

Документ подписан простой электронной подписью

Информация о владельце:

ФИО: Локтионова Оксана Геннадьевна

Должность: проректор по учебной работе

Дата подписания: 14.03.2023 11:39:13

Уникальный программный ключ:

0b817ca911e6668abb13a5d426d39e5f1c11eabbf73e943df4a4851fda56d088

МИНОБРНАУКИ РОССИИ

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

Кафедра коммуникологии и психологии



**ПЕРЕГОВОРНЫЙ ПРОЦЕСС:
СТРАТЕГИИ И ТАКТИКА ВЕДЕНИЯ ПЕРЕГОВОРОВ**
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 «Переговорный процесс: стратегии и тактика ведения переговоров».

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 экзамену* 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	Общая характеристика переговорного процесса.	Сущность понятия «переговорный процесс». Виды переговоров. Субъекты переговоров. Деловые переговоры и их роль в управлении организацией Планирование процесса переговоров.
2	Риторический инструментарий деловой речи.	Основные требования к деловому разговору. Техника и этикет речи. Требования к публичному выступлению. Особенности устной деловой речи: монолог, диалог, интервью. Выступление перед аудиторией с презентацией. Основные логические законы в деловой речи. Умозаключение и искусство рассуждения. Логические правила аргументации. Способы опровержения доводов оппонента.
3	Деловые переговоры: определение тактики и стратегии.	Этапы проведения переговорного процесса. Постановка задач, цели, определение пределов, обсуждение позиций перед началом переговоров. Особенности начала переговорного процесса. Необходимые навыки ведения деловых переговоров. Различные стили ведения деловых переговоров. Ключевые моменты деловых переговоров. Специфика управления трудными переговорами. Различные типы поведения партнеров на переговорах. Процедура принятия решений на заключительном этапе переговоров.

4	Вербальные и невербальные средства ведения переговоров	Невербальные средства делового общения. Особенности восприятия информации через вербальные и невербальные коммуникации. Трактовка взглядов, мимики, жестов. Умение эффективно взаимодействовать с собеседником: слушать, понимать, общаться. Анализ различных типов собеседников и правила взаимодействия с ними. Уход от некорректных замечаний собеседников.
5	Технология переговорного процесса.	Стратегии и тактики в переговорном процессе. Методы воздействия в переговорном процессе. Практическое занятие «Психология переговорного процесса» (проводится методом тестирования и отработки тренинговых упражнений).
6	Основное содержание переговорного процесса.	Модели поведения партнеров в переговорном процессе. Манипулятивные технологии в переговорном процессе и противодействие им. Психология переговорного процесса по разрешению конфликтов. Ситуационно-ролевая игра «Переговоры».
7	Презентация: понятие, виды, подготовка, этапы и особенности проведения эффективной презентации.	Презентация: понятие, виды, подготовка, этапы и особенности проведения эффективной презентации. Переговорщик как профессия. Основные качества переговорщика. Приемы эффективных деловых коммуникаций. Правила кооперации Г. Грайса. Барьеры в коммуникации. Основные принципы деловой коммуникации. Основные правила переговоров. Правила переговоров о времени и точности. Управление климатом общения. Механизмы коммуникативного воздействия в условиях конфликта. Прием "возвратного довода". Постановка вопросов. Работа с возражениями партнера. Значение вербальной и невербальной информации в процессе межличностных коммуникаций. Переговоры в зоне высокой вероятности обмана. Блеф и обман. Типичные ошибки в межличностном общении на переговорах. Подготовка курсового проекта
8	Проблемные ситуации на переговорах: классификация; стратегии их разрешения.	Проблемные ситуации на переговорах: классификация; стратегии их разрешения. Теория диалога и практика переговоров. Модели слушания оппонента. Позиция слушающего. Позиция говорящего. Сохранение конструктивной атмосферы. Работа с возражениями партнера. Особенности конструктивного диалога. Искусство полемики. Искусство беседы. Дискуссия. Спор. Речевые формулы спора. Подготовка курсового проекта

9	Стратегии манипулятивного воздействия в ходе переговорного процесса. Классификация манипуляций при переговорах. Способы противодействия манипуляциям.	Стратегии манипулятивного воздействия в ходе переговорного процесса. Классификация манипуляций при переговорах. Способы противодействия манипуляциям. Тактика завершения переговорного процесса. Методы завершения переговоров. Заключительные документы переговоров. Подготовка документов. Критерии оценки результатов переговоров. Принятие объективной нормы их оценки. Субъективность в оценках результатов. "Форс-мажор" и ответственность сторон. Подведение итогов. Подготовка курсового проекта
---	---	--

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

Код компетенции/ этап	Показатели оценивания компетенций	Критерии и шкала оценивания компетенций		
		Пороговый уровень («удовлетворительно»)	Продвинутый уровень («хорошо»)	Высокий уровень («отлично»)
1	2	3	4	5
ПК-7 / основной	<p>1. Доля освоенных обучающимся знаниями, умений, навыков от общего объема ЗУН, установленных в п.1.3 РПД</p> <p>2. Качество освоенных обучающимся знаниями, умений, навыков</p> <p>3. Умение применять знания, умения, навыки в типовых</p>	<p>Знать: теоретические основы переговорного процесса</p> <p>Уметь: самостоятельно планировать исследовательский проект по проблеме организации переговорного процесса</p> <p>Владеть: способами концептуализации проблемы стратегии и тактики переговоров</p>	<p>Знать: основные методы анализа информации по проблеме урегулирования конфликтов и поддержания мира</p> <p>Уметь: анализировать информацию и составлять аналитический отчет по проблеме урегулирования конфликтов и поддержания мира</p> <p>Владеть: основными</p>	<p>Знать: теоретические и практические компоненты прикладного исследования по проблеме организации переговорного процесса</p> <p>Уметь: анализировать основные принципы подготовки к переговорам</p> <p>Владеть: правилами определения стратегии и тактики переговоров</p>

	и нестандартных ситуациях		принципами разработки переговорной концепции	
ПК-8 / основной	<p>1. Доля освоенных обучающимся знаний, умений, навыков от общего объема ЗУН, установленных в п.1.3 РПД</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: профессиональные этические нормы и границы профессиональной компетентности конфликтолога в переговорном процессе</p> <p>Уметь: определять детерминирующие факторы конфликта в переговорном процессе</p> <p>Владеть: правилами формирования переговорного досья</p>	<p>Знать: основные принципы и правила риторики и теории аргументации, позволяющие убедительно представить свою позицию на переговорах</p> <p>Уметь: пользоваться тактическими во время переговоров</p> <p>Владеть: Навыками разработки условий, обеспечивающих предупреждение, разрешение и управление конфликтами в переговорном процессе</p>	<p>Знать: стратегии и тактики переговорного процесса</p> <p>Уметь: использовать знания об основных различиях между национальными стилями западных и восточных участников переговоров</p> <p>Владеть: готовностью соблюдать профессиональные этические нормы и границы профессиональной компетентности конфликтолога</p>

Задания для самопроверки

Раздел (тема) дисциплины Общая характеристика переговорного процесса

Вопросы для самопроверки

1. Что такое переговорный процесс?
2. Какие области взаимодействия людей требуют умения вести переговоры?
3. Каковы характерные признаки элементов, определяющих понятие «переговорный процесс»?
4. По каким признакам можно классифицировать различные виды переговоров?
5. Кто может быть субъектом переговоров?

6. Каковы основные виды переговоров?

Задания в тестовой форме

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.

15. 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,

16. Кейс-задача

Ознакомьтесь с ситуацией. 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?

В процессе подготовки к строительству для заказчика двухэтажных домов в поселке городского типа инженер подрядной организации обнаружил, что несущая способность фундаментов по проекту имеет достаточный запас, чтобы выдержать не два, а три I этажа. Подрядчик предлагает заказчику увеличить количество этажей до трех и вместо трех двухэтажных домов построить два трехэтажных.

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

Задания в тестовой форме

1. _____ - русского происхождения, означает умение говорить красиво, увлекательно самым 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! Адьо	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

11. Кейс-задача

Ознакомьтесь с ситуацией. Проанализируйте переговоры. Можно ли считать их конструктивными и почему?

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) дисциплины **Деловые переговоры: определение тактики и стратегии**

Задания в тестовой форме

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 удается рассчитывать с учетом диалога с партнером.
- А. идеальная
 - Б. реальная
 - В. диалоговая
 - Г. позитивная
9. Какой определяющий мотив в стратегии «состыязание/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 по переговорам.
 - В. Часто бестактно и безо всякой видимой причины прерывает ход беседы. Не обращает внимания на время, которое тратит на свои выпады.

11. Кейс-задача

Ознакомьтесь с ситуацией.

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 особое 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) дисциплины **Вербальные и невербальные средства ведения переговоров**

Вопросы для самопроверки

1. Что такое активное слушание?
2. Укажите компоненты коммуникативной компетентности.
3. Сравните активное и пассивно слушание.
4. Охарактеризуйте психологические сигналы при вступлении в контакт.
5. Какие существуют трактовки взглядов, мимики, жестов?

Задания в тестовой форме

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.

11. Кейс-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?

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

Задания в тестовой форме

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

11. Кейс-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 отделяется молчанием. Вам это неприятно, вы не знаете толком, с чем связано ее молчание, воспринимает она критику или нет, вы расстраиваетесь и злитесь.

Раздел (тема) дисциплины **Основное содержание переговорного процесса**

Вопросы для самопроверки

1. Какие модели поведения партнеров в переговорном процессе вы знаете?
2. Какова роль манипулирования на переговорах?
3. Какова психологическая природа манипуляции?
4. Каковы психологические механизмы манипулятивного воздействия?
5. Каковы психологические феномены манипулятивного воздействия?
6. Как распознать манипуляцию?
7. Как психологически защититься от манипуляции?

Задания в тестовой форме

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.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»

10. 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

11. Кейс-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) дисциплины **Презентация: понятие, виды, подготовка, этапы и особенности проведения эффективной презентации**

Задания в тестовой форме

1. _____ - предъявление, представление кого или чего-либо, самостоятельная акция, организованная в целях рекламы продукции, товара, демонстрации новых достижений.

2. _____ презентация для широкого круга гостей чаще всего анонсируются, а затем освещается в прессе.

3. Установите соответствие

Виды презентаций:

1) Презентация общественной организации (фирмы, акционерного общества, корпорации и т.п.).

2) Презентация товара.

3) Презентация проекта.

4) Презентация объема и содержания выполненных работ (отчет).

5) Презентация плана будущих работ.

А. Целями такой презентации являются: создание имиджа фирмы среди деловых кругов, создание или воссоздание благоприятного образа фирмы, реклама имени фирмы. По сути своей такая презентация является частью рекламной кампании организации.

Б. Цели такой презентации ясны: создание знания о новой марке, товаре или услуге на целевом рынке, ознакомление потребителей с новыми возможностями товара, расписания магазина и т.д., достижение предпочтения марке и т.п.

В. Цель этого вида презентации - информирование людей о каком-либо проекте, определение обратной реакции к проекту, поиск заинтересованных в поддержке разработки и реализации проекта. Этот вид презентации наиболее требователен к форме подачи, содержанию и подготовке, т.к. предполагает убеждение аудитории в необходимости осуществления разработки или воплощения проекта.

Г. Цель - ознакомить, предоставить определенной узкой группе людей результаты работ. Такая презентация менее требовательна к выполнению определенных правил подготовки и вполне может быть спонтанной, если необходимые данные у вас под рукой и содержатся в полном порядке.

Д. Целями её могут являться: информирование определенного круга лиц о намеченных работах, описание намеченных работ с целью подтверждения объекта презентации критическому анализу и изменению.

4. Установите последовательность действий при подготовке презентации

А. планирование и развитие вступления, основной части и заключения для длинной формальной презентации⁴

Б. выбор, разработка вариантов использования демонстрационно-наглядных материалов;

В. непосредственно подготовка к речи: написание текста, плана, подготовка наглядных материалов;

Г. подготовка к ответам на вопросы из аудитории.

Д. анализ состава, цели, характера и состояния аудитории;

5. Что помогает наглядно представлять абстрактное при публичном выступлении?

А. меткие примеры, сравнения, подробности

Б. презентации, таблицы, схемы

В. крылатые слова, афоризмы, цитаты

6. Какой тип коммуникантов закрыт для вступления в коммуникацию, скромный, тихий, пугается людей, повышения тона?

А. интровертный собеседник

Б. мобильный собеседник

В. доминантный тип

7. В чем особенность человека, относящегося к аудиальной модальности?

А. человек обязательно должен услышать какую-то информацию, логически ее обработать и только после этого пользоваться этой информацией

Б. человек, мыслящий образами, для него важно представить себе нечто, «нарисовать» образ и только тогда он может понять или высказать мысль

В. человек может эффективно работать с информацией, прочувствовав ее содержание, как бы пропустив ее через себя

8. Установите соответствие:

1. Сильные аргументы

2. Слабые аргументы

А. экспериментально проверенные выводы;

Б. заключения экспертов;

В. цитаты из публичных заявлений, книг признанных в этой сфере авторитетов;

Г. показания свидетелей и очевидцев событий;

Д. статистическая информация, если сбор ее, обработка и обобщение сделанные профессионалами-статистиками.

Е. умозаключения, основанные на двух или более отдельных фактах, связь между которыми неясна без третьего;

Ж. уловки и суждения, построенные на алогизмах;

З. ссылки (цитаты) на авторитеты, неизвестные или малоизвестные слушателям;

И. аналогии и непоказательные примеры;

К. доводы личного характера, вытекающие из обстоятельств или диктуемые побуждением, желанием;

9. Обычно при таком подходе используют такие приемы, как предложение опробовать продукцию, приглашение на бесплатный семинар, предоставление образца данной продукции, др.

А. Подход с предоставлением образца

Б. Подход с демонстрацией товара

В. Подход с вопросами

10. Этот прием предполагают двустороннее общение на самом раннем этапе презентации

А. Подход с предоставлением образца

Б. Подход с демонстрацией товара

В. Подход с вопросами

11. Кейс-задача

Ознакомьтесь с ситуацией. Проанализируйте переговоры. Можно ли считать их конструктивными и почему?

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 Проблемные ситуации на переговорах:
классификация; стратегии их разрешения**

Задания в тестовой форме

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. выдвигание 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

11. Кейс-задача

Ознакомьтесь с ситуацией. Проанализируйте переговоры. Можно ли считать их конструктивными и почему?

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) дисциплины **Стратегии манипулятивного воздействия в ходе переговорного процесса. Классификация манипуляций при переговорах. Способы противодействия манипуляциям.**

Задания в тестовой форме

1. Установите соответствие

Манипуляторные приемы:

1. Простые

2. Сложные

А. ссылка на авторитет;

Б. выдергивание отдельных фраз из контекста, искажающее смысл;

В. уход от темы разговора, острых проблем;

Г. намеки;

Д. лесть;

Е. шутки-высмеивания;

Ж. предсказание ужасных последствий.

З. имитация решения проблемы;

И. альтернативные формулировки вопросов, требующих ответа «да» или «нет»;

К. оттягивание решения

2. _____ - это вид психологического воздействия, искусное исполнение которого ведет к скрытому возбуждению у другого человека намерений, не совпадающих с его актуально существующими желаниями

3. Установите соответствие:

Показатели эффективного противодействия манипуляциям

1. Избегание источников воздействия.

2. Мнимое непонимание.

3. Критичность мышления.

А. Данный способ также является наиболее надежным, потому как если человек не получает информацию, то значит и будь такая информация хоть трижды манипулятивной направленности, на данного человека она не окажет никакого воздействия.

Б. Заставляет возможного манипулятора «раскрыться», более подробно объясняя что он, собственно хочет, ибо успешность манипуляций базируется на такой особенности психики, как домысливание (когда в слова человека вкладывается иной раз совсем другой смысл).

В. Способность ставить все под сомнения, доходить до понимания всего самолично, принимать на веру только после подтверждения своим опытом, т.е. развитая критичность мышления.

4. К механизмам манипулятивного воздействия относятся:

А. Механизмы присоединения и внедрения, которые использует манипулятор

Б. Потребности, склонности, мотивации адресата манипуляции

В. Психические автоматизмы и комплексы адресата манипуляции

Г. Психотехнические приемы манипулятивного воздействия

5. К наиболее применяемым в технологиях делового общения техникам активной антиманипулятивной защиты можно отнести:

А. Временное прерывание адресатом делового контакта с манипулятором

Б. Использование партнером-адресатом психотехнических приемов встречной манипуляции

В. Преобразование партнером-адресатом коммуникативных сигналов манипулятора с учетом собственных интересов

Г. Целенаправленную тотальную психологическую атаку на манипулятора

6. К основным манипулятивным техникам психического воздействия в деловом общении относятся техники:

А. «Ложного вовлечения»

Б. Запутывания

В. Расположения

Г. Скрытого принуждения

Д. Убеждения

7. К особым техникам пассивной защиты, ориентированным на отражение манипулятивного воздействия, относятся:

А. Выстраивание партнером-адресатом смысловых и семантических барьеров с манипулятором

Б. Дистанцирование партнера-адресата от партнера-манипулятора

В. Расположение партнера-адресата к намерениям и установкам манипулятора

Г. Соккрытие партнером-адресатом своих ситуативно переживаемых эмоций и чувств

8. К какому стилю ведения переговоров можно отнести фразу «ты – мне, я – тебе»?

А. партнерский

Б. стиль сотрудничества

В. торговый

Г. взаимный

9. 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

10. _____ – это то, что именно защищает, преследует и отстаивает участник переговорного процесса.

11. Кейс-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

1. Дубинин, Ю. В. Мастерство переговоров [Текст] : учебник / Ю. В. Дубинин ; Московский гос. ин-т международных отношений (ун-т) Мин-ва иностранных дел РФ. - 4-е изд., расш. и доп. - М. : Международные отношения, 2012. - 320 с.

2. Кильмашкина, Т. Н. Конфликтология: социальные конфликты [Электронный ресурс] : учебник / Т. Н. Кильмашкина. – Москва :Юнити-Дана, 2015. - 287 с. - Режим доступа :<http://biblioclub.ru/>

3. 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.

4. 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.
5. Молокова, М. А. Конфликтология [Электронный ресурс] : учебное пособие / М. А. Молокова, О. И. Федорищева ; Минобрнауки России, Юго-Западный гос. ун-т. - Курск : ЮЗГУ, 2013. - 184 с.
6. 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/>
7. 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.
8. 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.
9. 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.
10. Беленцов, С. И. Профессиональная этика [Текст] : учеб.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.
11. Беленцов, С. И. Профессиональная этика [Электронный ресурс] : учеб.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.
12. Воронцов, Д. В. Гендерная психология общения [Электронный ресурс]: монография / Д. В. Воронцов. - Ростов-н/Д : Изд-во Южного федерального университета, 2008. - 208 с. - Режим доступа : <http://biblioclub.ru/>
13. Конфликтология [Электронный ресурс] : учебник / под ред. В. П. Ратников. - 3-е изд., перераб. и доп. - М. : Юнити-Дана, 2015. - 544 с. - Режим доступа : <http://biblioclub.ru/>
14. Конфликтология [Текст] : учеб.пособие для бакалавров / отв. ред. канд. юрид. наук, доц. А. Я. Гуськов. - М. : Проспект, 2013. - 176 с.

15. Лефевр, В. А. Алгебра конфликта [Текст] / предисл. В. Н. Цыгичко. - 3-е изд. - М. :Либроком, 2009. - 72 с.
16. Леонтьев, А. А. Психология общения [Текст] : учеб.пособие / А. А.Леонтьев. - 5-е изд., стер. - М.: Академия, 2008. - 368 с.
17. Мальханова, И. А. Коммуникативный тренинг [Текст] : учеб.пособие / И. А. Мальханова. - М. : Академический Проект, 2006. - 165 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/>
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>