились, и я похвалил их, он расплылся от удовольствия и более раскованно продолжал беседу. Теперь я видел перед собой приятного, обходительного человека, умеющего просто объяснить сложные проблемы. Но неожиданно в плавный ход нашей беседы ворвался тревожный зуммер селектора.

Мой собеседник вскочил, кинулся к рабочему столу, и там в динамике забился хриплый голос, сообщавший об аварии.

Он слушал доклад, резко прерывая его вопросами, но, не дослушав последней фразы, огласил кабинет могучим ругательством; оно, как кипящий металл, пробивший клетку, выплеснулось наружу клокочущей яростью; отборная брань била по мембранам селектора...

Стерлись мягкие, приветливые черты на его лице, все сделалось крутым, отяжелевшим, будто губы, щеки, челюсть обрели дополнительный вес, а глаза позеленели от ненависти.

Мне сделалось страшно от такой стремительной перемены...

**Раздел (тема) дисциплины Проблематика международного переговорного процесса. Особенности менталитета и национальные традиции.**

### **Задания в тестовой форме**

1. Международная интеграция предполагает:

- а. построение Мирового государства;
- б. обеспечение мирного развития международного сообщества;
- в. углубление взаимосвязи всех участников мировой экономики и создание условий для роста каждого из них;
- г. усложнение структуры проблемного поля отношений между народами под влиянием процессов глобализации.

2. Сущность термина «глобализация» определяют:

- а. тенденции унификации современных потребительских моделей;
- б. расширение масштабов социализации личности под воздействием Интернета;
- в. стирание граней между внутренней и внешней политикой в деятельности современного государства;
- г. усиление проницаемости государственных границ, обусловленное возрастанием объёмов и интенсивности трансграничных обменов различного рода

3. Основным источником международного конфликта в современном мире выделяют:

- а. экономическое неравенство государств, порождающее бедность населения и неконкурентоспособность национальной буржуазии;
- б. действия субъекта международных отношений, направленные на достижение односторонних конкурентных преимуществ долговременного действия, представляющие реальную или мнимую угрозу интересам другого государства или влиятельного негосударственного актора мировой политики;
- в. особенности национальной культуры либо религиозной идентичности того или иного народа, либо государства;
- г. социально-экономическая природа международных отношений, основанных на глобальной конкуренции, как универсальном принципе мировой политики в условиях глобализации.

4. Переговорное пространство международного конфликта представляет собой:

- а. помещение, в котором проводятся переговоры;
- б. искусственную виртуальную среду, возникшую в результате многообразных действий противников и сторонников продолжения конфликта в виде переплетения различных событий, оценок, концептуальных наработок, затрудняющих организацию и проведение переговоров;
- в. смысловое пространство ведения продуктивных дискуссий и достижения соглашений между конфликтующими сторонами с целью урегулирования конфликта, подверженное динамическим трансформациям в ходе взаимодействия участников конфликта;
- г. круг проблем, вынесенных сторонами на переговоры по урегулированию конфликта.

5. Посредничество в урегулировании международного конфликта – это:

- а. форма участия в конфликте, противоположная по смыслу тем или иным видам пособничества;
- б. разнообразные формы участия третьей стороны в поиске взаимоприемлемого решения, в соответствии с международным правом,

предполагающая организацию по своей инициативе или по просьбе спорящих сторон двухсторонних либо многосторонних переговоров между ними в целях мирного разрешения спора;

в. способ приостановки вооружённого конфликта усилиями нейтрального государства;

г. форма реализации уставных целей международных неправительственных организаций.

6. Что такое дипломатический протокол?

а. порядок вступления в должность нового главы дипломатического представительства;

б. вид международного договора;

в. совокупность общепринятых правил, традиций и условностей, соблюдаемых официальными лицами в международном общении;

г. вид документа дипломатической переписки.

7. Стиль ведения переговоров отличается достаточно высоким профессионализмом. В делегации редко можно встретить человека, некомпетентного в тех вопросах, по которым ведутся переговоры. При этом по сравнению с представителями других стран члены делегации относительно самостоятельны в принятии решений.

При решении проблемы они стремятся обсудить не только общие подходы, но и детали, связанные с реализацией договоренностей. Для них характерны открытость, энергичность и дружелюбие. Таким партнерам импонирует не слишком официальная атмосфера ведения переговоров.

а. Американский стиль

б. Английский стиль

в. Французский стиль

г. Немецкий стиль

8. Установите соответствие

Состояние человека Телесные проявления

1. Концентрация на собственных мыслях

2. Положительный настрой на активное общение

3. Критическая оценка, ожидание, удивление

А. Глаза широко открыты, брови могут быть приподняты, верхняя часть тела подается слегка вперед.

Б. Прищуривание глаз, постукивание пальцами по столу, ноги прижаты друг к другу

В. Вертикальные складки на лбу, человек встает с места и прохаживается, фиксируя положения рук.

Г. Внимательный, твердый взгляд, подбородок опирается на ладонь или указательный палец вытянут вдоль щеки

9. Стиль ведения коммерческих переговоров характеризуется тем, что партнеры вопросам подготовки уделяют очень мало времени. Они подходят

к таким переговорам с большой долей прагматизма, полагая, что в зависимости от позиции партнера на самих переговорах и может быть найдено наилучшее решение. При этом они достаточно гибки и охотно откликаются на инициативу противоположной стороны. Им свойственны прагматический подход к делу, эмпиризм. Традиционным для них является умение избегать острых углов

- а. Американский стиль
- б. Английский стиль
- в. Французский стиль
- г. Немецкий стиль

10. Стиль ведения коммерческих переговоров характеризуется большей сухостью и педантичностью. Кроме того, партнеры всегда очень расчетливы. Они вступают в переговоры только тогда, когда уверены в возможности нахождения решения. Такие партнеры обычно очень тщательно прорабатывают свою позицию еще до переговоров, а на самих переговорах любят обсуждать вопросы последовательно, один за другим, также тщательно рассматривая все их детали.

- а. Американский стиль
- б. Английский стиль
- в. Французский стиль
- г. Немецкий стиль

### **11. Кейс-задача**

*Проанализируйте ситуацию. Предложите варианты решения проблемы, используя партнерский подход. Какие профессиональные этические нормы профессиональной компетентности конфликтолога необходимо соблюдать в данной ситуации?*

Подчиненный вам работник – талантливый специалист творческого типа, в возрасте, обладает статусом и личностными достижениями, пользуется большой популярностью у деловых партнеров, решает любые проблемы и великолепно взаимодействует. Вместе с тем у вас не сложились отношения с этим работником. Он не воспринимает вас как руководителя, ведет себя достаточно самоуверенно и амбициозно.

В его работе вы нашли некоторые недочеты и решили высказать ему критические замечания, однако, ваш предыдущий опыт свидетельствует о его негативной реакции на критику: он становится раздражительным и настороженным. Как вести себя?

### **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. Шарков, Ф. И. Общая конфликтология [Электронный ресурс]: учебник / Ф.И. Шарков. – Москва: Дашков и К, 2015. - 240 с. // Режим доступа - <http://biblioclub.ru>.
3. Алдошина, М. И. Основы поликультурного образования [Электронный ресурс] : учеб.пособие / М. И. Алдошина. - 3-е изд. - М. ; Берлин : Директ-Медиа, 2014. - 260 с. - Режим доступа : <http://biblioclub.ru>.
4. Анцупов, А. Я. Конфликтология в схемах и комментариях [Текст] : [учеб.пособие] / А. Я. Анцупов, С. В. Баклановский. - 2-е изд., перераб. - СПб : Питер, 2009. - 304 с.
5. Беленцов, С. И. Конфликтология [Текст] : учеб.пособие: [для студентов направления подготовки бакалавров «Управление персоналом», «Антикризисное управление»] / С. И. Беленцов, Т. Ю. Копылова. – Курск : ЮЗГУ, 2014. - 187 с.
6. Беленцов, С. И. Конфликтология [Электронный ресурс] : учеб.пособие : [для студентов направления подготовки бакалавров «Управление персоналом», «Антикризисное управление»] / С. И. Беленцов, Т. Ю. Копылова. – Курск : ЮЗГУ, 2014. – 187 с. - Режим доступа : <http://biblioclub.ru>
7. Конфликтология [Текст] : учеб.пособие для бакалавров / Мин-во образования и науки РФ, Московский гос. юрид. ун-т им. О. Е. Кутафина ; отв. ред. канд. юрид. наук, доц. А. Я. Гуськов. - М. : Проспект, 2013. - 176 с.
8. Молокова, М. А. Конфликтология [Текст] : учеб.пособие / М. А. Молокова, О. И. Федорищева ; Минобрнауки России, Юго-Западный гос. ун-т. - Курск : ЮЗГУ, 2013. - 184 с.
9. Молокова, М. А. Конфликтология [Электронный ресурс] : учеб.пособие / М. А. Молокова, О. И. Федорищева ; Минобрнауки России, Юго-Западный гос. ун-т. - Курск : ЮЗГУ, 2013. - 184 с. - Режим доступа : <http://biblioclub.ru>.
10. Цветков, В.Л. Психология конфликта: От теории к практике : учебное пособие [Электронный ресурс] / В.Л. Цветков. - М. : Юнити-Дана, 2015. - 183 с. . - Режим доступа - <http://biblioclub.ru/>

**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/>
2. Электронно-библиотечная система «Лань» коллекции изданий гуманитарного профиля и периодические издания: <http://e.landbook.com/>
3. Электронная библиотека ЮЗГУ: <http://library.kstu.kursk.ru>