

УДК 316.48

Составитель: Е.А. Никитина

Рецензент

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

Переговоры принуждения: методические рекомендации для самостоятельной подготовки к занятиям, в том числе для подготовки к практическим занятиям, студентов направления подготовки 37.03.02 Конфликтология / Юго-Зап. гос. ун-т; сост.: Е.А. Никитина. Курск, 2015. - 25 с.

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

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

Предназначены для студентов направления подготовки 37.03.02 Конфликтология для всех форм обучения.

Текст печатается в авторской редакции

Подписано в печать 28.08. 2015 г. Формат 60x84 1/16
Усл.печ.л. 1,45 Уч.-изд.л. 1,31 Заказ 516 Тираж 100 экз. Бесплатно
Юго-Западный государственный университет
305040, г. Курск, ул. 50 лет Октября, 94

ПРЕДИСЛОВИЕ

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

Методические рекомендации разработаны в соответствии с Федеральным государственным образовательным стандартом высшего образования направления подготовки 37.03.02 Конфликтология, утвержденным приказом Министерства образования и науки Российской Федерации № 956 от 7 августа 2014 года.

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

К темам приводится список литературы, в котором можно найти ответы на поставленные вопросы теории дисциплины.

Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины

Основными видами аудиторной работы обучающихся являются лекции и практические работы.

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

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

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

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

Качество учебной работы студентов преподаватель оценивает в конце занятия.

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

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

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

Содержание дисциплины, структурированное по темам (разделам)

№ п/п	Раздел (тема) дисциплины	Содержание
1	2	3
1.	Место и роль переговоров принуждения. Задачи конфликтолога в переговорах.	Виды переговоров. Классификация переговоров. Функции переговоров. Правила и запреты в переговорном процессе. Принуждение и прессинг в ходе ведения переговоров.
2	Сценарии переговоров принуждения.	Сценарии переговоров: содержание, опасность для жесткого переговорщика, противостояние сценарию.
3	Манипуляции в переговорах принуждения.	Понятие о манипуляциях. Группы манипуляций. Признаки манипуляций. Виды манипуляций
4.	Прессинг как тактический прием ведения переговоров принуждения	Принуждение и прессинг. Цели психологического прессинга. Способы психологического прессинга в переговорах. Базовые правила реакции на прессинг в переговорах. Приемы применения принуждения и прессинга в переговорах.
5.	Средства противодействия принуждению в переговорах	Техники реакции на прессинг.
6.	Переориентация на конструктивное взаимодействие.	Ситуации постепенного перехода от принуждения к компромиссу и сотрудничеству. Шаги перехода от противодействия к партнерству.

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

Код компетенции/ этап	Показатели оценивания компетенций	Уровни сформированности компетенций		
		Пороговый уровень («удовлетворительный»)	Продвинутый уровень («хорошо»)	Высокий уровень («отлично»)
1	2	3	4	5
ПК-7/ завершающий	<p>1. Доля освоенных обучающимся знаний, умений, навыков от общего объема ЗУН, установленных в п. 1.3РПД</p> <p>2. Качество освоенных обучающимся знаний, умений, навыков</p> <p>3. Умение применять знания, умения, навыки в типовых и нестандартных ситуациях</p>	<p>Знать: Предмет и задачи конфликтологии и и понятийный аппарат, описывающий психологические аспекты конфликтов и управления ими.</p> <p>Уметь: распознавать психологические аспекты конфликтов и управления ими.</p> <p>Владеть: базовыми навыками разрешения конфликтов и управления конфликтами</p>	<p>Знать: Предмет и задачи конфликтологии и понятийный аппарат, технологии урегулирования конфликтов и поддержания мира</p> <p>Уметь: распознавать психологические аспекты конфликтов и управления ими, описывать и анализировать технологии урегулирования конфликтов и поддержания мира</p> <p>Владеть: навыками анализа и интерпретации технологий урегулирования конфликтов и поддержания мира</p>	<p>Знать: Предмет и задачи конфликтологии и понятийный аппарат, технологии урегулирования конфликтов и поддержания мира, навыки эффективного сотрудничества в процессе решения профессиональных задач, международные нормы поведения, этические правила поведения с целью повышения общей и профессиональной культуры.</p> <p>Уметь: распознавать психологические аспекты конфликтов и управления ими, описывать и анализировать технологии урегулирования конфликтов и поддержания мира, применять технологии урегулирования конфликтов в практической</p>

				<p>деятельности с использованием этических правил поведения.</p> <p>Владеть: широким диапазоном технологий и методов урегулирования конфликтов и поддержания мира международными нормами поведения, этическими правилами поведения с целью повышения общей и профессиональной культуры.</p>
ПК-8/ завершающий	<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: Основные характеристики и формы, приемы и принципы профессионального общения. Предмет и объект конфликтологической науки, ее основные категории. Технологии эффективного общения и рационального поведения в профессиональном взаимодействии и на основе общепринятых этических норм и принципов.</p> <p>Уметь: Оценивать модели поведения с точки зрения</p>	<p>Знать: Основные характеристики и формы, приемы и принципы профессионального общения. Предмет и объект конфликтологической науки, ее основные категории.</p> <p>Уметь: Оценивать модели поведения с точки зрения общепринятых этических норм и принципов. Организовать процесс профессионального общения, используя общепринятые этические правила и нормы.</p> <p>Владеть: основными этическими правилами, приемами и</p>	<p>Знать: Основные характеристики и формы, приемы и принципы профессионального общения. Предмет и объект конфликтологической науки, ее основные категории. Технологии эффективного общения и рационального поведения в профессиональном взаимодействии на основе общепринятых этических норм и принципов.</p> <p>Уметь: Оценивать модели поведения с точки зрения этических норм и принципов. Организовать процесс профессионального общения, используя общепринятые</p>

		<p>общепринятых этических норм и принципов.</p> <p>Владеть: основными этическими правилами и приемами делового общения.</p>	<p>методами установления контактов, организации делового взаимодействия.</p>	<p>этические правила и нормы.</p> <p>Преодолевать коммуникативные барьеры и осознанно выбирать способы поведения в конфликтных ситуациях, эффективные методы их предупреждения и разрешения.</p> <p>Владеть: основными этическими правилами, приемами и методами установления контактов, организации делового взаимодействия, разрешения конфликтных ситуаций на основе профессиональных этических норм и принципов.</p>
--	--	--	--	---

Задания для самопроверки

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

1. Что такое переговоры?

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

2. Выделяют два вида переговоров:

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

3. Переговоры нужны:

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

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

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

5. Принуждение в ходе переговоров – это:

а) применение силы или угроза применения силы с целью склонить оппонента к определенному характеру поведения, которое не совпадает с его желанием, форма подавления конфликта б) несовместимость с подлинным решением проблем, вызвавших конфликт в) эффективное решение проблемы

6. Тактический прием на переговорах, связанный с применением угроз или иных видов давления, называется:

а) давление б) прессинг в) принуждение

7. Цели прессинга - это давление, нажим на кого-либо для ...

8. В ходе ведения переговоров свои предложения нужно не вбивать, а вкладывать в сознание партнеров. Для этого подойдет метод СПОР. Найдите соответствие между буквами аббревиатуры и содержанием:

С	Угрозы и опасности, вытекающие из нерешения данной проблемы
П	Описание ситуации или ситуационные вопросы
О	Своя идея
Р	Формулирование проблемы, вытекающей из ситуации

9. В инструменте переубеждения СОКРАТ найдите соответствие между буквами аббревиатуры и содержанием:

С	Заставить оппонента посмотреть на ситуацию с другой позиции, «с другого кресла»
О	Разворот видения в другую сторону
К	Обесценить страхи и трудности
Р	Взвесить плюсы и минусы
А	Сравнить, все познается в сравнении
Т	Открыть новые грани, выгоды, которые до сих пор оппонент не видел

10. Руководитель уже долго вел переговоры со своим подчиненным Ивановым К. по поводу выполнения им определенного объема

работ. К согласию он придти не могли, так как Иванов К. находил различные доводы, чтобы оправдать свою безответственность. Он ссылаясь на перегрузки, на то, что другие работают меньше, на маленькую зарплату и т.д. Может ли руководитель в данной ситуации, используя свои полномочия, в качестве разрешения конфликта выбрать принуждение? Будет ли это правильным и эффективным? Будут ли при этом соблюдаться этические нормы поведения в конфликте? (ПК-7, ПК-8)

Тема «Сценарии переговоров принуждения»

1. Что такое переговоры принуждения?

а) переговоры, предполагающие, принуждение к определенному соглашению одного из участников б) переговоры, предполагающие принуждение участников к приглашению посредника в разрешении проблемы в) переговоры, предполагающие, что участники-конкуренты пытаются бороться друг с другом, принуждая более слабую, более сторону к принятию нужного им соглашения

2. Что такое сценарии переговоров?

а) заранее продуманные способы построения общения с целью получить определенный результат б) план переговоров, от которого нельзя отклоняться в) процесс организации самих переговоров

3. Когда целесообразно использовать сценарий переговоров «Или-или», или Ультиматум в начале переговоров?»

а) если нет значительных ресурсов б) если оппонент — психологически слабый переговорщик в) если на переговоры отведено мало времени

4. В чем опасность для жесткого переговорщика при использовании сценария «Или-или», или Ультиматум в начале переговоров?»

а) будет неизбежен срыв хода переговоров б) рискует потерпеть финансовые убытки в) в случае блефа и отсутствия очереди из желающих договориться на предложенных условиях жесткий переговорщик может потерять партнера

5. В чем суть сценария переговоров «Ультиматум «под занавес»?»

а) жесткий переговорщик «мягко стелет» почти до самого конца переговоров, уступает, торгуется, но когда «жертва» не сомневается в окончательном «да», ее собеседник превращается в несговорчивого и жесткого переговорщика б) жесткий

переговорщик ведет общение бессистемно, чем сбивает собеседника с толку в) основываясь на сильных позициях, сразу же дает вариант в виде окончательных требований

6. В чем расчет переговорщика, который выбирает сценарий «Ультиматум «под занавес»?»

а) все варианты, заготовленные оппонентом заранее, объявляются «непроходными» б) расслабленный собеседник не сможет быстро выровнять позицию, чтобы дать достойный отпор, и согласится на предложенные жестким переговорщиком условия в) собеседник пугается напора оппонента

7. Использование приема «Перескакивание с темы на тему» в ходе переговоров принуждения опасен тем, что ...

8. Сценарий «Вежливый нахлебник» с первого взгляда трудно назвать сценарием принуждения, так как...

9. Установите соответствие между названиями сценариев принуждения и их содержанием:

«Или-или», или Ультиматум в начале переговоров	жесткий переговорщик уступчив и на все соглашается, но в момент принятия решения, ее собеседник превращается в неговорчивого и жесткого переговорщика
Ультиматум «под занавес»	жесткий переговорщик на первый взгляд ведет общение бессистемно, чем сбивает собеседника с толку
Запутывание следов	эмоциональными поглаживаниями инициатор стратегии умело иницирует вторую сторону к объяснениям решения проблемы, а получив нужную информацию, быстро сворачивает переговоры и откладывает решение проблемы
Вежливый нахлебник	жесткий переговорщик в начале переговоров выкладывает «все» карты на стол, объявляя о

	наличии у себя ресурсов, реальных и не очень, сразу же дается вариант в виде окончательных требований
--	---

10. Для Кондратьева И., руководителя отдела по продажам в сети кондитерских магазинов «Сласть», переговоры с организацией по поставке товара шли на удивление очень гладко. Представитель кондитерской фабрики соглашался на все условия, готов был снизить отпускные цены на товар и вообще делал всяческие комплименты Кондратьеву И. по поводу хорошей организации их труда и отсутствия проблем при работе с их сетью магазинов. Кондратьев И. расслабился, будучи уверен в том, что «дело сделано», осталось только подписать договор, радовался тому минимуму усилий, который пришлось приложить при ведении переговоров. Но вдруг его собеседник резко изменил тактику и заявил, что он не собирается соглашаться на выдвинутые условия, поскольку они его совершенно не удовлетворяют. Он заявил: «На ваше предложение мы пойти не можем. Это вообще нереально. Неужели вы думаете, что мы на это согласимся?» Кондратьев И. был в растерянности. Он чувствовал обиду и негодование. Эти эмоции мешали ему сосредоточиться на отражении нападения.

Определите способ разрешения данного конфликта. Какой сценарий переговоров использовал представитель кондитерской фабрики? В чем ошибка Кондратьева И.? Как он может корректно, в рамках этических норм поведения, противостоять данному сценарию ведения переговоров? Дайте несколько рекомендаций (ПК-7, ПК-8)

Тема «Манипуляции в переговорах принуждения»

1. Что такое манипуляция в переговорах?

а) воздействие на его эмоциональное состояние, чтобы «выбить его из колеи» б) скрытое психологическое воздействие на оппонента с целью добиться от него выгодного решения или поведения, противоречащего его интересам в) воздействие на его жалость, чтобы он согласился на наши условия

2. Манипуляции в переговорах условно можно разделить на 4 группы:

а) манипуляции давления, дипломатические манипуляции, логические манипуляции, манипуляции с привлечением третьей стороны б) манипуляции одобрения, манипуляции привлечения, последовательные манипуляции, манипуляции с посредником в) системные манипуляции, бессистемные манипуляции, ограниченные манипуляции, безграничные манипуляции

3. Что из нижеперечисленного можно отнести к признакам манипулирования?

а) одобрение б) похвала в) преувеличенное количество комплиментов

4. Что из нижеперечисленного можно отнести к признакам манипулирования?

а) быстрый темп речи б) улыбка на лице в) приветливость в общении

5. Что из нижеперечисленного можно отнести к признакам манипулирования?

а) согласие на отсрочку принятия решения б) требование немедленного принятия решения в) одобрение предложенного решения проблемы

6. В чем цель манипуляции «Перевод спора на личности» в деловых переговорах?

а) перевести разговор с нужной собеседника темы и вывести собеседника из равновесия б) выливается большой поток информации и собеседник не может быстро сориентироваться в обсуждении проблемы в) вывести собеседника из равновесного состояния с помощью насмешек, намеков, обвинений, чтобы он в состоянии раздражения совершил невыгодное для себя действие

7. В чем цель манипуляции «Глушение» в деловых переговорах?

а) выведение оппонента из равновесного состояния, заставляя кинуться в атаку б) вывести собеседника из равновесного состояния с помощью оскорблений в) блокировка предоставления аргументов оппонента, когда манипулятор постоянно перебивает, предоставляя свои собственные аргументы

8. В чем цель манипуляции «Сверхообщение» в деловых переговорах?

- а) партнер по переговорам дает оценку какому-либо поведению или чьему-либо высказыванию, используя так называемые кванторы всеобщности - «всегда», «все», «каждый», «любой», «никто» б) обобщая сказанное, манипулятор намеренно делает ошибки в) обобщая сказанное, искажает слова оппонента

9. В чем цель манипуляции «Навязанная альтернатива» в деловых переговорах?

- а) оппоненту предоставляют возможность дать быстро варианты решения проблемы б) оппоненту предоставляют свободу выбора одного из вариантов, где ни один для него не выгодный в) манипулятор сначала одобряет альтернативы, предложенные оппонентом. А потом отвергает их

10. Каковы признаки психологического прессинга?

- а) ощущение того, что вы хотите оказать давление на оппонента б) ощущение психологического комфорта и удовольствия в) ощущение внутреннего диссонанса, неловкости, неудобства - так подсознание предупреждает и хочет помочь вам отказаться от нежелательного диалога

11. Манипуляции в ходе переговоров опасны тем, что ...

12. К признакам манипулирования можно отнести следующие (добавьте еще два признака):

- Преувеличенное количество комплиментов. Опытному манипулятору известно, что отказывать «хорошему парню» будет сложнее, поэтому он не скупится на комплименты.

- Быстрый темп речи. Инициативность и напор, чтобы контролировать ситуацию.

-
.....

.....
-

.....
.....

13. Установите соответствие между названиями манипуляций и их значением:

Манипуляции давления	выстраивание неправильной, «кривой» логики происходящего, перемещение акцентов на несущественное,
----------------------	---

	предложение на рассмотрение не всех фактов или перегруз своих сообщений информацией
Дипломатические манипуляции	привлечение третьей стороны часто оказывается дополнительным средством, помогающим усилить воздействие, используемое и в других манипуляциях
Логические манипуляции	осторожные, ловкие, хитрые манипуляции, направленными на сохранение хороших отношений и, вместе с тем продвижение собственных интересов
Манипуляции с привлечением третьей стороны	переговоры с позиции «сверху», в каких-то случаях даже прибегая к повелительному тону или угрозам

14. Соотнесите виды манипуляций с их содержанием:

Перевод спора на личности	манипулятор постоянно пользуется одним и тем же аргументом, что называется «бьет в одно место» монотонно и занудно, что подавляет осмысленность оппонента
Таран	Манипулятор выводит собеседника из равновесного состояния с помощью насмешек, намеков, обвинений, чтобы он в состоянии раздражения совершил невыгодное для себя действие
Лесть	Манипулятор сознательно значительно преувеличивает достоинства либо подчеркивает то, что совсем отсутствует, но важно и приятно для оппонента, вынуждая совершить определенный поступок или высказывание

15. Николай К. являлся директором отдела продаж на частном мясокомбинате, который был открыт недавно. Клиентов было пока немного, но усилиями Николая переговоры проходили успешно, и база клиентов расширялась достаточно успешно. Однако переговоры с новым заказчиком для Николая протекали трудно. Представитель сети продовольственных магазинов, для которых Николай подготовил свои предложения по поставке колбасных изделий, все время опровергал предложения и аргументы Николая, используя фразы: «Вы, правда, думаете, что являетесь нашим единственным поставщиком? Неужели Вы рассчитываете, что мы будем закупать товар в таких объемах? Вы что, решили, что ваш товар такого высокого качества, что вы можете взвинтить такие цены? Это же просто смешно». Николай был сбит с толку. С одной стороны, он понимал, что конкурентов много, клиенты им нужны, и он не может позволить себе идти на конфликт с представителем сети. С другой стороны, он был обескуражен и не совсем понимал, как реагировать на действия представителя.

Какой вид манипуляций использовал представитель торговой сети? В чем ее цель? Как заблокировать эту манипуляцию? Дайте рекомендации. Можно ли оправдать использование данной манипуляции с точки зрения профессиональной этики? Какой способ разрешения конфликтной ситуации может использовать Николай, чтобы не начался открытый конфликт? (ПК-7, ПК-8)

Тема «Прессинг как тактический прием ведения переговоров принуждения»

1. Стил ь общения, специально дискомфортный для партнера, называется:

а) принуждением б) давлением в) прессингом

2. Что из нижеперечисленного относится к цели психологического прессинга?

а) обеспечение условий проведения переговоров б) диагностика ресурса партнера в) предоставление комфорта

3. Что из нижеперечисленного относится к цели психологического прессинга?

а) получение тактических преимуществ в переговорах б) получение комплиментов в) распределение бонусов между участниками

4. Что представляет собой способ прессинга «Атака личного пространства»?

а) намеренно близкая посадка участников переговоров б) любая форма оскорбления, перевода разговора на личности в) плохая организация помещения для переговоров

5. Что представляет собой способ прессинга «Ограничение свободы»?

а) расположение в неудобном по каким-то причинам месте, при этом партнер получает определенные тактические преимущества б) ограничение во времени на предоставление аргументов в) ограничение возможности предоставления аргументов

6. Как должна проявляться реакция на прессинг «Правило статуса»?

а) нельзя пропускать прессинг, иначе дальше будет действовать правило "со слабым не договариваются - слабому диктуют условия" б) пошутить в ответ на прессинг, юмор всегда помогает в) не замечать прессинг

7. Каковы последствия прессинга, если не замечать его в ходе переговоров?

а) прессинг больше не повторится со стороны оппонента б) никаких последствий не будет в) пропущенный прессинг обычно повторяется и усиливается, это может стать нормой отношений

8. Как противостоять приему прессинга «Давайте я переговорю с вашим боссом»?

а) пусть оппонент сам переговорит с боссом б) попросить разрешения переговорить с боссом вам самим в) всячески сопротивляться этому разговору вообще

9. Как противостоять приему прессинга «Ложный выбор»?

а) предложить на выбор несколько вариантов, энергия сопротивления трансформируется в энергию выбора б) не предлагать варианты вообще в) предложить только один вариант

10. Как противостоять приему прессинга «Нога в дверь»?

а) требовать согласие только целиком б) согласие оппонента вообще не важно в) объекта воздействия требуется получить согласие на что-то не целиком (на что он будет сопротивляться), а по частям (на что он будет реагировать не так тревожно)

11. Назовите основные предпосылки начала сложных переговоров (добавьте еще две предпосылки):

- у одной из сторон больше силовой ресурс, и она им активно давит на позицию другой стороны;

- у партнера по переговорам только одна цель – психологическая победа над оппонентом; переговоры идут в иррациональной модели;

.....

.....

.....

.....

12. Психологический прессинг - это реализация стиля общения, специально дискомфортного для партнера, целями которого являются

13. Установите соответствие между_способами психологического прессинга в переговорах их значением:

Атака личного пространства	Прямая и, главное, бездоказательная критика любых предложений
Негативная оценка	Расположение в неудобном по каким-то причинам месте, при этом партнер получает определенные тактические преимущества
Ограничение свободы	Любая форма оскорбления, перевода разговора на личности

14. Существуют люди, для которых возможность одержать психологическую победу важнее достижения других целей переговоров. Это люди-агрессоры, которые в момент психологической победы получают удовольствие гораздо большее, чем от рациональной части переговоров. Противостоять им можно, если

15. Два деловых партнера сидят непосредственно перед праздничными днями, говорят о приближающихся выходных. Один из них, с тоской перелистывая визитницу, говорит: «Знаешь, сейчас опять надо будет объезжать всех этих партнеров, уверять каждого в искренности и дружбе, искать те хорошие слова, которые им надо сказать перед праздником. А знал бы ты, сколько среди них полных

идиотов». В этот же момент открывается дверь, появляется человек, который говорит: «Иван Иванович, специально приехал к вам, чтобы искренне зафиксировать свое почтение!» Понятно что тут же «дубина народной войны» поднимается, и дальше идет классическая ситуация психологического прессинга. А между тем партнер всего лишь не попал в струю!

В чем цель использования психологического прессинга в данной ситуации? Правильно ли поступил партнер? Оправдано ли использование прессинга в данной ситуации с точки зрения профессиональной этики? Какой выход из этой конфликтной ситуации вы можете предложить? (ПК-7, ПК-8)

Тема «Средства противодействия принуждению в переговорах»

1. Техника реакции на прессинг, предполагающая создание чувства «мы» и выражение готовности помочь, называется:

а) «разделение к сочувствованию» б) «разделение к восприятию» в) «разделение к эмоции»

2. Техника прессинга «демонстративное игнорирование» предполагает:

а) право оскорблять оппонента, игнорируя его недовольства б) право не реагировать и не отвечать на заявления оппонента в) право не замечать его стараний в области принятия решений

3. В чем суть техники прессинга «Переадресация»?

а) в возложении ответственности за принятие решения на себя самого б) в демонстративном подчеркивании права партнера принимать решение в этой ситуации в) в подчеркнутом переводе внимания на одного из партнеров

4. В чем суть техники прессинга «Присоединение»?

а) это зеркальная техника интерпретации действий, объединение, использование одинаковых приемов и методов б) это объединение единомышленников в ходе переговоров в) это техника присоединения посредников для ведения переговоров

5. В чем суть техники прессинга «Демонстративный контроль»?

а) в демонстрации своей силы перед оппонентом б) в сборе информации об оппоненте для возможности установления контроля над ним в) в настойчивом доведении до конца своих действий, даже если их пытаются прервать

6. Фраза: *«Отлично, вы готовы пошагово провести сравнение предложений, поступивших от нас и от конкурентов. Пожалуйста, мы к этому готовы»* демонстрирует использование техники прессинга:

а) «демонстративный контроль» б) «перехват инициативы» в) «переадресация»

7. Фраза: *«Чувствуется, и у вас был тяжелый день! Если мы можем быть чем-нибудь полезны, вы нас подключайте»* демонстрирует использование техники прессинга:

а) «переадресация» б) «демонстративный контроль» в) «разделение к эмоции»

8. Фраза начала переговоров: *«Иван Иванович, понимаю, что не все переговоры бывают результативными. Но ведь только от нас с вами зависит, чтобы эти переговоры не были пустыми»* демонстрирует использование техники прессинга:

а) «распределение ответственности» б) «радости на гадости» в) «демонстративный контроль»

9. Комментарий *«Ну что ж, Иван Иванович, вы как всегда даете старт нашим переговорам. Теперь можем перейти к обсуждению вопроса?»* демонстрирует:

а) вашу тактичность и ответственность б) вашу защищенность при возможности перехода к конструктивным переговорам в) вашу готовность работать дальше

10. Compliment не обязательно может быть прямым. Он может демонстрироваться, как:

а) нежелание ввязываться в борьбу по чужим правилам или по незначимой цели б) готовность к работе вместе в) желание понравиться партнеру

11. Иногда крайне важно обострить ситуацию в переговорах для того, чтобы ...

12. Демонстративный контроль своим собственным поведением в ходе переговоров принуждения выражается в

13. Демонстративно не реагировать на заявления и действия оппонента можно при помощи ...

14. Установите соответствие между техниками реакции на прессинг и их содержанием:

«радости на гадости»	запретить себе начинать содержательные переговоры до момента, пока человек не будет готов нас воспринимать
«рациональное решение»	право не отвечать на действия оппонента, но дать понять, что вы их заметили
«демонстративное игнорирование»	постараться реализовать правило «мы с тобой не друг против друга, а против общих сложностей»

15. Однажды в баре к Арнольду Шварценеггеру подошла агрессивно настроенная компания байкеров. И один из них, явно предводитель, предложил ему помериться силой в армрестлинге. На это Шварценеггер поднял свою руку и сказал: «Смотри, я ее создавал как произведение искусства. Так стоит ли им рисковать и использовать для повседневных занятий. А вдруг ты его испортишь?» Байкеры расхохотались и стали убеждать «звезду» в полном своем почтении.

При помощи какой техники реакции на прессинг Шварценеггер продемонстрировал свое нежелание ввязываться в борьбу по чужим правилам и по незначимой для него цели? Разрешил ли он конфликтную ситуацию? Можно ли считать такой способ корректным? (ПК-7, ПК-8)

Тема «Переориентация на конструктивное взаимодействие»

1. Нередко от принуждения к сотрудничеству удастся прийти не сразу, а либо через демонстрацию своей силы, смелости и способности к противостоянию, либо через уступки, уход или компромисс. Что из нижеперечисленного относится к приемам перехода к конструктивным формам взаимодействия:

а) лесть б) жесткое и резкое воздействие на партнера в) явно выраженная любезность и приветливость

2. Нередко от принуждения к сотрудничеству удастся прийти не сразу, а либо через демонстрацию своей силы, смелости и способности к противостоянию, либо через уступки, уход или компромисс. Что из нижеперечисленного относится к приемам перехода к конструктивным формам взаимодействия:

а) игнорирование каких-то ошибок или выпадов оппонента б) равнодушие к партнеру в) заискивание с партнером

3. К какому этапу перехода от принуждения к партнерству мы можем отнести прием осознания и понимания того, что нужно, необходимо, для того что бы отношения стали взаимовыгодными:

а) настрой на содействие б) прояснение в) настрой на работу

4. К какому этапу перехода от принуждения к партнерству мы можем отнести прием помощи другой стороне (партнеру) в активизации её силы:

а) прояснение б)настрой на содействие в) выяснение

5. Одним из приемов настрой на содействие является «работа с прошлым», который предполагает понимание:

а) того, что не надо быть «заложником» прошлого б) того, что все время нужно помнить про прошлое, чтобы не делать ошибок в настоящем в) того, что от прошлого не убежишь

6. Развитие содействия при переходе от принуждения к партнерству предполагает:

а) изолированность каждого участника б) помощь оппоненту (партнеру) в выражении и прояснении своих чувств и интересов в) сосредоточенность на собственных интересах

7. Установите правильную последовательность шагов перехода от противодействия к партнерству:

А. Прояснение

Б. Создание атмосферы партнерства

В. Настрой на содействие

Г. Фокус на личных и общих интересах

Д. Договоренность о действиях по «малым» вопросам

Е. Заключение соглашения

Ж. Выработка вариантов и предложений

8. Настрой на содействие предполагает (добавьте недостающие приемы):

- развитие собственной силы;

- помощь другой стороне (партнеру) в активизации её силы;

- отказ от попыток достичь превосходства;

-

-

9. Установите соответствие между приемами настроя на содействие и того, что они предполагают:

развитие содействия	обсуждение поступков и действий без перехода (оценки) на личности и наклеивания ярлыков
помощь другой стороне (партнеру) в активизации её силы	выявление своих ресурсов и потенциалов
развитие собственной силы	понимание того, что мы можем сделать вместе из того, что не можем сделать порознь или борясь друг против друга

10. После развода бывшие супруги никак не могли договориться по поводу того, с кем из супругов и сколько времени должен проводить их сын Никита. Чтобы решить эту проблему, они обратились к медиатору, но переговоры протекали очень сложно. Каждый из супругов пытался жестко отстаивать собственную позицию, никто не хотел уступать, в адрес друг друга супруги отправляли упреки и оскорбления. В тот момент, когда казалось, что переговоры зашли в тупик, жена смягчила свою позицию. Несколько раз она проигнорировала оскорбления мужа, не ответив грубостью в ответ. В следующий момент она сказала: «Давай подумаем, что мы можем предпринять вместе, чтобы нашему сыну было хорошо».

Как вы думаете, могут эти переговоры принуждения перейти в конструктивное русло? Какие приемы для этого использовала жена? Как можно с точки зрения этики оценить действия супругов? (ПК-7, ПК-8)

Учебная литература, необходимая для самостоятельной подготовки к занятиям

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

2. Цуранова, С.П. Психология и этика деловых отношений. Практикум : учебное пособие / С.П. Цуранова, И.М. Павлова, А.А. Вашкевич. - 4-е изд., стер. - Минск : РИПО, 2015. - 192 с. - Библиогр.: с. 168-170. - ISBN 978-985-503-492-7 ; То же [Электронный ресурс]. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=463541>(16.10.2017).
4. Шарков Ф. И. Общая конфликтология [Электронный ресурс]: учебник / Ф.И. Шарков. – Москва: Дашков и К, 2015. - 240 с. // Режим доступа - <http://biblioclub.ru/>
5. Беленцов С. И. Профессиональная этика [Текст] : учебное пособие : [по направлениям подготовки 031600.62 - Реклама и связи с общественностью, 030600.62 - История, 010400.62 - Прикладная математика, 031300.62 - Журналистика, 080101.65 - Экономическая безопасность, 034000.62 - Конфликтология] / С. И. Беленцов, Н. П. Шульгина ; Юго-Запад. гос. ун-т. - Курск : ЮЗГУ, 2015. - 181 с.
6. Дубинин Ю. В. Мастерство переговоров [Текст]: учебник / Ю. В. Дубинин; Московский государственный институт международных отношений (университет) Министерства иностранных дел Российской Федерации. - 4-е изд., расш. и доп. - М.: Международные отношения, 2012. - 320 с.
7. Конфликтология [Текст]: учебное пособие для бакалавров / отв. ред. канд. юрид. наук, доц. А. Я. Гуськов. - М.: Проспект, 2013. - 176 с.
8. Молокова М. А. Конфликтология [Текст] : учебное пособие / М. А. Молокова, О. И. Федорищева ; Минобрнауки России, Юго-Западный государственный университет. - Курск : ЮЗГУ, 2013. - 184 с.
9. Леонтьев А. А. Психология общения [Текст]: учебное пособие / А. А. Леонтьев. - 5-е изд., стер. - М.: Академия, 2008. - 368 с.
10. Хасан Б. И. Психология конфликта и переговоры [Текст] : учебное пособие / Б. И. Хасан, П. А. Сергоманов. - 4-е изд., стер. - М.: Академия, 2008. – 192.

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/>