

Документ подписан простой электронной подписью  
Информация о владельце:  
ФИО: Локтионова Оксана Геннадьевна  
Должность: проректор по учебной работе  
Дата подписания: 14.03.2023 11:27:51  
Уникальный программный ключ:  
0b817ca911e6668abb13a5d426d39e5f1c11eabbf73e943df4a4851fda56d089

1

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

Кафедра коммуникологии и психологии

УТВЕРЖДАЮ  
Проректор по учебной работе  
О.Г. Локтионова  
« 20 » 03 2015 г.



**СПЕЦИФИЧЕСКИЕ ТРУДНОСТИ ПЕРЕГОВОРНОГО  
ПРОЦЕССА**

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

Курск 2015

УДК 316.48

Составитель: Е.А. Никитина

Рецензент

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

**Специфические трудности переговорного процесса:** 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. - 35 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 всех форм обучения.

Текст печатается в авторской редакции

Подписано в печать 28.08. 2015 г. Формат 60x84 1/16  
Усл.печ.л. 2,03 Уч.-изд.л. 1,84 Заказ 534 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 «Специфические трудности переговорного процесса».

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

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

К 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.	Понятие переговорного процесса	Основные понятия, терминология. Общая характеристика переговоров. Виды переговоров. Основные этапы переговорного процесса.
2	Подготовительный этап переговоров	Подготовка к переговорам: определение места, состава участников и повестки дня. Значение выбора процедуры, варианты процедур переговоров. Прогнозирование и выбор стратегии. Тактика ведения переговоров. Психологическая подготовка к переговорам. Ведение досье.
3	Переговорный процесс	Интересы и позиция на переговорах. Искусство распознавания своих и чужих интересов: вопросы, сбор и анализ информации. Варианты согласования интересов. Изобретение вариантов. Понятие торга. Методы ведения переговоров: позиционный торг и принципиальные переговоры.

		Распределительный и интегративный торг. Разновидности тактики ведения переговоров. Понятие поля переговоров.
4	Тактика ведения переговоров	Структура переговорного процесса. Понятие тактики ведения переговоров и тактического приема. Соотношение стратегии и тактики. Виды тактических приемов. Проблема эффективности использования тактических приемов
5	Переговорный процесс: распределительный торг	Особенности тактики распределительного торга. Тактики, уловки, силовое давление, и как им противостоять. Виды давления и поощрения, требования и уступки. Правила применения и ограничения различных тактик. Комбинирование тактик. Психологические особенности распределительного торга.
6	Переговорный процесс: проблема силы	Понятие силы в переговорах. Слагаемые силы позиции сторон. Проблема асимметрии в силах, ее реструктуризации и манипулирование ею. Значение информации и контроля над информацией для усиления позиции.
7	Психологические проблемы переговоров	Понятие стиля переговоров, варианты переговорных стилей. Значение личности переговорщика. Культурные особенности переговоров. Национальные стили переговоров: примеры. Значение психологических особенностей. Человеческий фактор: эмоции, общение, восприятие. Феномены восприятия. Теория потребностей А.Маслоу. Игры, в которые играют люди. Как справляться с эмоциями (своими и партнера). Установление рабочих отношений.
8	Переговорный процесс: интегративный торг	Особенности интегративного торга. Тактики и приемы интегративного торга, поиск приемлемых альтернатив, расширение переговорного поля.

		Психологические особенности. Проблема уступок.
9	Двусторонние и многосторонние переговоры	Особенности двусторонних и многосторонних переговоров. Многосторонние переговоры: проблема структуризации, формирования процедуры. Специфические тактики многосторонних переговоров. Коалиции на переговорах.

**Перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения образовательной программы**

Код компетенции, содержание компетенции	Этапы формирования компетенций и дисциплины (модули), при изучении которых формируется данная компетенция		
	начальный	основной	завершающий
1	2	3	4
ОПК-5 - способность находить и обосновывать решения в нестандартных ситуациях и социальных конфликтах, нести за них ответственность,	Психология стресса Коммуникация в конфликте Психология толпы Психология агрессии Практика выработки навыков переговорщика Способы минимизации недоверия в переговорах Специфические трудности переговорного	Технологии урегулирования конфликтов и укрепления мира Управление конфликтным поведением в экстремальных ситуациях	Коммуникации в конфликте Государственная итоговая аттестация

	процесса		
ПК-7- способность ю определять необходимые технологии урегулирова ния конфликтов и поддержания мира	Общая конфликтология Введение в историю и теорию институтов конфликто разрешения и поддержания мира Профессиональна я этика и основы конфликтологии Роль процедур в переговорах: протокол и этикет Основы имиджелогии Этика	Общая конфликтология Технологии урегулирования конфликтов и укрепления мира Введение в историю и теорию институтов конфликто разрешения и поддержания мира Альтернативные формы разрешения конфликтов (ADR) Управление конфликтным поведением в экстремальных ситуациях Методы обоснования решений в управлении и разрешении конфликтов Примирительные процедуры и администрирован ие Способы минимизации	Методы обоснования решений в управлении и разрешения конфликтов Переговоры компромисов Переговоры принуждения Интеграцион ные переговоры Государствен ная итоговая аттестация



		недоверия в переговорах Тренинг поведения в конфликте Тренинг коммуникации Переговорный процесс: стратегии и тактика ведения переговоров Специфические трудности переговорного процесса Практика по получению профессиональных умений и опыта профессиональной деятельности	
--	--	--	--

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

Код компетенции / этап (указывается название этапа из п.6.1)	Показатели оценивания компетенций	Критерии и шкала оценивания компетенций		
		Пороговый уровень («удовлетворительно»)	Продвинутый уровень («хорошо»)	Высокий уровень («отлично»)
1	2	3	4	5
<b>ОПК-5 / начальн</b>	1. Доля освоенн	<b>Знать:</b> некоторыемет	<b>Знать:</b> методы,	<b>Знать:</b> методы,

ый	<p>ых обучаю щих-мисся знаний, умений, навыков от общего объема ЗУН, установленных в п.1.3 РПД.</p> <p>2.Качество освоения обучаю щих-мисся знаний, умений, навыков .</p> <p>3.Умение применять знания, умения, навыки в типовых и нестандартных ситуациях</p>	<p>оды, способы, приемы разработки социальных программ, снижающих уровень конфликтности в обществе;</p> <p><b>Уметь:</b> реализовывать социальные программы, направленные на достижение мира, социального компромисса, позитивного консенсуса, толерантности в одной-двух сферах жизни общества;</p> <p><b>Владеть:</b> навыками разработки социальных программ, направленных на снижение уровня конфликтности в группе</p>	<p>способы, приемы разработки социальных программ, снижающих уровень конфликтности в обществе;</p> <p><b>Уметь:</b> реализовывать социальные программы, направленные на достижение мира, социального компромисса, позитивного консенсуса, толерантности в некоторых сферах жизни общества;</p> <p><b>Владеть:</b> навыками разработки социальных программ, направленных на снижение уровня конфликтности в обществе</p>	<p>способы, приемы разработки и реализации социальных программ, снижающих уровень конфликтности в обществе;</p> <p><b>Уметь:</b> реализовывать социальные программы, направленные на достижение мира, социального компромисса, позитивного консенсуса, толерантности в различных сферах жизни общества;</p> <p><b>Владеть:</b> навыками разработки и реализации социальных программ, направленных на снижение уровня конфликтности в обществе</p>
----	--	---	---	---

	ях			
<b>ПК-7/</b> основно й	<p>1. Доля освоенных обучающих-миссия знаний, умений, навыков от общего объема ЗУН, установленных в п.1.3 РПД.</p> <p>2. Качество освоенных обучающих-миссия знаний, умений, навыков .</p> <p>3. Умение применять знания, умения, навыки в типовых и</p>	<p><b>Знать:</b> современные технологии организации и ведения переговорного процесса в различных сферах жизнедеятельности</p> <p><b>Уметь:</b> оценивать применение некоторых приемов, методов и средств ведения переговоров;</p> <p><b>Владеть:</b> навыками использования современной методологии переговорного процесса для оптимизации межличностного взаимодействия.</p>	<p><b>Знать:</b> современные технологии организации и ведения переговорного процесса в различных сферах жизнедеятельности</p> <p><b>Уметь:</b> оценивать применение приемов, методов и средств ведения переговоров;</p> <p><b>Владеть:</b>навыками использования современной методологии переговорного процесса для практического применения в профессиональной деятельности</p>	<p><b>Знать:</b> современные технологии организации и ведения переговорного процесса, специфические трудности и барьеры общения в различных сферах жизнедеятельности</p> <p><b>Уметь:</b> оценивать применение приемов, методов и средств ведения переговоров как научно – обоснованных и наиболее адекватных индивидуальным особенностям участников;</p> <p><b>Владеть:</b>навыками использования современной методологии переговорного процесса для практического</p>

	нестандартных ситуациях			применения в профессиональной деятельности и оптимизации межличностного взаимодействия.
--	-------------------------	--	--	---

### Задания для самопроверки

Раздел (тема) дисциплины **ПОНЯТИЕ ПЕРЕГОВОРНОГО ПРОЦЕССА**

#### Задания в тестовой форме

- 1. Дополните, переговоры проходят через различные фазы:**
  - a. подготовительную;
  - b. фазу первоначального выбора позиции;
  - c. финальную
  - d. фазу окончательного выбора позиции
- 2. Наличие опыта выступает одним из существенных компонентов эффективности проведения переговоров. Опытные участники переговоров больше времени отдают:**
  - a. поиску альтернатив;
  - b. тактикам;
  - c. диагностике;
  - d. поиску цели.
- 3. Какие из перечисленных ниже требований относятся к посреднику на переговорах (выберите все правильные варианты ответа):**
  - a. умение во внешнем облике придерживаться умеренного консерватизма;
  - b. умение не использовать переговоры в качестве своей самореализации;
  - c. умение не подгонять дискутирующих;

d. посредник должен использовать свои властные полномочия для призыва сторон достичь соглашения в ходе переговоров.

**4. К особенностям арбитража относятся случаи, когда:**

- a. участие третьего лица в переговорах незначительно;
- b. действия третьего лица доминируют;
- c. участие третьего лица в переговорах воспринимается сторонами как добровольное;
- d. решение выносится на публичное обсуждение.

**5. Что из перечисленного ниже относится к манипуляции:**

- a. когда информация, расходящаяся с желанием влияющей стороны, не оглашается;
- b. когда объекту влияния предоставляются все факты;
- c. когда объекту влияния предоставляется право выбора из «двух зол»;
- d. когда объекту влияния не предоставляется возможность свободного выбора.

**6. Что из перечисленного ниже можно использовать как контрмеры в случаях нарушения этических норм на переговорах:**

- a. проявить нетерпимость подобного поведения;
- b. попросить перерыва;
- c. раскрыть их тактику, показав, что Вы ее поняли;
- d. прибегнуть к юмору.

**7. Назовите основные индикаторы успешности переговоров в условиях конфликта**

- a. субъективные оценки переговоров и их результатов;
- b. наличие итогового документа, в котором отражено соглашение сторон по решению проблемы;
- c. выполнение обеими сторона взяты на себя обязательств;
- d. быстротечность переговоров.

**8. Определите общие признаки переговоров**

- a. это диалог как минимум двух сторон;
- b. переговоры ведутся только в условиях конфликта;
- c. предметом обсуждения на переговорах является значимая для обеих сторон проблема;
- d. участники переговоров абсолютно независимы друг от друга.

**9. К переговорам обычно приступают, если:**

- a. стороны заинтересованы в дружественных отношениях;

- b. есть четкое правовое решение проблемы;
- c. баланс сил неравный;
- d. отсутствует ясная и четкая регламентация для решения возникших проблем.

**10. Основа любых переговоров – это:**

- a. интересы;
- b. коммуникации;
- c. общение;
- d. ситуация.

**Кейс-задача (ОК-6, ОПК-5)**

Александр, преуспевающий бизнесмен, приехал на встречу со своим школьным другом Владимиром на 10 минут раньше времени. Друзья не виделись почти пять лет.

В приемной (Владимир возглавлял небольшой банк) Александра встретила обаятельная секретарша. "Владимир Иванович ждет вас, – сказала она. – Но в настоящий момент он говорит по телефону. Пока линия на селекторе не погасла, я предложу вам чай или кофе. Вы можете расположиться в этом кресле и полистать газеты и журналы".

Телефонный разговор затянулся. Когда через полчаса Владимир вышел из кабинета, что приветствовать друга, Александр выглядел обиженным и не старался этого скрывать.

Обращаясь к хозяину, он сказал: «Вова! Уж если ты не мог закончить разговор, когда я пришел, то хотя бы пригласил меня в кабинет. Друзьям "крутость" не показывают. Я ведь могу и обидеться».

**ВОПРОСЫ**

1. Предложите решение данной конфликтной ситуации. Обоснуйте свое предложение.
2. Какие социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия демонстрирует данная ситуация? Они повлияли на ваше решение?

Раздел (тема) дисциплины **ПОДГОТОВИТЕЛЬНЫЙ ЭТАП ПЕРЕГОВОРОВ**

**Задания в тестовой форме**

**1. Чтобы переговоры могли проходить эффективно, прежде всего нужно определить:**

- А) инструменты;
- Б) решение;
- В) цель;
- Г) место.

**2. К какой модели поведения в переговорном процессе относится следующее поведение: «Отказывается приступить к обсуждению конфликтной проблемы; стремится уйти от обсуждаемой проблемы, и изменить предмет обсуждения»?**

- А) избегающий;
- Б) уступающий;
- В) отрицающий;
- Г) наступающий.

**3. Сколько основных стратегий поведения в переговорном процессе выделяют исследователи?**

- А) одна;
- Б) две;
- В) три;
- Г) четыре.

**4. В рамках какой стратегии в переговорном процессе ставиться основная цель – выигрыш за счет проигрыша оппонента?**

- А) выигрыш – выигрыш;
- Б) выигрыш – проигрыш;
- В) проигрыш – проигрыш;
- Г) проигрыш – выигрыш.

**5. В рамках какой стратегии в переговорном процессе ставиться основная цель – уход от конфликта, уступая оппоненту?**

- А) выигрыш – выигрыш;
- Б) выигрыш – проигрыш;
- В) проигрыш – проигрыш;
- Г) проигрыш – выигрыш.

**6. Взаимозависимые переговоры предполагают:**

- А) совпадение интересов партнеров;
- Б) слишком большое расхождение интересов;
- В) смешенные интересы партнеров;

Г) все вышеперечисленное верно.

**7. Если потенциальные участники переговоров не готовы к совместным действиям и решениям или считают их невыгодными или преждевременными, какая функция переговоров должна быть реализована прежде всего?**

- А) совместное решение проблемы;
- Б) информационно-коммуникационная;
- В) функция регуляции;
- Г) функция отвлечения внимания.

**8. Какая функция переговоров используется для того, чтобы не допустить выхода ситуации из-под контроля участников конфликта, особенно в наиболее острые моменты развития отношений?**

- А) функция пропаганды;
- Б) функция проволочек;
- В) функция регуляции;
- Г) функция отвлечения внимания.

**9. Какой этап ведения переговоров в мягком стиле заключается в объективном отображении сложившейся ситуации?**

- А) вознаграждение;
- Б) описание;
- В) выражение;
- Г) предложение.

**10. Расставьте этапы метода мягкого критического замечания в порядке использования.**

- А) описание действий по предотвращению ошибки;
- Б) похвала;
- В) описание сути ошибки;
- Г) выяснение причин ошибки.

### **Кейс-задача (ОК-6, ОПК-5)**

Обратился руководитель: «Во время делового совещания подчиненный К-в в процессе обсуждения его проекта не принимает моих замечаний, «вышел из себя», разговаривает самоуверенно и грубо. Его поведение подрывает мой авторитет, ведь на совещании присутствуют все сотрудники вверенного мне подразделения. Что мне предпринять?»

### **ВОПРОСЫ**



1. Предложите решение данной конфликтной ситуации. Обоснуйте свое предложение.

2. Какие социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия демонстрирует данная ситуация? Они повлияли на ваше решение?

## Раздел (тема) дисциплины ПЕРЕГОВОРНЫЙ ПРОЦЕСС

### Задания в тестовой форме

**1. В случае применения какого стиля ведения переговоров Вы настаиваете на своих требованиях, не идете на уступки?**

- А) мягкий стиль;
- Б) жесткий стиль;
- В) торговый стиль;
- Г) сотруднический стиль.

**2. Если в рамках острых конфликтных отношений необходимо снять непосредственную угрозу для компании или людей, это какой тип переговоров?**

- А) углубленные переговоры;
- Б) пропагандистские переговоры;
- В) проблемные переговоры;
- Г) неотложные переговоры

**3. Для какого подэтапа ведения переговоров характерно уточнение позиций, определение приоритетов сторон и понимание возможных путей решения проблемы?**

- А) обсуждение позиций;
- Б) согласование интересов;
- В) уточнение интересов и позиций;
- Г) выработка договоренностей.

**4. Какая форма разрешения конфликта двух сторон с помощью третьей стороны представляет особый вид переговорного процесса?**

- А) медиация;
- Б) примирение;
- В) социальное давление;
- Г) компромисс.

**5. Если стороны готовы удовлетворить хотя бы часть интересов друг друга при относительной равноценности шагов друг друга, такое решение называется:**

- А) асимметричным;
- Б) компромиссным;
- В) обоюдно выгодным;
- Г) принципиально новым.

**6. К каким барьерам восприятия относится комплекс психологических и социальных препятствий на пути адекватного восприятия интересов, позиций и идей сторон?**

- А) психологические;
- Б) стереотипизации;
- В) барьеры восприятия;
- Г) барьеры искажения.

**7. Как называется механизм искажения восприятия, при котором любые поступки противоположной стороны объясняются его злым умыслом?**

- А) приписывающее искажение;
- Б) искажение восприятия действия;
- В) гипертрофированность восприятия;
- Г) искажение восприятия мотивов поведения.

**8. Стилль ведения переговоров, при котором стороны действуя активно и самостоятельно, стараются добиваться осуществления собственных интересов без учета интересов других сторон, называется:**

- А) сотрудничество;
- Б) позиционный торг;
- В) кооперативность;
- Г) конфронтация.

**9. Тактика предоставления партнеру по переговорам информации очень небольшими порциями называется:**

- А) расстановка ложных акцентов;
- Б) «салями»;
- В) растущие требования;
- Г) двойное толкование.

**10. Какие из перечисленных примеров относятся к технике прямого запроса информации?**

- А) Вас интересует улучшение качества?

- Б) Какие сроки были бы оптимальными в этой ситуации?
- В) Можно ли конкретнее о...?
- Г) Каких фактов Вам не хватает для принятия решения?

### **Кейс-задача (ОК-6, ОПК-5)**

Обратился программист. «Работаю над новой математической игрой для детей. Работа движется согласно графику хотя очень трудоемка. На совещании начальник сказал: «Ну, что же, Сергей, графика в программе, над которой ты работаешь, не идет ни в какое сравнение с тем, что делают наши конкуренты. Может, тебе это задание не по силам? Или тебе наплевать на успех нашей фирмы?». Я все рабочее время и свои силы отдаю на эту работу.»

#### **ВОПРОСЫ**

1. Предложите решение данной конфликтной ситуации. Обоснуйте свое предложение.
2. Какие социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия демонстрирует данная ситуация? Они повлияли на ваше решение?

Раздел (тема) дисциплины **ТАКТИКА ВЕДЕНИЯ ПЕРЕГОВОРОВ**

#### **Задания в тестовой форме**

1. **Какой манипулятивной технике соответствует внешняя демонстрация готовности к сотрудничеству, но отсутствует готовность взять на себя конкретные обязательства?**
  - a. иллюзия сотрудничества;
  - b. дезориентация;
  - c. игра на нетерпеливости;
  - d. провоцирование защитной реакции.
2. **В основе переговоров лежит исключительно конфликт интересов, так как стороны преследуют прямо противоположные цели.**
  - a. Верно
  - b. Неверно
3. **Результат переговоров Победа/Победа – это есть 50/50.**
  - a. Верно

- b. Неверно
- 4. Искусный переговорщик отличается от среднего тем, что он уделяет больше времени подготовке к переговорам.**
  - a. Верно
  - b. Неверно
- 5. Когда на переговорах вы пытаетесь убедить другую сторону или объяснить им свою позицию, чем больше аргументов вы приводите, тем лучше.**
  - a. Верно
  - b. Неверно
- 6. Искусные переговорщики не раскрывают другой стороне свои истинные чувства во время переговоров.**
  - a. Верно
  - b. Неверно
- 7. Во время переговоров незначимые для вас вопросы лучше обсуждать и согласовывать в начале. Это способствует хорошему началу переговоров и помогает установлению атмосферы сотрудничества.**
  - a. Верно
  - b. Неверно
- 8. Во время переговоров всегда нужно добиваться наилучших из возможных условий от другой стороны.**
  - a. Верно
  - b. Неверно
- 9. Критерии успешности переговоров:**
  - a. Степень решения проблемы. Достигнутое в процессе переговоров соглашение свидетельствует о решении проблемы.
  - b. Итогом взаимодействия может быть достижение взаимовыгодного результата, который полностью решает проблему и создает прочную базу для дальнейших взаимоотношений сторон.
  - c. Субъективные оценки переговоров и их результатов.
  - d. Переговоры считаются успешными, если обе стороны довольны их итогами и расценивают достигнутое соглашение как оптимальное решение проблемы.
  - e. Выполнение условий соглашения. Результат переговоров будет поставлен под угрозу, если появятся проблемы с выполнением взятых обязательств.

f. Все перечисленное

**10. В чем выражается объективная сторона ведения переговоров**

- a. в предмете переговоров
- b. в участниках переговоров
- c. в характере коммуникаций

**Кейс-задача (ОК-6, ОПК-5)**

Виктор Третьяков отличный работник. За несколько месяцев он сделал работу, для выполнения которой любому другому сотруднику потребовалось бы не меньше года. Иногда он засиживался за компьютером до 3 – 4 часов утра, но Виктору нравилось находить красивые решения очень сложных задач. Руководители и коллеги привыкли, что его больше интересует сама работа, а не материальное вознаграждение за нее. И вот проект блестяще завершен. Виктора поблагодарили. Все коллеги научились работать с его новой системой, и она принесла неплохие доходы компании. А затем наступили будни. Простые ежедневные задания. И вдруг Виктор обнаружил, что его зарплата значительно ниже, чем у тех коллег, чей вклад в результаты деятельности компании невелик. Виктор решил обсудить сложившуюся ситуацию с двумя учредителями предприятия один из которых является президентом компании, а другой – исполнительным директором. Встречу назначили заранее.

**ВОПРОСЫ**

1. Предложите решение данной конфликтной ситуации. Обоснуйте свое предложение.
2. Какие социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия демонстрирует данная ситуация? Они повлияли на ваше решение?

Раздел (тема) дисциплины **ПЕРЕГОВОРНЫЙ ПРОЦЕСС: РАСПРЕДЕЛИТЕЛЬНЫЙ ТОРГ**

**Задания в тестовой форме**

1. Торговый стиль соответствует стратегии ...
  - a. сотрудничества
  - b. компромисса

- c. приспособления
  - d. соперничества
- 2. Ультиматум оппоненту предъявляется в ... переговорного процесса.**
- a. кульминационный момент
  - b. самом конце
  - c. самом начале
  - d. ходе всего
- 3. Прием, при котором одна из сторон конфликта утверждает, что находится в безвыходной ситуации и предоставляет своему оппоненту информацию, подтверждающую эти слова**
- a. Рассчитанная задержка
  - b. Выбор из двух зол
  - c. «затвора»
  - d. перехода к насилию
- 4. Мягкий стиль выражается формулой ...**
- a. «выигрыш—проигрыш»
  - b. «проигрыш-проигрыш»
  - c. «выигрыш-выигрыш»
  - d. «проигрыш-выигрыш»
- 5. Стратегии, соответствующие мягкому стилю ...**
- a. сотрудничества
  - b. компромисса
  - c. приспособления
  - d. соперничества
- 6. Сотрудническому стилю соответствует ...**
- a. игра промежуточными предложениями
  - b. приём улаживания инцидента
  - c. метод принципиальных переговоров
  - d. тактика сокрытия и открытия информации
- 7. Прием, при котором переговоры откладываются до тех пор, пока обострение конфликта не дойдет до такой степени, что противник окажется в очень невыгодном положении**
- a. Рассчитанная задержка
  - b. Выбор из двух зол
  - c. «затвора»
  - d. перехода к насилию

8. Тактика, при которой с самого начала переговоров оппоненту предъявляются не все требования, а выдвигаются в ходе переговорного процесса последовательно, одно за другим
- ультимативная
  - выжимания уступок
  - поглощения стрел
  - психологического давления
9. Прием, при котором одна из конфликтующих сторон намечает два (или больше двух) варианта завершения конфликта, которые для неё примерно в равной степени хороши, и предлагает в ультимативной форме своему оппоненту выбрать один из них
- Рассчитанная задержка
  - Выбор из двух зол
  - «затвора»
  - перехода к насилию
10. Жёсткий стиль выражается формулой ...
- «выигрыш—проигрыш»
  - «проигрыш-проигрыш»
  - «выигрыш-выигрыш»
  - «проигрыш-выигрыш»

### **Кейс-задача (ОК-6, ОПК-5)**

Вас недавно назначили руководителем коллектива, в котором вы несколько лет были рядовым сотрудником. На 8-15 вы вызвали к себе в кабинет подчиненного для выяснения причин его частых опозданий на работу, но сами неожиданно опоздали на 15 мин. Подчиненный же пришел вовремя и ждет вас. Как Вы начнете беседу при встрече?

#### **ВОПРОСЫ**

- Предложите решение данной конфликтной ситуации. Обоснуйте свое предложение.
- Какие социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия демонстрирует данная ситуация? Они повлияли на ваше решение?

Раздел (тема) дисциплины **ПЕРЕГОВОРНЫЙ ПРОЦЕСС:  
ПРОБЛЕМА СИЛЫ**

**Задания в тестовой форме**

- 1. Если переговоры проходят между отдельными государствами, то они называются:**
  - А) международными
  - Б) межнациональными
  - В) межгосударственными
- 2. К какому типу переговоров можно отнести переговоры в НАТО, ЕЭС, ООН.**
  - А) внутренним
  - Б) международным
  - В) территориальным
- 3. С точки зрения результатов переговоров, они могут быть:**
  - А) в рамках конфронтации и в рамках сотрудничества
  - Б) плодотворными и безрезультатными
  - В) выигрышными и бесплодными
- 4. 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 достижений новых отношений
  - Г) переговоры с целью получения косвенных результатов
- 5. По характеру взаимодействия сторон переговоры могут быть:**
  - А) прямые и косвенные
  - Б) непрямые и косвенные
  - В) открытые и закрытые
- 6. 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
- 7. 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.

**8. 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

**9. К \_\_\_\_\_ субъектам переговоров относят тех, кто выступает в роли лиц, осуществляющих переговорный процесс.**

А) неявным

Б) явным

В) скрытым

Г) ролевым

**10. \_\_\_\_\_ переговорного процесса могут выступать самые разные акты, т.е. различные документы.**

А) результатом

Б) итогом

В) соглашением

### **Кейс-задача (ОК-6, ОПК-5)**

Обратилась начальник отдела: «Недавно я поступила на работу в качестве начальника одного из отделов солидного предприятия. Коллектив мне достался сложившийся, дружный. Более того, сотрудники любят собираться вместе в нерабочее время у кого-нибудь дома.

И вот настал момент, когда меня тоже пригласили на такую вечеринку. Я в затруднении. С одной стороны, отказаться неудобно, коллеги могут обидеться. С другой стороны, я — руководитель и сближение с подчиненными, вторжение личных контактов в служебные может стать поводом для панибратских отношений, то есть связать мне руки и снизить мой авторитет среди сотрудников.

Посоветуйте, как мне быть?»

**ВОПРОСЫ**

1. Предложите решение данной конфликтной ситуации. Обоснуйте свое предложение.
2. Какие социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия демонстрирует данная ситуация? Они повлияли на ваше решение?

Раздел (тема) дисциплины **ПСИХОЛОГИЧЕСКИЕ ПРОБЛЕМЫ ПЕРЕГОВОРОВ**

**Задания в тестовой форме**

1. \_\_\_\_\_ стиль ведения переговоров означает доминирующее отношение к проблеме, а не к партнеру; объективная оценка проблемы; независимая экспертиза и т.д.  
А) деловой  
Б) торговый  
В) улаживающий  
Г) доминирующий
2. Как называется заявление от имени государства или правительства.  
А) пакт  
Б) декларация  
В) протокол  
Г) соглашение  
Д) договор
3. Так называется один прием, метод для реализации выбранной стратегии.  
А) способ  
Б) тактический ход  
В) тактика
4. К какому стилю ведения переговоров можно отнести фразу «ты – мне, я – тебе»?  
А) партнерский  
Б) стиль сотрудничества  
В) торговый  
Г) взаимный
5. Кому принадлежит схема «полевой анализ»?  
А) Р. Левицкий

- Б) В. Манстенбрук  
В) В. Левицкий
- 6. \_\_\_\_\_ цель – это стартовая позиция, о которой участник переговоров заявляет с самого начала.**
- А) реальная  
Б) идеальная  
В) конкретная  
Г) позитивная
- 7. Источники информации могут быть:**
- А) легальные, конфиденциальные, нелегальные  
Б) нелегальные, полуконфиденциальные, официальные  
В) скрытые и открытые
- 8. 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
- 9. \_\_\_\_\_ общий план для достижения цели.**
- А) тактика  
Б) стратегия  
В) планирование  
Г) направление переговоров
- 10. Организационная часть переговоров включает в себя:**
- А) цель, задачи, объект и предмет переговоров, материальное обеспечение и т.д.  
Б) анализ ситуации, состав участников переговорного процесса  
В) анализ стратегии и тактики переговоров  
Г) сроки, место проведения, физическая и информационная безопасность, материальное обеспечение и т.д.

### **Кейс-задача (ОК-6, ОПК-5)**

Обратилась сотрудник отдела Нина (совсем молодая): «Мое рабочее место располагалось в одном кабинете с Лидией Васильевной (женщина средних лет).

Однажды случилась неприятность: из моего стола украли деньги. Пропажа обнаружилась вечером, после ухода Лидии Васильевны.

На следующий день я, естественно, рассказала коллеге про свою беду, высказав при этом с десяток подозрений. Вообще-то деньги мог взять кто угодно, потому что, выходя ненадолго, дверь мы обычно не запирали.

Реакция Лидии Васильевны меня удивила: она выслушала все очень сдержанно, что было на нее совсем не похоже. А через несколько дней Лидия Васильевна потихоньку, ничего не объясняя, перебралась в другое помещение. Я очень удивилась, пока секретарь шефа не объяснила мне, в чем дело. Оказывается, Лидия Васильевна решила, что я подозреваю ее в краже, а своим рассказом о пропаже денег пыталась ее «расколоть». Обидевшись насмерть, она поделилась с начальником и добилась переезда в другой кабинет.

Чуть позже директор вызвал меня к себе и в доверительной беседе сообщил, что Лидия Васильевна очень обижена и больше не желает иметь со мной никаких отношений. Он, конечно, пытался ее разубедить, но сказал, что будет лучше если я постараюсь сама это сделать. Как мне быть? Что сказать Лидии Васильевне?»

#### ВОПРОСЫ

1. Предложите решение данной конфликтной ситуации. Обоснуйте свое предложение.

2. Какие социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия демонстрирует данная ситуация? Они повлияли на ваше решение?

### Раздел (тема) дисциплины **ПЕРЕГОВОРНЫЙ ПРОЦЕСС: ИНТЕГРАТИВНЫЙ ТОРГ**

#### Задания в тестовой форме

**1. Существует 2 модели поведения сторон на переговорах:**

- А) с позиции силы и слабости
- Б) с позиции жестокости и мягкости
- В) с позиции слабости и жесткости

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

- А) тупик
- Б) граница
- В) конфликт

**3. Кто в «полевом анализе» относится к исполнителям прямого действия?**

- А) кто играет на поле на нашей стороне
- Б) кто играет на поле на чужой стороне
- В) заинтересованные наблюдатели

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

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

**5. Какой определяющий мотив в стратегии «состязание/борьба»?**

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

**6. Какое определяющее отношение в стратегии «приспособление»**

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

**7. 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

**8. Опишите особенности национального стиля ведения переговоров в Америке.**

**9. Проведите сравнительный анализ российского и французского стилей ведения переговоров.**

### **Кейс-задача (ОК-6, ОПК-5)**

При проезде перекрестка столкнулись два автомобиля – серебристый «Фольксваген» и желтая «Десятка». Водитель «десятки» утверждает, что заканчивал проезд светофора на желтый

свет. А водитель «Фольксвагена» уверяет, что начал движение на перекрестке на зеленый свет, следовательно, водитель «десятки» выехал на перекресток, на красный, и именно он и виноват в аварии.

Не договорившись, водители вызывают ГАИ.

Поскольку ДТП произошло в центре города, инспектор ГАИ подъехал очень быстро. Так что девушка, свидетельница аварии, даже не успела покинуть место происшествия. Она тоже очень подробно изложила свою версию происшедшего.

После предъявления документов выясняется, что водитель «Фольксвагена» – депутат Областной Думы. Начинается разбор полетов.

### ВОПРОСЫ

1. Предложите решение данной конфликтной ситуации. Обоснуйте свое предложение.

2. Какие социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия демонстрирует данная ситуация? Они повлияли на ваше решение?

## Раздел (тема) дисциплины **ДВУСТОРОННИЕ И МНОГОСТОРОННИЕ ПЕРЕГОВОРЫ**

### Задания в тестовой форме

#### **1. К групповым конфликтам относятся конфликты:**

- а) личность – группа;
- б) группа – группа;
- в) личность – группа и группа – группа;
- г) руководитель – коллектив;
- д) микрогруппа – микрогруппа внутри коллектива.

#### **2. Конфликт в обществе – это:**

- а) конфликты в любых социальных группах;
- б) конфликты в больших социальных группах;
- в) конфликты между государствами;
- г) конфликты в различных сферах общественной жизни (экономической, политической, социальной и духовной);
- д) конфликты, субъектами которых выступают нации, государства, классы, партии, союзы и т. д.

#### **3. Политические конфликты – это:**

а) противоборство субъектов социального взаимодействия на основе стремления к захвату политической власти;

б) противоборство субъектов социального взаимодействия в период решения вопроса о политической власти;

в) противоборство субъектов социального взаимодействия на основе противоположных политических интересов, ценностей, взглядов и целей, обусловленных их положением и ролью в системе власти;

г) противоборство субъектов социального взаимодействия на основе противоположных политических интересов, ценностей, взглядов и целей, обусловленных их положением в обществе;

д) противоборство субъектов социального взаимодействия на основе противоположных политических интересов, ценностей, взглядов и целей, обусловленных их положением в сфере политических отношений.

#### **4. Основным предметом политических конфликтов является:**

а) политический интерес;

б) политическая власть в различных социальных структурах;

в) государственная власть;

г) политическое сознание людей;

д) политические партии.

#### **5. Социальные конфликты – это:**

а) конфликты между государственными структурами по поводу реализации социальных гарантий граждан;

б) конфликты между государственными и общественными структурами по поводу социальных гарантий граждан;

в) особая форма противоборства граждан с властями, обусловленная ущемлением интересов граждан, а также нарушением прав и гарантий в социальной сфере;

г) особая форма противоборства граждан с властями за улучшение их социально-экономического положения;

д) конфликт между гражданами и властями, выражающийся в гражданском неповиновении.

#### **6. Наиболее распространенными и острыми конфликтами духовной среды являются:**

а) религиозные конфликты; психологические конфликты; конфликты в сфере искусства;

б) психологические конфликты; конфликты в сфере общественного сознания; религиозные конфликты;

в) конфликты в сфере идеологии; конфликты в сфере общественной психологии; конфликты в массовом сознании;

г) религиозные конфликты; идеологические конфликты; конфликты в сфере искусства;

д) психологические конфликты; конфликты в сфере идей; конфликты на основе эстетических противоречий.

#### **7. Конфликт в организации – это:**

а) конфликты между субъектами социального взаимодействия, возникающие внутри организации;

б) конфликты между субъектами социального взаимодействия, возникающие внутри организации и за ее пределами;

в) конфликты между руководством организации и ее сотрудниками;

г) конфликты между различными структурными элементами организации;

д) конфликты по поводу организационной структуры коллектива.

#### **8. Семейный конфликт – это:**

а) конфликт между супругами;

б) конфликт между родителями и детьми;

в) конфликт родственников;

г) конфликт между различными семьями;

д) конфликт между любыми членами семьи.

#### **9. Под конфликтами в сфере управления понимают:**

а) конфликт между субъектами и объектами управления;

б) конфликты, которые возникают в системах социального взаимодействия субъектов и объектов управления;

в) конфликты между субъектами управления различных уровней;

г) конфликты между руководителем и подчиненными;

д) конфликты в процессе принятия управленческих решений.

#### **10. Под глобальными конфликтами понимают:**

а) конфликты между регионами;

б) конфликты, обусловленные глобальными проблемами современности, затрагивающие интересы всего человечества и несущие угрозу существованию цивилизации;



- в) конфликты, обусловленные глобальными проблемами современности и возникающие между мировыми сообществами;
- г) конфликты, связанные с природными катастрофами;
- д) конфликты, которые несут угрозу существованию цивилизации.

### **Кейс-задача (ОК-6, ОПК-5)**

Обратился новый сотрудник: «Недавно став руководителем отдела продаж, я попала в неприятную ситуацию. Мой непосредственный начальник на общем собрании коллектива назвал меня другим именем. Я поправила его, сказав, что он ошибся. Но директор отреагировал неожиданно, он сказал, что неважно, как меня зовут, главное, чтобы я выполняла свою работу на отлично. Честно говоря, я очень растерялась и не нашла, что ответить. Собрание прошло, а у меня осталась обида на саму себя, именно на себя, а не на начальника за то, что не смогла дать достойный ответ.

На следующий день я пришла в кабинет директора и попросила объяснений. Оказалось, что он даже не помнит этого эпизода. Но он извинился и сказал, что в дальнейшем будет очень тактичным. И действительно, с тех пор начальник более чем вежлив и корректен. Но неприятный осадок все-таки остался.

По существу, это был мой внутренний конфликт. Моей задачей было вернуть самоуважение. Однако мне это не удалось. Я осталась недовольна собой. Помогите автору решить задачу.»

### **ВОПРОСЫ**

1. Предложите решение данной конфликтной ситуации. Обоснуйте свое предложение.
2. Какие социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия демонстрирует данная ситуация? Они повлияли на ваше решение?

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

### **Основная учебная литература**

- 1 Кильмашкина Т. Н. Конфликтология: социальные конфликты [Электронный ресурс]: учебник / Т. Н. Кильмашкина. – Москва: Юнити-Дана, 2015. - 287 с. - Режим доступа : <http://biblioclub.ru/>
- 2 Шарков Ф. И. Общая конфликтология [Электронный ресурс]: учебник / Ф. И. Шарков. – Москва: Дашков и К, 2015. - 240 с. - Режим доступа : <http://biblioclub.ru/>
- 3 Конфликтология. Вопросы - ответы [Текст] : учебное пособие / под ред. В. П. Ратникова. - М. : ЮНИТИ, 2004. - 240 с.

#### **Дополнительная учебная литература**

- 4 Алдошина М. И. Основы поликультурного образования [Электронный ресурс]: учебное пособие / М. И. Алдошина. - 3-е изд. - М.; Берлин: Директ-Медиа, 2014. - 260 с. - Режим доступа : <http://biblioclub.ru/>
- 5 Анцупов А. Я. Конфликтология в схемах и комментариях [Текст]: [учебное пособие] / А. Я. Анцупов, С. В. Баклановский. - 2-е изд., перераб. - СПб : Питер, 2009. - 304 с.
- 6 Беленцов С. И. Конфликтология [Текст]: учебное пособие: [для студентов направления подготовки бакалавров «Управление персоналом», «Антикризисное управление»] / С. И. Беленцов, Т. Ю. Копылова. - Курск: ЮЗГУ, 2014. - 187 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 Молокова, М.А. Конфликтология [Электронный ресурс] : учебное пособие : [для студентов, обучающихся по направлению подготовки бакалавриата 081100.62 «Государственное и муниципальное управление»] / М. А. Молокова, О. И. Федорищева ; Минобрнауки России, Юго-Западный государственный университет. - Курск : ЮЗГУ, 2013. - 183 с.

**Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения дисциплины**

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