

Министерство образования и науки Российской Федерации
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего профессионального образования
«Амурский государственный университет»

Кафедра

Психологии и педагогики

(наименование кафедры)

УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКИЙ КОМПЛЕКС ДИСЦИПЛИНЫ

Психология ведения переговоров

(наименование дисциплины)

Основной образовательной программы по направлению подготовки

030300. 62 «Психология»

(код и наименование направления)

Благовещенск 2011

УМКД разработан кандидатом психологических наук, доцентом
(степень, звание, фамилия, имя, отчество разработчиков)

Кора Наталией Алексеевной

Рассмотрен и рекомендован на заседании кафедры

Протокол заседания кафедры от « 26 » декабря 2011 г. № 13

Зав. кафедрой _____ / А.В.Лейфа /
(подпись) (И. О. Фамилия)

УТВЕРЖДЕН

Протокол заседания УМСС _____ 030300. 62 «Психология»
(направления подготовки)

от « 23 » декабря 2011 г. № 8

Председатель УМСС _____ / _____ /
(подпись) (И.О.Фамилия)

СОДЕРЖАНИЕ

1. Рабочая программа учебной дисциплины
2. Краткое изложение программного материала
3. Методические указания (рекомендации)
 - 3.1. Методические рекомендации для преподавателя
 - 3.2. Методические указания для студентов
 - 3.3. Методические указания по выполнению рефератов
 - 3.4. Методические указания по самостоятельной работе студентов
4. Контроль знаний
 - 4.1. Текущий контроль знаний
 - 4.2. Итоговый контроль знаний
5. Интерактивные технологии и инновационные методы, используемые в образовательном процессе
6. Словарь ключевых терминов и понятий

I Рабочая программа учебной дисциплины

1. ЦЕЛИ И ЗАДАЧИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

Целями освоения дисциплины «Психология ведения переговоров» являются: формирование у студентов представлений о переговорном процессе, особенностях ведения переговоров; стимулирование исследовательской работы в области психологии переговорного процесса; содействовать усвоению обобщенных умений сопровождать переговоры и личностному росту в профессионально значимых направлениях.

Задачи дисциплины:

- обучение правилам ведения переговорного процесса, основанным на интерпретации практических ситуаций;
- понимание динамики переговорного процесса;
- грамотно сопровождать переговорный процесс;
- обучение установлению доверительного контакта и диалога, убеждения и поддержка людей, включенных в переговорный процесс.

2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ООП ВПО

Психология ведения переговоров является дисциплиной по выбору. Для овладения программой курса студентам необходимы знания таких дисциплин как «Психология конфликта», «Профессиональная этика», «Психология развития и возрастная психология», «Психология личности», «Философия». Знания данного курса необходимы для овладения такими дисциплинами как «Психология имиджа», «Социальная психология», «Психология делового общения».

3. КОМПЕТЕНЦИИ ОБУЧАЮЩЕГОСЯ, ФОРМИРУЕМЫЕ В РЕЗУЛЬТАТЕ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

В результате освоения дисциплины обучающийся должен демонстрировать следующие результаты образования:

1) Знать: проблематику, методы, основные достижения в области психологии ведения переговоров; отечественные и зарубежные теории переговорного процесса.

2) Уметь: использовать теоретические знания для анализа различных видов конфликтных ситуаций, осуществлять самостоятельный анализ конкретных аспектов ведения переговоров с точки зрения обеспечения эффективности принятия решения.

3) Владеть: диагностическим инструментарием, предусмотренным курсом, навыками организационной работы в сфере переговорного процесса, практическими умениями психологического сопровождения клиентов в переговорном процессе и урегулирования конфликтов на различных возрастных этапах.

Процесс изучения педагогической психологии направлен на формирование следующих компетенций:

- понимание значения гуманистических ценностей для сохранения и развития современной цивилизации; совершенствование и развитие общества на принципах гуманизма, свободы и демократии (ОК-1);

- восприятие личности другого, эмпатии, установление доверительного контакта и диалога, убеждение и поддержка людей (ОК-7);

- нахождение организационно-управленческих решений в нестандартных ситуациях и ответственности за них (ОК-8);

- понимание сущности и значения информации в развитии современного информационного общества, осознание опасности и угрозы, возникающих в этом процессе, соблюдение основных требований информационной безопасности, в том числе защиты государственной тайны (ОК-10);

- описание структуры деятельности профессионала в рамках определённой сферы (психологического портрета профессионала) (ПК-3);

- ассистирование деятельности магистра или специалиста-психолога при осуществлении психологического вмешательства и воздействия с целью оптимизации

психического функционирования индивида, группы, сообщества в различных сферах жизнедеятельности (ПК-8).

- понимание и постановка профессиональных задач в области научно-исследовательской и практической деятельности (ПК-10);

- анализ форм взаимодействия в трудовых коллективах (ПК-21).

4. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

Общая Трудоемкость дисциплины составляет 36 часа (1 з.е.)

№ п/п	Разделы (темы) дисциплины	Семестр	Неделя семестра	Виды учебной работы, включая самостоятельную работу студентов и трудоемкость (в часах)			Формы текущего контроля успеваемости (по неделям семестра) Форма промежуточной аттестации (по семестрам)
				Лекции	Практ. занят.	СРС	
1	<i>Теоретические основы практики ведения переговоров</i>						
1.1	Введение в теорию переговорного процесса.	7	1-2	2	-	2	Эссе «Мой опыт участия в переговорном процессе»
1.2	Организация переговоров как процесса.	7	3-4	-	2	4	Устный ответ, письменная работа
1.3	Переговорный процесс как решение проблем	7			2	2	Понятийный диктант
2	<i>Технология ведения переговоров</i>						
2.1	Стратегия и тактика переговорного процесса.	7	5-6	2	2	2	Составление таблицы «Тактики переговорного процесса»
2.2	Развитие переговорных умений.	7	7-8	-	2	4	Понятийный диктант Деловая игра
2.3	Этика в переговорах.	7	9-10	2	2	2	Устный ответ. Ролевая игра
2.4	Переговорный процесс в международном аспекте.	7	11-12	-	2	2	Составление мультимедийной презентации Понятийный диктант
Итого				6	12	18	Зачет

5. СОДЕРЖАНИЕ РАЗДЕЛОВ И ТЕМ ДИСЦИПЛИНЫ

5.1 Содержание лекционного курса

Тема 1. Введение в теорию переговорного процесса

Характеристики переговорной ситуации. Понятие переговорного процесса. Переговорный процесс как форма и способ обеспечения взаимодействия сторон. Виды и функции переговоров. Субъекты и предмет переговоров. Позиции и пропозиции в переговорах. Понятие «результат» переговоров. Моральная сторона ведения переговоров.

Характеристики переговорной ситуации. Роль переговоров в жизни современного общества.

Тема 2. Организация переговоров как процесса

Переговоры: определение стратегий, целей и стадий. Планирование переговорного процесса. Постановка целей. Информационная подготовка и информационные источники. Методы подготовки к переговорам и их организация. Цели и задачи, определяющие переговорную ситуацию. Стадии и фазы переговоров. Стратегия – общий план для достижения целей.

Тема 3. Переговорный процесс как решение проблем

Интересы сторон в переговорном процессе. Различия в понятиях «позиция» и «интересы». Противоречивые и совместные интересы. Психотехнология выявления интересов. Решение проблем на переговорах. Понятие «решения» и их классификация. Неожиданности, разногласия и тупики в проблемах. Выработка альтернативы. Завершение переговоров. Психотехнология завершения переговоров. Результат и критерии успешности переговоров. Анализ результатов переговоров.

Тема 4. Стратегия и тактика переговорного процесса

Сущность понятий «стратегия» и «тактика». Стратегия поведения на переговорах в концепции К.Томаса-Р.Киллмена. Психология ведения переговоров в рамках сотрудничества. Стратегия и тактика ведения переговоров в рамках конфронтации. Психологическая сущность и природа понятия «манипуляция». Психология, психотехнология манипулирования на переговорах. Психологические механизмы воздействия на переговорах. Распознавание и защита от манипуляций.

Тема 5. Развитие переговорных умений

История переговорных умений. Модель сдерживания эмоций. Невербальное общение в ходе переговоров. Техника критики и комплимента. Техника постановки вопросов.

Тема 6. Этика в переговорах

Соотношение этики и переговоров. Четыре этических подхода к принятию решений. Выбор тактики: этическая или неэтическая. Типология тактики, вводящей в заблуждение. Мотивация неэтичного поведения. Последствия неэтичного поведения.

Тема 7. Переговорный процесс в международном аспекте

Культурные различия. Влияние культурных различий на переговоры. Переговорная стратегия с учетом разницы культур. Понятие о национальных стилях ведения переговоров. Западная культура ведения переговоров: американский, французский, английский, немецкий, итальянский стили ведения переговоров. Восточная культура ведения переговоров. Особенности Российской культуры ведения переговоров.

5.2 Содержание практических занятий

Тема 1. Организация переговоров как процесса

План семинара

1. Переговоры: определение стратегий, целей и стадий.
2. Информационная подготовка и информационные источники.
3. Методы подготовки к переговорам и их организация.
4. Стадии и фазы переговоров.
5. Стратегия – общий план для достижения целей.

Тема 2. Переговорный процесс как решение проблем

План семинара

1. Интересы сторон в переговорном процессе. Различия в понятиях «позиция» и «интересы». Психотехнология выявления интересов.
3. Решение проблем на переговорах.
4. Неожиданности, разногласия и тупики в проблемах. Выработка альтернативы.
5. Завершение переговоров. Психотехнология завершения переговоров.
6. Результат и критерии успешности переговоров.

Тема 3. Стратегия и тактика переговорного процесса

План семинара

1. Стратегия поведения на переговорах в концепции К.Томаса-Р.Киллмена.
2. Психология ведения переговоров в рамках сотрудничества.
3. Стратегия и тактика ведения переговоров в рамках конфронтации.
4. Психология, психотехнология манипулирования на переговорах.
5. Психологические механизмы воздействия на переговорах.
6. Распознавание и защита от манипуляций.

Тема 4. Развитие переговорных умений

План семинара

- 1 История переговорных умений.
2. Модель сдерживания эмоций.
3. Техника критики и комплимента.
4. Техника постановки вопросов.

Тема 5. Этика в переговорах

План семинара

1. Этические подходы к принятию решений.
2. Выбор тактики: этическая или неэтическая.
3. Типология тактики, вводящей в заблуждение.
4. Мотивация неэтичного поведения.
5. Последствия неэтичного поведения.

Тема 6. Переговорный процесс в международном аспекте

План семинара

- 1 Влияние культурных различий на переговоры. Переговорная стратегия с учетом разницы культур.
2. Западная культура ведения переговоров: американский, французский, английский, немецкий, итальянский стили ведения переговоров.
3. Восточная культура ведения переговоров.
4. Особенности Российской культуры ведения переговоров.

6. САМОСТОЯТЕЛЬНАЯ РАБОТА

№ п/п	Темы дисциплины	Форма (вид) самостоятельной работы	Трудовая нагрузка в часах
1	Введение в теорию переговорного процесса.	Написание эссе «Мой опыт участия в переговорном процессе»	4
2	Организация переговоров как процесса.	Подготовка к практическому занятию Составить таблицу (схему) «Организация переговорного процесса»	4
3	Переговорный процесс как решение проблем	Подготовка к практическому занятию Понятийный диктант	6
4	Стратегия и тактика переговорного процесса.	Подготовка к практическому занятию Составить таблицу «Тактики переговорного процесса»	6
5	Развитие переговорных умений.	Подготовка к практическому занятию Деловая игра	6
6	Этика в переговорах.	Выполнение заданий, полученных в ходе лекции Ролевая игра	6
7	Переговорный процесс в международном аспекте.	Подготовка к практическому занятию Создание мультимедийной презентации	4
ИТОГО			36

7. МАТРИЦА КОМПЕТЕНЦИЙ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

Темы	Компетенции							Σ ОБЩЕЕ КОЛИЧЕСТВО КОМПЕТЕНЦИЙ
	ОК-1	ОК - 7	ОК - 8	ОК-10	ПК-3	ПК-8	ПК-21	
Тема 1	+		+		+	+		4
Тема 2	+		+	+		+		4
Тема 3		+			+		+	3
Тема 4		+	+	+			+	4
Тема 5	+	+		+		+		4
Тема 6		+	+		+		+	4
Тема 7	+		+	+			+	4
Итого	4	4	5	4	3	3	4	7

8. ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫЕ ТЕХНОЛОГИИ

Рекомендуемые образовательные технологии: лекции, практические занятия, практические занятия с элементами тренинга, самостоятельная работа студентов, реферат. При проведении занятий активно используется работа в микрогруппах с последующим общим обсуждением, работа со специальной литературой, практическая апробация рассматриваемых приемов и рекомендаций по оптимизации умственного труда студентов.

Объем занятий, проводимых в интерактивной форме, должен составлять не менее 20 % от аудиторных занятий (не менее 7,2 часа). Распределение занятий, проводимых в интерактивной форме, отражено в таблице.

№ п/п	Тема	Форма занятия	Трудоемкость в часах
1	Введение в теорию переговорного процесса.	Написание эссе «Мой опыт участия в переговорном процессе»	1.5
2	Организация переговоров как процесса.	Подготовка к практическому занятию Составить таблицу (схему) «Организация переговорного процесса»	0.5 1
3	Переговорный процесс как решение проблем	Подготовка к практическому занятию Понятийный диктант	0.5 0.5
4	Стратегия и тактика переговорного процесса.	Подготовка к практическому занятию Составить таблицу «Тактики переговорного процесса»	0.5 1
5	Развитие переговорных умений.	Подготовка к практическому занятию Деловая игра	0.5 1
6	Этика в переговорах.	Выполнение заданий, полученных в ходе лекции Ролевая игра	0.5 1
7	Переговорный процесс в международном аспекте.	Подготовка к практическому занятию Создание мультимедийной презентации	0.5 1.5
ИТОГО			10.5

9. ОЦЕНОЧНЫЕ СРЕДСТВА ДЛЯ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ УСПЕВАЕМОСТИ, ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ПО ИТОГАМ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ И УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ СТУДЕНТОВ

Текущий контроль успеваемости осуществляется по двум направлениям:

- 1) оценка устных ответов на практических занятиях;
- 2) по факту выполнения студентом письменных работ, отдельных тренировочных элементов, участия в проводимых деловых играх.

Итоговая аттестация осуществляется в виде зачета (7 семестр).

Оценка степени усвоения обучаемыми знаний в соответствии с требованиями программы осуществляется в пятом семестре виде «зачтено» - «незачтено».

Зачет по курсу ставится, если студент знает основной материал по данному курсу, демонстрирует понимание изученного, умеет применять знания с целью решения практических задач.

«Незачтено» по курсу ставится, если студент демонстрирует отсутствие понимания изученного, отсутствие самостоятельности суждений, отсутствие убежденности в излагаемом материале, отсутствие систематизации и глубины знаний.

Вопросы к зачету:

1. Понятие переговорного процесса.
2. Виды и функции переговоров.
3. Субъекты и предмет переговоров.
4. Моральная сторона ведения переговоров.
5. Результат переговоров.
6. Планирование переговорного процесса.
7. Постановка целей переговоров.
8. Информационная подготовка и информационные источники.
9. Методы подготовки к переговорам.
10. Фазы и модели переговоров.
11. Интересы сторон в переговорном процессе.
12. Различия в понятиях «позиция» и «интересы».
13. Противоречивые и совместные интересы.
12. Завершение переговоров.
13. Результат и критерии успешности переговоров.
14. Анализ результатов переговоров.
15. Манипулирование. Виды манипуляций.
16. Психология ведения переговоров в рамках сотрудничества.
17. Стратегия и тактика ведения переговоров в рамках конфронтации.
18. Психологическая сущность и природа понятия «манипуляция»
19. Стратегия поведения на переговорах в концепции К. Томаса – Р. Киллмена.
20. Техника постановки вопросов.
21. Стадии развития переговорных умений.
22. Техника критики.
23. Техника комплимента.
24. Этические подходы к принятию решений.
25. Соотношение этики и переговоров.
26. Мотивация неэтичного поведения.
27. Влияние культурных различий на переговоры.
32. Восточная культура ведения переговоров.
33. Особенности Российской культуры ведения переговоров.
34. Переговорная стратегия с учетом разницы культур. Понятие о национальных стилях ведения переговоров.

35. Западная культура ведения переговоров. Восточная культура ведения переговоров.

36. Переговорный процесс как форма и способ обеспечения взаимодействия сторон.

Темы рефератов:

1. Переговорный процесс как форма и способ обеспечения взаимодействия сторон.
2. Психология сопровождения переговоров в работах отечественных и зарубежных авторов.

3. Особенности ведения телефонных переговоров.

4. Переговоры с потенциальными самоубийцами.

5. Интересы сторон в переговорном процессе.

6. Стадии и фазы переговоров в трактовке различных авторов.

7. Особенности ведения переговоров в работах Роя Левицкого.

8. «Полевой анализ» Курта Левина.

9. Организационная часть переговорного процесса.

10. Нелегальные источники информации.

11. Процесс планирования переговоров.

12. Информационная подготовка к переговорам.

13. Различные типы стратегии участия в переговорах.

14. Неожиданности, разногласия и тупики в проблемах.

15. Приемы манипулятивного воздействия на переговорах.

16. Невербальное общение в ходе переговоров.

17. Этические подходы к принятию решений.

18. Влияние культурных различий на переговоры.

19. Понятие о национальных стилях ведения переговоров

10. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

Основная литература:

1. Хасан Б.И. Психология конфликта и переговоры: учеб. пособие: рек. УМО/ Б. И. Хасан, П. А. Сергоманов. - М.: Академия, 2003. - 192 с.

Дополнительная литература:

1. Анцупов А.Я. Словарь конфликтолога : [более 1600 терминов]/ А. Я. Анцупов, А. И. Шипилов. - 2-е изд.. - СПб.: Питер, 2006. - 528 с.

2. Караяни А.Г. Психология общения и переговоров в экстремальных условиях: учеб. пособие: рек. УМО/ А.Г. Караяни, В.Л. Цветков. - М.: ЮНИТИ-ДАНА: Закон и право, 2009. - 248 с.

3. Конфликтология: хрестоматия: учеб. пособие: рек. РИС/ сост. Н. И. Леонов. -3-е изд., испр. и доп. - М.: Изд-во Моск. психол.-соц. ин-та; Воронеж: МОДЭК, 2005. - 368 с.

3. Пул А. Правильное поведение в конфликтных ситуациях: [видеокурс]/ А. Пул, С. Даунинг; пер. М. Авксентьевская. - СПб.: Решение: учеб. видео, 2007. -1 о=эл. опт. диск (CD-ROM).

4. Пул А. Умение убеждать: [видеокурс]/ А. Пул, С. Даунинг ; пер. М. Авксентьевская. - СПб.: Решение: учеб. видео, 2007. -1 о=эл. опт. диск (CD-ROM).

Периодические издания

1. Вопросы психологии.
2. Журнал практического психолога.
3. Педагогическая диагностика.
4. Развитие личности.

Программное обеспечение и Интернет-ресурсы

№ п/п	Наименование ресурса	Краткая характеристика
1	http:// www.iqlib.ru	Интернет-библиотека образовательных изданий, в

		которой собраны электронные учебники, справочные и учебные пособия. Удобный поиск по ключевым словам, отдельным темам и отраслям знания
2	Электронная библиотечная система «Университетская библиотека – online» www.biblioclub.ru	ЭБС по тематике охватывает всю область гуманитарных знаний и предназначена для использования в процессе обучения в высшей школе, как студентами и преподавателями, так и специалистами-гуманитариями
3	www.voppsy.ru	Архив журнала «Вопросы психологии». Удобный поиск по номерам журнала и авторам. Информация по различным отраслям психологии
4	www.rl.-online.ru	Он-лайн версия журнала «Развитие личности». Поиск по номерам журнала. Информация по психологии личности, психологии развития, возрастной психологии, социальной психологии
5	www.flogiston.ru	Сайт факультета психологии МГУ. Журналы, учебники, монографии по различным отраслям психологии. Информация об известных психологах и психотерапевтах. Профессиональные форумы
6	www.ipras.ru	Архив журнала «Психологический журнал» (журнал РАН) за 2006 – 2011 г.г. Поиск по номерам. Информация по различным отраслям психологии
7	www.azps.ru	Статьи по различным отраслям психологии, описание тестов и процедур исследования

11. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

При освоении дисциплины необходимы стандартная учебная аудитория, мультимедийный проектор. Желательно иметь доступ к сети Интернет. Студенты так же должны иметь доступ к электронной библиотеке URL:www.e-library.ru.

12. РЕЙТИНГОВАЯ ОЦЕНКА ЗНАНИЙ СТУДЕНТОВ ПО ДИСЦИПЛИНЕ

Рейтинг по дисциплине «Психология ведения переговоров» включает в себя текущий контроль и итоговый контроль. Текущий контроль – это непрерывно осуществляемый мониторинг уровня усвоения знаний, формирования умений и навыков и развития личностных качеств студента за фиксируемый период времени.

По курсу «Психология ведения переговоров» текущий контроль включает в себя следующие формы:

- Выполнение заданий на лекционных занятиях
- Устные ответы студентов на практических занятиях
- Контроль самостоятельной работы (письменное выполнение заданий)
- Написание эссе.
- Проверка сформированности умений (в соответствии с изучаемыми темами)
- Написание реферата

Соотношение видов рейтинга для дисциплины с зачетом выглядит следующим образом.

№	Вид рейтинга	Весовой коэффициент, %
1	Рейтинг по дисциплине	100
1.1	Текущий контроль	50
1.2	Итоговый контроль	50

Соотношение видов учебной деятельности студента в рамках текущего рейтинга

№	Вид учебной деятельности	Весовой коэффициент, % (макс.)
1	Работа на лекции	18
2	Ответ на практическом занятии	30
3	Самостоятельная работа	30
4	Написание и защита реферата	6
5	Проверка сформированности умений	16

Соотношение видов учебной деятельности студента в рамках текущего рейтинга

№	Вид учебной деятельности	Максимальное количество баллов
1	Работа на лекции	9
2	Ответ на практическом занятии	15
3	Самостоятельная работа	15
4	Написание и защита реферата	3
5	Проверка сформированности умений	8

Формирование рейтинга студента по текущему контролю осуществляется на основе календарного плана мероприятий по дисциплине.

1. **Работа на лекции.** Во время лекции студент не только слушает и фиксирует излагаемый материал, но и активно его перерабатывает. Каждая лекция включает от 1 до 4 заданий, которые студенту необходимо выполнить для полного усвоения лекционного материала: выписать определения терминов, привести примеры, дополнить перечень классификаций и т.п. Задание выполняется во время лекции либо дома (в этом случае выполнение задания проверяется на следующей лекции или на практическом занятии). Независимо от количества заданий на лекции, их суммарный объем по каждой из тем практически одинаков и оценивается в 1 балл. При невыполнении задания данные баллы вычитаются от общего количества баллов, набранных студентом.

2. **Ответ на практическом занятии.** Ответ на семинаре предполагает развернутое, четкое, аргументированное изложение студентом одного из вопросов, вынесенных на обсуждение. При этом недопустимо дословное зачитывание материала и использование ксерокопий. Если ответ соответствует изложенным требованиям, он оценивается в пять баллов. Студент должен быть готов ответить на любой вопрос каждого семинара. Однако учитывая большое количество студентов в группе, каждый студент может быть опрошен устно не более трех раз за семестр. В связи с этим максимальное количество баллов по данному виду работ равно 15.

3. **Самостоятельная работа.** Самостоятельная работа предполагает выполнение заданий, направленных на обобщение и закрепление изученного материала, на поиск дополнительных материалов к практическим занятиям, а так же на формирование умений и навыков решения конфликтных ситуаций. Выполнение задания в зависимости от сложности оценивается в 0.5 – 1.5 балла. Самостоятельная работа выполняется студентом в течение изучения соответствующей темы и сдается на проверку не позднее 3 дней после последнего занятия по данной теме.

4. **Написание и защита реферата.** В рамках изучения дисциплины каждый из студентов пишет реферат (тематика реферата может определяться студентом самостоятельно). Сдача проекта в письменном виде обязательна. Качественно выполненный и защищенный проект оценивается в 3 балла.

5. **Проверка сформированности умений.** В процессе изучения дисциплины студент должен овладеть определенными умениями и навыками по изучаемым темам курса (в соответствии с изучаемыми темами). Оценка умений и навыков определяется во время практических занятий, а так же по качеству выполнения письменных работ (например, понятийных диктантов).

6. **Тестирование.** В течение семестра студент выполняет ряд текущих проверочных работ (тестов). Тестирование по каждой из тем осуществляется в виде

терминологического диктанта; работы на сопоставление терминов и определений, понятий и их авторов; кратких тестов с выбором одного ответа. Полностью выполненное задание оценивается в 0.5 балла. Тестирование по блоку содержит от 25 до сорока вопросов с одним правильным ответом и позволяет получить максимум 1.5 балла. Всего за семестр по итогам тестирования студент может набрать 9 баллов.

Таким образом, каждый студент по результатам текущего контроля может получить максимальное количество баллов (50).

Минимальное значение рейтинговой оценки, набранной студентом по результатам текущего контроля, при котором студент допускается к сдаче зачета, составляет 40 баллов. Если к моменту проведения зачета студент набирает 51 и более баллов, оценка может быть выставлена ему в ведомость и в зачетную книжку без процедуры принятия зачета. Выставление оценок производится на последней неделе теоретического обучения по данной дисциплине.

Устранение задолженности студента по отдельным контролируемым темам дисциплины может проходить в течение семестра в часы дополнительных занятий или консультаций, установленных в расписании по соответствующим видам занятий по данной дисциплине. Устранение задолженности по текущему контролю для допуска студента к зачету проводится на последней неделе теоретического обучения по данной дисциплине.

За пропуски занятий без уважительной причины, а так же несвоевременное выполнение заданий по текущему контролю на студента налагаются штрафные баллы, т.е. преподаватель имеет право снизить максимальное значение балла по данной форме работы.

II. Краткое изложение программного материала

2.1 Конспекты лекций по дисциплине

Тема 1 Введение в теорию переговорного процесса

Цель: формирование представлений о переговорном процессе.

План лекции

1. Характеристики переговорной ситуации
2. Переговоры как процесс.
3. Виды переговоров.

Слово «переговоры» в русском языке имеет два значения: 1) обсуждение для заключения соглашения между кем-либо по какому-либо вопросу; обмен сведениями, мнениями; 2) разговор.

Переговоры являются распространенной формой взаимодействия людей, хотя и проводятся не всегда осознанно. Решается ли вопрос о том, кто поедет в командировку, или обсуждается, кто из родителей зайдет за ребенком в детский сад, согласовывается ли договор о покупке крупной партии товара или речь идет о паре туфель, обсуждаются ли условия получения кредита одного государства у другого или особенности договора о совместном предприятии между представителями разных стран – везде мы видим договаривающиеся стороны и определенные правила взаимодействия, которое принято называть переговорами.

К переговорному взаимодействию прибегают в тех случаях, когда необходимо предусмотреть поведение сторон, учитывавшее взаимные интересы или обязательства, т.е. взаимную зависимость, с чем обычно сталкиваются при:

- 1) решении вопроса о целесообразности вступления в деловые отношения;
- 2) преодолении непонимания, разногласий, возникших в ходе делового взаимодействия;
- 3) разрешении конфликтов.

Переговоры базируются на общении между людьми, действующими либо только от своего имени, либо как представители какой-то группы. **Переговоры – это сложный процесс.** Он включает в себя:

- поиск соглашения между людьми, имеющими различные интересы;
- обсуждение различий в позициях сторон для принятия приемлемого решения; дискуссию между двумя или более сторонами для преодоления несовместимых целей;
- обмен уступками, в ходе которого уступка одной стороны выступает прямым и просчитанным ответом на предшествующую уступку другой стороны;
- продолжительное общение между сторонами с различающимися и пересекающимися интересами, в ходе которого они либо достигают согласия или не достигают его в зависимости от ожидаемых ими последствий.

Переговоры обязательно предполагают диалог равных, относительно независимых друг от друга партнеров, хотя реальные их статусы могут быть разными. Процессуальный аспект переговоров – это то, как они ведутся, какие существуют «писаные и неписаные» правила. В рамках процессуальной стороны переговоров большое значение имеет протокол, то есть соглашение о правилах ведения переговоров.

Ф. Чарльз Икле выделяет следующие **виды переговоров**:

- Переговоры в целях продления ранее достигнутых соглашений. – Переговоры с целью нормализации отношений.
- Переговоры с целью достижения перераспределительных соглашений.
- Переговоры в целях достижения нового соглашения.
- Переговоры в целях получения косвенных результатов.

Учебная литература:

Хасан Б.И. Психология конфликта и переговоры: учеб. пособие: рек. УМО/ Б. И. Хасан, П. А. Сергоманов. - М.: Академия, 2003. - 192 с.

Тема 2 Стратегия и тактика переговорного процесса

Цель: формирование представлений об эффективных стратегиях и тактиках переговорного процесса.

План лекции

1. Подготовка к переговорам.
2. Стадии и фазы переговоров.
3. Стратегии переговоров.

Тщательная **подготовка к переговорам** – это основополагающий фактор их успеха. Спланировать переговоры – это значит составить перечень предполагаемых мероприятий, осуществление которых должно обеспечить успех переговорного процесса. Планирование зависит от специфики переговоров и может включать в себя следующие моменты:

Наметить цель переговорного процесса.

Определить задачи, решение которых позволит достичь намеченную цель.

Спланировать организационную часть переговорного процесса (сроки, место и время проведения и т.д.).

Определить границы собственных интересов.

Определить интересы партнера.

Получить информацию о предмете и участниках переговоров.

Определить потребность в экспертном и консультационном обеспечении.

Наметить общую стратегию переговорного процесса.

Обсудить характер, способ и средства информационного освещения хода переговоров.

В процессе подготовки к переговорам необходимо наметить их цель. Цель – это то, что участники переговоров хотят добиться или получить. Цели могут быть: конкретные, идеальные, реальные, цель в наихудшем варианте, позитивные цели.

Стадиями переговоров называют относительно самостоятельные периоды переговорного процесса, в которых реализуется конкретная частная цель общей части переговоров. Особенность каждой стадии в том, что в них идет постепенное созревание того результата, который служит этапом для последующей стадии. Обширная практика переговорных процессов свидетельствует о том, что попытки проигнорировать какую-либо стадию переговоров приводят к тому, что полученные результаты оказываются непродуктивными или недоброкачественными. Основные стадии переговорного процесса:

Подготовка к переговорам.

Предварительные консультации.

Регламент переговоров.

Начало переговоров.

Ход переговоров.

Рассмотрение вариантов возможного решения каждой из проблем, согласование позиций.

Разработка и принятие совместных решений.

Завершение переговоров.

Подведение итогов переговоров.

Каждая из стадий переговоров имеет свои основные фазы: подготовительная, первоначального выбора позиций, поисковая и финальная.

Сформулировав стратегии необходимо определить стратегии и тактики достижения целей. Применительно к переговорам стратегия означает общий план по достижению поставленных целей и последовательность действий, который приведут к достижению этих целей.

Учебная литература:

Хасан Б.И. Психология конфликта и переговоры: учеб. пособие: рек. УМО/ Б. И. Хасан, П. А. Сергоманов. - М.: Академия, 2003. - 192 с

Тема 3 Этика в переговорах

Цель: формирование представлений об этике в переговорном процессе

План лекции

1. Этические подходы к принятию решений на переговорах.
2. Принципы ведения переговоров.
3. Правила ведения честной дискуссии.

Этика – это широко распространенная социальная норма, которую используют для определения выбора решения в каких-либо ситуациях. Существует **4 этических подхода** к принятию решений на переговорах:

- 1) Этика конечного результата Дж.Ст. Милль и И. Бентам - Правильность действия определяется с учетом последствий
- 2) Этика правил И. Канта - Правильность действия определяется существующими законами и нормами.
- 3) Этика социального договора Ж.-Ж. Руссо - Правильность действия определяется обычаями и правилами данного сообщества.
- 4) Этика личности М. Бубера - Правильность действия определяется собственной совестью.

Во второй половине 18 века еще один французский автор Феличе (1778 год) так описал переговоры – это комплекс умений, соответствующий требованиям времени, который позволяет достигнуть более тесной взаимосвязи в процессе беседы. Согласно Феличе переговорщику следует: познакомиться с побуждениями и привязанностями оппонента; прятать и симулировать эмоции; научить видеть то, что спрятано под маской других; знать значение и проявление эмоций.

Развитие переговорных умений – это процесс изменений в манере поведения и выразительных реакциях (эмоциональных, невербальных и вербальных). Развитию переговорных умений способствует совершенствование в техниках активного слушания и развитие коммуникативной компетентности.

Принципы ведения переговоров:

- Человек в своем поведении должен руководствоваться долгом.
- Люди должны жить коллективно, чтобы обеспечить выживание рода.
- Главное – жить по совести.
- Мораль определяет что хорошо, а что плохо.
- Не существует единых для всех формул жизни.
- Достижение благородных целей неблагородными методами приводит к негативным последствиям.

Большинство этических вопросов, возникающих в процессе переговоров, связаны с **правилами ведения честной дискуссии**, т.е. насколько честным и открытым должен быть переговорщик. В основе переговоров лежит обмен информацией, которая касается истинных предпочтений и приоритетов противоположной стороны. Достижение ясного, точного и эффективного соглашения в переговорах зависит от желания сторон предоставить точную информацию о своих интересах.

Учебная литература:

Хасан Б.И. Психология конфликта и переговоры: учеб. пособие: рек. УМО/ Б. И. Хасан, П. А. Сергоманов. - М.: Академия, 2003. - 192 с.

Караяни А.Г. Психология общения и переговоров в экстремальных условиях: учеб. пособие: рек. УМО/ А.Г. Караяни, В.Л. Цветков. - М.: ЮНИТИ-ДАНА: Закон и право, 2009. - 248 с.

Пул А. Умение убеждать: [видеокурс]/ А. Пул, С. Даунинг ; пер. М. Авксентьевская. - СПб.: Решение: учеб. видео, 2007. -1 о=эл. опт. диск (CD-ROM).

III. Методические указания (рекомендации)

3.1. Методические рекомендации для преподавателя

Курс предназначен студентам, обучающимся на 3 курсе по направлению подготовки 030300. 62 «Психология» (по профилю «Психология управления»).

Дисциплина «Психология ведения переговоров» играет важную мировоззренческую и методологическую роль в подготовке специалистов в области психологии. Изучая дисциплину, студенты лучше понимают психологическую составляющую сложившейся на сегодняшний день психолого-педагогической и социально-педагогической науки и практики. Кроме того, знание данной дисциплины расширяет кругозор студентов и повышает уровень их общей и профессиональной культуры.

Изучение дисциплины проходит на лекционных и практических занятиях. Значительную роль играет самостоятельная работа студентов с рекомендованной основной и дополнительной литературой.

При проведении лекций по данной дисциплине целесообразно использовать элементы беседы. Независимо от темы, в начале пары желательно предложить студентам вспомнить общий исторический контекст изучаемого материала, основные социокультурные проблемы периода, наиболее яркие события и т.п. Это поможет студентам более осознанно воспринимать материал, касающийся развития психологических идей. Кроме того, целесообразно дополнять лекционный материал кратким изложением (или наиболее яркими эпизодами) биографии философов, известных ораторов, политологов, медиаторов, практиков в области психологии. Подобные «отступления» повышают интерес студентов к изучаемой дисциплине и способствуют более полному усвоению материала.

На практических занятиях целесообразно основное внимание сконцентрировать на наиболее сложных для понимания студентов вопросах переговорного процесса, а так же на ярких примерах научного поиска и творчества выдающихся посредников в области психологии переговорного процесса. Темы практических занятий, перечень вопросов для подготовки к каждому из них, а так же задания для самостоятельной работы сообщаются студентам на первом занятии по дисциплине. После проведения каждого занятия преподавателю необходимо довести до сведения студентов свои оценочные суждения, замечания и рекомендации.

Текущий контроль по дисциплине осуществляется преимущественно на практических занятиях. Он предусматривает проведение кратких письменных работ либо проверку письменных домашних заданий. Формы контроля по каждой из тем отражены в разделе 1.4 «Структура и содержание дисциплины». Если в ходе занятия планируется проведение письменного контроля знаний студентов, то об этом необходимо предупредить группу заранее, сориентировать по кругу проверяемых вопросов. Итоги проверки знаний сообщаются студентам на следующем практическом занятии.

Кроме того, необходимо регулярно осуществлять проверку выполнения студентами заданий для самостоятельной работы. Задания выполняются студентами письменно в тетради для семинарских занятий либо в специальной тетради для самостоятельной работы. О сроках сдачи тетрадей на проверку студенты должны извещаться заблаговременно.

Итоговый контроль осуществляется в форме зачета. При проведении итоговой формы контроля преподавателю следует учитывать характер работы каждого студента в течение всего семестра.

3.2 Методические указания к практическим занятиям

Для того чтобы практические занятия приносили максимальную пользу, необходимо помнить, что только после усвоения лекционного материала с определенной точки зрения (а именно с той, с которой он излагается на лекциях) он будет закрепляться

на практических занятиях как в результате обсуждения и анализа лекционного материала, так и с помощью решения проблемных ситуаций, задач. При этих условиях студент не только хорошо усвоит материал, но и научится применять его на практике, а также получит дополнительный стимул (и это очень важно) для активной проработки лекции.

Самопроверка После изучения определенной темы по записям в конспекте и учебнику, а также решения достаточного количества соответствующих задач на практических занятиях и самостоятельно студенту рекомендуется, используя лист опорных сигналов, воспроизвести по памяти определения, формулировки основных положений и доказательств.

В случае необходимости нужно еще раз внимательно разобраться в материале. Иногда недостаточность усвоения того или иного вопроса выясняется только при изучении дальнейшего материала. В этом случае надо вернуться назад и повторить плохо усвоенный материал. Важный критерий усвоения теоретического материала - умение решать задачи или пройти тестирование по пройденному материалу. Однако следует помнить, что правильное решение задачи может получиться в результате применения механически заученных фраз без понимания сущности теоретических положений

Тема 1. Организация переговоров как процесса (2 час.)

План практического занятия

1. Переговоры: определение стратегий, целей и стадий.
2. Информационная подготовка и информационные источники.
3. Методы подготовки к переговорам и их организация.
4. Стадии и фазы переговоров.
5. Стратегия – общий план для достижения целей.

Вопросы для обсуждения:

1. С позиции содержания понятия «переговорный процесс» прокомментируйте следующие подходы к переговорам:

- «бизнес есть бизнес»;
- «нет одной правды: истина многомерна»;
- «выживает сильнейший»;
- «око – за око, зуб – за зуб».

2. Приведите примеры известных Вам конкретных ситуаций (или смоделируйте их), в которых:

- участник действует ради удовлетворения только своих собственных интересов;
- участник действует ради удовлетворения интересов партнера;
- участник действует против удовлетворения интересов партнера.

3. Обмен опытом

- Приходилось ли Вам контактировать с кем-либо, кто привлек ваше внимание к технике ведения переговоров.

- Назовите конкретные ситуации, когда Вам лично пришлось участвовать в процессе переговоров.

- Каково Ваше первое воспоминание о собственном опыте ведения переговоров?

- Оцените место и роль переговоров в своей жизни, жизни Вашей семьи.

- Примеры того, когда Вы планировали завершение переговоров и получили желаемый результат.

- Примеры того, когда Вы не планировали завершение переговоров и, тем не менее, получили желаемый результат.

4. Предложите свой вариант списка необходимых мероприятий по подготовке начала переговоров.

Учебная литература

Основная:

1. **Хасан Б.И.** Психология конфликта и переговоры: учеб. пособие: рек. УМО/ Б. И. Хасан, П. А. Сергоманов. - М.: Академия, 2003. - 192 с.

Дополнительная:

1. **Анцупов А.Я.** Словарь конфликтолога : [более 1600 терминов]/ А. Я. Анцупов, А. И. Шипилов. - 2-е изд.. - СПб.: Питер, 2006. - 528 с.

2. **Караяни А.Г.** Психология общения и переговоров в экстремальных условиях: учеб. пособие: рек. УМО/ А.Г. Караяни, В.Л. Цветков. - М.: ЮНИТИ-ДАНА: Закон и право, 2009. - 248 с.

3. **Пул А.** Умение убеждать: [видеокурс]/ А. Пул, С. Даунинг ; пер. М. Авксентьевская. - СПб.: Решение: учеб. видео, 2007. -1 о=эл. опт. диск (CD-ROM).

Тема 2. Переговорный процесс как решение проблем (2 час.)

План практического занятия

1. Интересы сторон в переговорном процессе. Различия в понятиях «позиция» и «интересы». Психотехнология выявления интересов.
3. Решение проблем на переговорах.
4. Неожиданности, разногласия и тупики в проблемах. Выработка альтернативы.
5. Завершение переговоров. Психотехнология завершения переговоров.
6. Результат и критерии успешности переговоров.

Вопросы для самоконтроля

1. Проблемное поле переговоров.
2. Классификация решений проблем.
3. Каковы особенности психотехнологии завершения переговоров?
4. Что значит сделать анализ результатов переговоров?

Учебная литература

Основная:

1. **Хасан Б.И.** Психология конфликта и переговоры: учеб. пособие: рек. УМО/ Б. И. Хасан, П. А. Сергоманов. - М.: Академия, 2003. - 192 с.

Дополнительная:

1. **Анцупов А.Я.** Словарь конфликтолога : [более 1600 терминов]/ А. Я. Анцупов, А. И. Шипилов. - 2-е изд.. - СПб.: Питер, 2006. - 528 с.

2. **Караяни А.Г.** Психология общения и переговоров в экстремальных условиях: учеб. пособие: рек. УМО/ А.Г. Караяни, В.Л. Цветков. - М.: ЮНИТИ-ДАНА: Закон и право, 2009. - 248 с.

3. **Пул А.** Умение убеждать: [видеокурс]/ А. Пул, С. Даунинг ; пер. М. Авксентьевская. - СПб.: Решение: учеб. видео, 2007. -1 о=эл. опт. диск (CD-ROM).

Тема 3. Стратегия и тактика переговорного процесса (2 час.)

План практического занятия

1. Стратегия поведения на переговорах в концепции К.Томаса-Р.Киллмена.
2. Психология ведения переговоров в рамках сотрудничества.
3. Стратегия и тактика ведения переговоров в рамках конфронтации.
4. Психология, психотехнология манипулирования на переговорах.
5. Психологические механизмы воздействия на переговорах.
6. Распознавание и защита от манипуляций.

Вопросы для самоконтроля

1. Какова роль манипулирования на переговорах?
2. Какова психологическая природа манипуляции?
3. Каковы психологические механизмы манипулятивного воздействия?

4. Каковы психологические феномены манипулятивного воздействия?
5. Как распознать манипуляцию?
6. Как психологически защититься от манипуляции?

Учебная литература

Основная:

1. Хасан Б.И. Психология конфликта и переговоры: учеб. пособие: рек. УМО/ Б. И. Хасан, П. А. Сергоманов. - М.: Академия, 2003. - 192 с.

Дополнительная:

1. Анцупов А.Я. Словарь конфликтолога : [более 1600 терминов]/ А. Я. Анцупов, А. И. Шипилов. - 2-е изд.. - СПб.: Питер, 2006. - 528 с.

2. Караяни А.Г. Психология общения и переговоров в экстремальных условиях: учеб. пособие: рек. УМО/ А.Г. Караяни, В.Л. Цветков. - М.: ЮНИТИ-ДАНА: Закон и право, 2009. - 248 с.

3. Пул А. Умение убеждать: [видеокурс]/ А. Пул, С. Даунинг ; пер. М. Авксентьевская. - СПб.: Решение: учеб. видео, 2007. -1 о=эл. опт. диск (CD-ROM).

Тема 4. Развитие переговорных умений (2 час.)

План практического занятия

- 1 История переговорных умений.
2. Модель сдерживания эмоций.
3. Техника критики и комплимента.
4. Техника постановки вопросов.

Вопросы для самоконтроля

1. Что такое активное слушание?
2. Компоненты коммуникативной компетентности.
3. Сравните активное и пассивно слушание.
4. Охарактеризуйте психологические сигналы при вступлении в контакт.

Учебная литература

Основная:

1. Хасан Б.И. Психология конфликта и переговоры: учеб. пособие: рек. УМО/ Б. И. Хасан, П. А. Сергоманов. - М.: Академия, 2003. - 192 с.

Дополнительная:

1. Анцупов А.Я. Словарь конфликтолога : [более 1600 терминов]/ А. Я. Анцупов, А. И. Шипилов. - 2-е изд.. - СПб.: Питер, 2006. - 528 с.

2. Караяни А.Г. Психология общения и переговоров в экстремальных условиях: учеб. пособие: рек. УМО/ А.Г. Караяни, В.Л. Цветков. - М.: ЮНИТИ-ДАНА: Закон и право, 2009. - 248 с.

3. Пул А. Умение убеждать: [видеокурс]/ А. Пул, С. Даунинг ; пер. М. Авксентьевская. - СПб.: Решение: учеб. видео, 2007. -1 о=эл. опт. диск (CD-ROM).

Тема 5. Этика в переговорах (2 час.)

План практического занятия

1. Этические подходы к принятию решений.
2. Выбор тактики: этическая или неэтическая.
3. Типология тактики, вводящей в заблуждение.
4. Мотивация неэтичного поведения.
5. Последствия неэтичного поведения.

Вопросы для обсуждения

1. Бывали ли случаи в Вашей жизни, когда Вы столкнулись с неэтичным поведением?

2. В каких ситуациях это проявилось?
3. Как вы отреагировали на неэтичное поведение?

Учебная литература

Основная:

1. **Хасан Б.И.** Психология конфликта и переговоры: учеб. пособие: рек. УМО/ Б. И. Хасан, П. А. Сергоманов. - М.: Академия, 2003. - 192 с.

Дополнительная:

1. **Анцупов А.Я.** Словарь конфликтолога : [более 1600 терминов]/ А. Я. Анцупов, А. И. Шипилов. - 2-е изд.. - СПб.: Питер, 2006. - 528 с.

2. **Караяни А.Г.** Психология общения и переговоров в экстремальных условиях: учеб. пособие: рек. УМО/ А.Г. Караяни, В.Л. Цветков. - М.: ЮНИТИ-ДАНА: Закон и право, 2009. - 248 с.

3. **Пул А.** Умение убеждать: [видеокурс]/ А. Пул, С. Даунинг ; пер. М. Авксентьевская. - СПб.: Решение: учеб. видео, 2007. - 1 о=эл. опт. диск (CD-ROM).

Тема 6. Переговорный процесс в международном аспекте (2 час.)

План практического занятия

1 Влияние культурных различий на переговоры. Переговорная стратегия с учетом разницы культур.

2. Западная культура ведения переговоров: американский, французский, английский, немецкий, итальянский стили ведения переговоров.

3. Восточная культура ведения переговоров.

4. Особенности Российской культуры ведения переговоров.

Вопросы для обсуждения:

Обмен опытом. Опираясь на конкретные собственные переговорные ситуации, приведите примеры:

1. Приходилось ли Вам вести переговоры с иностранцами?

2. Испытывали ли Вы при этом какие-нибудь сложности?

3. Каких результатов Вы смогли добиться в переговорах с иностранными партнерами?

4. Предложите свой письменный вариант списка необходимых мероприятий по подготовке переговоров с иностранцем.

Учебная литература

Основная:

1. **Хасан Б.И.** Психология конфликта и переговоры: учеб. пособие: рек. УМО/ Б. И. Хасан, П. А. Сергоманов. - М.: Академия, 2003. - 192 с.

Дополнительная:

1. **Анцупов А.Я.** Словарь конфликтолога : [более 1600 терминов]/ А. Я. Анцупов, А. И. Шипилов. - 2-е изд.. - СПб.: Питер, 2006. - 528 с.

2. **Караяни А.Г.** Психология общения и переговоров в экстремальных условиях: учеб. пособие: рек. УМО/ А.Г. Караяни, В.Л. Цветков. - М.: ЮНИТИ-ДАНА: Закон и право, 2009. - 248 с.

3. **Пул А.** Умение убеждать: [видеокурс]/ А. Пул, С. Даунинг ; пер. М. Авксентьевская. - СПб.: Решение: учеб. видео, 2007. - 1 о=эл. опт. диск (CD-ROM).

3.3 Методические указания по выполнению рефератов

Реферат является одной из форм самостоятельной работы студентов по изучению содержания курса «Психология ведения переговоров».

Целью выполнения реферата является более глубокое знакомство студентов с некоторыми вопросами, отражающими современные представления в области

рассматриваемой дисциплины, а также закрепление навыков работы с психологической литературой. Все это должно способствовать расширению научного кругозора студента, повышению его теоретической подготовки, формированию самостоятельности мышления. Указание к написанию реферата: реферат должен отражать проблематику выбранной темы.

Структура реферата предполагает наличие следующих частей: оглавление, введение, обоснование актуальности темы, анализ ее разработанности, изложение материалов теоретических исследований по выбранной теме, анализ перспективности дальнейших исследований, заключение и выводы. Желательным при написании реферата является выражение студентом собственного отношения к идеям, изложенным в реферате.

Темы рефератов могут корректироваться по согласованию с преподавателем, в соответствии с интересами студента.

Требования к написанию реферата

1. Реферат по данному курсу является одним из методов организации самостоятельной работы студентов.

2. Темы рефератов являются дополнительным материалом для изучения данной дисциплины.

3. Реферат является допуском к экзамену.

4. Реферат должен быть подготовлен согласно теме, предложенной преподавателем. Допускается самостоятельный выбор темы реферата, но по согласованию с преподавателем.

5. Объем реферата – не менее 12 страниц формата А4.

6. Реферат должен иметь:

- титульный лист, оформленный согласно «Стандарта предприятия»;
- содержание;
- текст должен быть разбит на разделы согласно содержания;
- заключение;
- список литературы не менее 5 источников.

7. Обсуждение тем рефератов проводится на тех семинарских занятиях, по которым они распределены. Это является обязательным требованием. В случае непредставления реферата согласно установленного графика (без уважительной причины), студент обязан подготовить новый реферат.

8. Информация по реферату должна не превышать 10 минут. Выступающий должен подготовить краткие выводы по теме реферата для конспектирования студентами.

9. Сдача реферата преподавателю обязательна

Темы рефератов

- Переговорный процесс как форма и способ обеспечения взаимодействия сторон.
- Психология сопровождения переговоров в работах отечественных и зарубежных авторов.

- Национальные стили ведения переговоров.
- Американский стиль ведения переговоров.
- Французский стиль ведения переговоров.
- Английский стиль ведения переговоров.
- Немецкая культура ведения переговоров.
- Итальянский стиль ведения переговоров.
- Китайский стиль ведения переговоров.
- Особенности ведения в японском стиле переговоров.
- Особенности ведения телефонных переговоров.
- Переговоры с потенциальными самоубийцами.
- Интересы сторон в переговорном процессе.
- Стадии и фазы переговоров в трактовке различных авторов.

- Особенности ведения переговоров в работах Роя Левицкого.
- «Полевой анализ» Курта Левина.
- Организационная часть переговорного процесса.
- Нелегальные источники информации.
- Процесс планирования переговоров.
- Информационная подготовка к переговорам.
- Различные типы стратегии участия в переговорах.
- Неожиданности, разногласия и тупики в проблемах.
- Приемы манипулятивного воздействия на переговорах.
- Невербальное общение в ходе переговоров.
- Этические подходы к принятию решений.
- Влияние культурных различий на переговоры.
- Понятие о национальных стилях ведения переговоров.

3.4 Методические указания по самостоятельной работе студентов

Объем самостоятельной работы студентов определяется учебным планом. Внеаудиторная самостоятельная работа выполняется студентом по заданию преподавателя, но без его непосредственного участия.

№ п/п	Темы дисциплины	Форма (вид) самостоятельной работы	Трудовая нагрузка в часах
1	Введение в теорию переговорного процесса.	Написание эссе «Мой опыт участия в переговорном процессе»	4
2	Организация переговоров как процесса.	Подготовка к практическому занятию Составить таблицу (схему) «Организация переговорного процесса»	4
3	Переговорный процесс как решение проблем	Подготовка к практическому занятию Понятийный диктант	6
4	Стратегия и тактика переговорного процесса.	Подготовка к практическому занятию Составить таблицу «Тактики переговорного процесса»	6
5	Развитие переговорных умений.	Подготовка к практическому занятию Деловая игра	6
6	Этика в переговорах.	Выполнение заданий, полученных в ходе лекции Ролевая игра	6
7	Переговорный процесс в международном аспекте.	Подготовка к практическому занятию Создание мультимедийной презентации	4
ИТОГО			36

Основными видами самостоятельной работы студентов без участия преподавателей являются:

- формирование и усвоение содержания конспекта лекций на базе рекомендованной лектором учебной литературы, включая информационные образовательные ресурсы (электронные учебники, электронные библиотеки и др.);
- написание рефератов;
- подготовка к семинарам и лабораторным работам, их оформление;
- составление аннотированного списка статей из соответствующих журналов по отраслям знаний (педагогических, психологических, методических и др.);
- подготовка рецензий на статью, пособие;

- выполнение микроисследований;
- подготовка практических разработок;
- выполнение домашних заданий в виде решения отдельных задач, проведения типовых расчетов, расчетно-компьютерных и индивидуальных работ по отдельным разделам содержания дисциплин и т.д.;
- компьютерный текущий самоконтроль и контроль успеваемости на базе электронных обучающих и аттестующих тестов.

(В зависимости от особенностей факультета перечисленные виды работ могут быть расширены, заменены на специфические).

Процесс организации самостоятельной работы студентов включает в себя следующие этапы:

- подготовительный (определение целей, составление программы, подготовка методического обеспечения, подготовка оборудования);
- основной (реализация программы, использование приемов поиска информации, усвоения, переработки, применения, передачи знаний, фиксирование результатов, самоорганизация процесса работы);
- заключительный (оценка значимости и анализ результатов, их систематизация, оценка эффективности программы и приемов работы, выводы о направлениях оптимизации труда).

Деятельность студентов по формированию и развитию навыков учебной самостоятельной работы.

В процессе самостоятельной работы студент приобретает навыки самоорганизации, самоконтроля, самоуправления, саморефлексии и становится активным самостоятельным субъектом учебной деятельности.

Выполняя самостоятельную работу под контролем преподавателя студент должен:

– освоить минимум содержания, выносимый на самостоятельную работу студентов и предложенный преподавателем в соответствии с Государственными образовательными стандартами высшего профессионального образования (ГОС ВПО/ГОС СПО) по данной дисциплине.

– планировать самостоятельную работу в соответствии с графиком самостоятельной работы, предложенным преподавателем.

– самостоятельную работу студент должен осуществлять в организационных формах, предусмотренных учебным планом и рабочей программой преподавателя.

– выполнять самостоятельную работу и отчитываться по ее результатам в соответствии с графиком представления результатов, видами и сроками отчетности по самостоятельной работе студентов.

студент может:

- сверх предложенного преподавателем (при обосновании и согласовании с ним) и минимума обязательного содержания, определяемого ГОС ВПО/ГОС СПО по данной дисциплине:

– самостоятельно определять уровень (глубину) проработки содержания материала;

– предлагать дополнительные темы и вопросы для самостоятельной проработки;

– в рамках общего графика выполнения самостоятельной работы предлагать обоснованный индивидуальный график выполнения и отчетности по результатам самостоятельной работы;

– предлагать свои варианты организационных форм самостоятельной работы;

– использовать для самостоятельной работы методические пособия, учебные пособия, разработки сверх предложенного преподавателем перечня;

– использовать не только контроль, но и самоконтроль результатов самостоятельной работы в соответствии с методами самоконтроля, предложенными преподавателем или выбранными самостоятельно.

Самостоятельная работа студентов должна оказывать важное влияние на формирование личности будущего специалиста, она планируется студентом самостоятельно. Каждый студент самостоятельно определяет режим своей работы и меру труда, затрачиваемого на овладение учебным содержанием по каждой дисциплине. Он выполняет внеаудиторную работу по личному индивидуальному плану, в зависимости от его подготовки, времени и других условий.

Общие рекомендации по организации самостоятельной работы

1. Отдых не предполагает обязательного полного бездействия со стороны человека, он может быть достигнут простой переменой дела. В течение дня работоспособность изменяется. Наиболее плодотворным является *утреннее время (с 8 до 14 часов)*, причем максимальная работоспособность приходится на период с 10 до 13 часов, затем *послеобеденное* - (с 16 до 19 часов) и *вечернее* (с 20 до 24 часов). Очень трудный для понимания материал лучше изучать в начале каждого отрезка времени (лучше всего утреннего) после хорошего отдыха. Через 1-1,5 часа нужны перерывы по 10 - 15 мин, через 3 - 4 часа работы отдых должен быть продолжительным - около часа. Составной частью научной организации умственного труда является овладение техникой умственного труда. Физически здоровый молодой человек, обладающий хорошей подготовкой и нормальными способностями, должен, будучи студентом, отдавать *учению 9-10 часов в день* (из них 6 часов в вузе и 3 - 4 часа дома). Любой предмет нельзя изучить за несколько дней перед экзаменом. Если студент в году работает систематически, то он быстро все вспомнит, восстановит забытое. Если же подготовка шла авралью, то у студента не будет даже общего представления о предмете, он забудет все сданное.

2. Чтобы выполнить весь объем самостоятельной работы, необходимо заниматься по 3 - 5 часов ежедневно. Начинать самостоятельные внеаудиторные занятия следует с первых же дней семестра, пропущенные дни будут потеряны безвозвратно, компенсировать их позднее усиленными занятиями без снижения качества работы и ее производительности невозможно. Первые дни семестра очень важны для того, чтобы включиться в работу, установить определенный порядок, равномерный ритм на весь семестр.

3. Ритм в работе - это ежедневные самостоятельные занятия, желательно в одни и те же часы, при целесообразном чередовании занятий с перерывами для отдыха. Вначале для того, чтобы организовать ритмичную работу, требуется сознательное напряжение воли. Как только человек втянулся в работу, принуждение снижается, возникает привычка, работа становится потребностью. Если порядок в работе и ее ритм установлены правильно, то студент изо дня в день может работать, не снижая своей производительности и не перегружая себя. Правильная смена одного вида работы другим позволяет отдыхать, не прекращая работы.

Следует правильно организовать свои занятия по времени: 50 минут - работа, 5-10 минут - перерыв; после 3 часов работы перерыв - 20-25 минут. Иначе нарастающее утомление повлечет неустойчивость внимания. Очень существенным фактором, влияющим на повышение умственной работоспособности, являются систематические занятия физической культурой. Организация активного отдыха предусматривает чередование умственной и физической деятельности, что полностью восстанавливает работоспособность человека.

Рекомендации по работе с литературой

При работе с книгой необходимо подобрать литературу, научиться правильно ее читать, вести записи. Для подбора литературы в библиотеке используются алфавитный и систематический каталоги. Важно помнить, что рациональные навыки работы с книгой - это всегда большая экономия времени и сил.

Изучая материал по учебнику, следует переходить к следующему вопросу только после правильного уяснения предыдущего, описывая на бумаге все выкладки и вычисления (в том числе те, которые в учебнике опущены или на лекции даны для самостоятельного вывода).

Выводы, полученные в результате изучения, рекомендуется в конспекте выделять, чтобы они при перечитывании записей лучше запоминались.

Различают два вида чтения; первичное и вторичное. *Первичное* - это внимательное, неторопливое чтение, при котором можно остановиться на трудных местах. После него не должно остаться ни одного непонятого слова. Содержание не всегда может быть понятно после первичного чтения.

Задача *вторичного* чтения - полное усвоение смысла целого (по счету это чтение может быть и не вторым, а третьим или четвертым).

Правила самостоятельной работы с литературой.

Как уже отмечалось, самостоятельная работа с учебниками и книгами (а также самостоятельное теоретическое исследование проблем, обозначенных преподавателем на лекциях) – это важнейшее условие формирования у себя научного способа познания. Основные советы здесь можно свести к следующим:

- Составить перечень книг, с которыми Вам следует познакомиться; «не старайтесь запомнить все, что вам в ближайшее время не понадобится, – советует студенту и молодому ученому Г. Селье, – запомните только, где это можно отыскать» (Селье, 1987. С. 325).

- Сам такой перечень должен быть систематизированным (что необходимо для семинаров, что для экзаменов, что пригодится для написания курсовых и дипломных работ, а что Вас интересует за рамками официальной учебной деятельности, то есть что может расширить Вашу общую культуру...).

- Обязательно выписывать все выходные данные по каждой книге (при написании курсовых и дипломных работ это позволит очень сэкономить время).

- Разобраться для себя, какие книги (или какие главы книг) следует прочитать более внимательно, а какие – просто просмотреть.

- При составлении перечней литературы следует посоветоваться с преподавателями и научными руководителями (или даже с более подготовленными и эрудированными сокурсниками), которые помогут Вам лучше сориентироваться, на что стоит обратить большее внимание, а на что вообще не стоит тратить время...

- Естественно, все прочитанные книги, учебники и статьи следует конспектировать, но это не означает, что надо конспектировать «все подряд»: можно выписывать кратко основные идеи автора и иногда приводить наиболее яркие и показательные цитаты (с указанием страниц).

- Если книга – Ваша собственная, то допускается делать на полях книги краткие пометки или же в конце книги, на пустых страницах просто сделать свой «предметный указатель», где отмечаются наиболее интересные для Вас мысли и обязательно указываются страницы в тексте автора (это очень хороший совет, позволяющий экономить время и быстро находить «избранные» места в самых разных книгах).

- Если Вы раньше мало работали с научной литературой, то следует выработать в себе способность «воспринимать» сложные тексты; для этого лучший прием – научиться «читать медленно», когда Вам понятно каждое прочитанное слово (а если слово незнакомое, то либо с помощью словаря, либо с помощью преподавателя обязательно его узнать), и это может занять немалое время (у кого-то – до нескольких недель и даже месяцев); опыт показывает, что после этого студент каким-то «чудом» начинает буквально заглатывать книги и чуть ли не видеть «сквозь обложку», стоящая это работа или нет...

- «Либо читайте, либо перелистывайте материал, но не пытайтесь читать быстро... Если текст меня интересует, то чтение, размышление и даже фантазирование по этому

поводу сливаются в единый процесс, в то время как вынужденное скорочтение не только не способствует качеству чтения, но и не приносит чувства удовлетворения, которое мы получаем, размышляя о прочитанном», – советует Г. Селье (Селье, 1987. – С. 325-326).

• Есть еще один эффективный способ оптимизировать знакомство с научной литературой – следует увлечься какой-то идеей и все книги просматривать с точки зрения данной идеи. В этом случае студент (или молодой ученый) будет как бы искать аргументы «за» или «против» интересующей его идеи, и одновременно он будет как бы общаться с авторами этих книг по поводу своих идей и размышлений... Проблема лишь в том, как найти «свою» идею...

Чтение научного текста является частью познавательной деятельности. Ее цель – извлечение из текста необходимой информации. От того на сколько осознанна читающим собственная внутренняя установка при обращении к печатному слову (найти нужные сведения, усвоить информацию полностью или частично, критически проанализировать материал и т.п.) во многом зависит эффективность осуществляемого действия.

Выделяют **четыре основные установки в чтении научного текста**:

1. Информационно-поисковый (задача – найти, выделить искомую информацию)
2. Усваивающая (усилия читателя направлены на то, чтобы как можно полнее осознать и запомнить как сами сведения излагаемые автором, так и всю логику его рассуждений)
3. Аналитико-критическая (читатель стремится критически осмыслить материал, проанализировав его, определив свое отношение к нему)
4. Творческая (создает у читателя готовность в том или ином виде – как отправной пункт для своих рассуждений, как образ для действия по аналогии и т.п. – использовать суждения автора, ход его мыслей, результат наблюдения, разработанную методику, дополнить их, подвергнуть новой проверке).

С наличием различных установок обращения к научному тексту связано существование и нескольких **видов чтения**:

1. Библиографическое – просматривание карточек каталога, рекомендательных списков, сводных списков журналов и статей за год и т.п.;
2. Просмотровое – используется для поиска материалов, содержащих нужную информацию, обычно к нему прибегают сразу после работы со списками литературы и каталогами, в результате такого просмотра читатель устанавливает, какие из источников будут использованы в дальнейшей работе;
3. Ознакомительное – подразумевает сплошное, достаточно подробное прочтение отобранных статей, глав, отдельных страниц, цель – познакомиться с характером информации, узнать, какие вопросы вынесены автором на рассмотрение, провести сортировку материала;
4. Изучающее – предполагает доскональное освоение материала; в ходе такого чтения проявляется доверие читателя к автору, готовность принять изложенную информацию, реализуется установка на предельно полное понимание материала;
5. Аналитико-критическое и творческое чтение – два вида чтения близкие между собой тем, что участвуют в решении исследовательских задач. Первый из них предполагает направленный критический анализ, как самой информации, так и способов ее получения и подачи автором; второе – поиск тех суждений, фактов, по которым или в связи с которыми, читатель считает нужным высказать собственные мысли.

Из всех рассмотренных видов чтения основным для студентов является изучающее – именно оно позволяет в работе с учебной литературой накапливать знания в различных областях. Вот почему именно этот вид чтения в рамках учебной деятельности должен быть освоен в первую очередь. Кроме того, при овладении данным видом чтения формируются основные приемы, повышающие эффективность работы с научным текстом.

Основные виды систематизированной записи прочитанного:

1. Аннотирование – предельно краткое связное описание просмотренной или прочитанной книги (статьи), ее содержания, источников, характера и назначения;
2. Планирование – краткая логическая организация текста, раскрывающая содержание и структуру изучаемого материала;
3. Тезирование – лаконичное воспроизведение основных утверждений автора без привлечения фактического материала;
4. Цитирование – дословное выписывание из текста выдержек, извлечений, наиболее существенно отражающих ту или иную мысль автора;
5. Конспектирование – краткое и последовательное изложение содержания прочитанного.

Конспект – сложный способ изложения содержания книги или статьи в логической последовательности. Конспект аккумулирует в себе предыдущие виды записи, позволяет всесторонне охватить содержание книги, статьи. Поэтому умение составлять план, тезисы, делать выписки и другие записи определяет и технологию составления конспекта.

Методические рекомендации по составлению конспекта:

1. Внимательно прочитайте текст. Уточните в справочной литературе непонятные слова. При записи не забудьте вынести справочные данные на поля конспекта;
2. Выделите главное, составьте план;
3. Кратко сформулируйте основные положения текста, отметьте аргументацию автора;
4. Законспектируйте материал, четко следуя пунктам плана. При конспектировании старайтесь выразить мысль своими словами. Записи следует вести четко, ясно.
5. Грамотно записывайте цитаты. Цитируя, учитывайте лаконичность, значимость мысли.

В тексте конспекта желательно приводить не только тезисные положения, но и их доказательства. При оформлении конспекта необходимо стремиться к емкости каждого предложения. Мысли автора книги следует излагать кратко, заботясь о стиле и выразительности написанного. Число дополнительных элементов конспекта должно быть логически обоснованным, записи должны распределяться в определенной последовательности, отвечающей логической структуре произведения. Для уточнения и дополнения необходимо оставлять поля.

Овладение навыками конспектирования требует от студента целеустремленности, повседневной самостоятельной работы.

Рекомендации по планированию и организации времени, необходимого на изучение дисциплины

В течение дня работоспособность изменяется. Наиболее плодотворным является *утреннее время (с 8 до 14 часов)*, причем максимальная работоспособность приходится на период с 10 до 13 часов, затем *послеобеденное* - (с 16 до 19 часов) и *вечернее* (с 20 до 24 часов). Очень трудный для понимания материал лучше изучать в начале каждого отрезка времени (лучше всего утреннего) после хорошего отдыха. Через 1-1,5 часа нужны перерывы по 10 - 15 мин, через 3 - 4 часа работы отдых должен быть продолжительным - около часа.

Составной частью научной организации умственного труда является овладение техникой умственного труда.

Физически здоровый молодой человек, обладающий хорошей подготовкой и нормальными способностями, должен, будучи студентом, отдавать *учению 9-10 часов в день* (из них 6 часов в вузе и 3 - 4 часа дома). Любой предмет нельзя изучить за несколько дней перед экзаменом. Если студент в году работает систематически, то он быстро все вспомнит, восстановит забытое. Если же подготовка шла аврально, то у студента не будет даже общего представления о предмете, он забудет все сданное.

Чтобы выполнить весь объем самостоятельной работы, необходимо заниматься по 3 - 5 часов ежедневно.

4. Контроль знаний

Контроль и оценка знаний, умений и навыков студентов осуществляется на практических занятиях, консультациях, в ходе приема экзамена или зачета. При контроле знаний преподаватель оценивает то, как студент понимает содержание дисциплины «Психология ведения переговоров», его способности применять полученные знания на практике.

Программа предусматривает две формы контроля знаний:

- промежуточный контроль предусматривает результаты самостоятельной работы, практических занятий, работы по избранной теме реферата и выполнение тестовых заданий.

- итоговый контроль в форме зачета.

4.1. Текущий контроль знаний

Тест состоит из 30 вопросов и рассчитан на 60 минут.

Инструкция: «Выполняйте задание последовательно, не задерживайтесь слишком долго на одном задании. Если не можете выполнить очередное задание, переходите к следующему. Приступайте к выполнению теста».

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.

А) результатом

Б) итогом

В) соглашением

12. _____ 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

13. Как называется заявление от имени государства или правительства.

А) пакт

Б) декларация

В) протокол

Г) соглашение

Д) договор

14. Так называется один прием, метод для реализации выбранной стратегии.

А) способ

Б) тактический ход

В) тактика

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

А) партнерский

Б) стиль сотрудничества

В) торговый

Г) взаимный

16. Кому принадлежит схема «полевой анализ»?

А) Р. Левицкий

Б) В. Манстенбрук

В) В. Левицкий

16. _____ цель – это стартовая позиция, о которой участник переговоров заявляет с самого начала.

А) реальная

Б) идеальная

В) конкретная

Г) позитивная

17. Источники информации могут быть:

А) легальные, конфиденциальные, нелегальные

Б) нелегальные, полуконфиденциальные, официальные

В) скрытые и открытые

18. 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

19. _____ общий план для достижения цели.

А) тактика

Б) стратегия

В) планирование

Г) направление

переговоров

20. 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.

21. 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

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

- А) тупик Б) граница В) конфликт

23. Кто в «полевым 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

24. _____ цель – это то, на что удается рассчитывать с учетом диалога с партнером.

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

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

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

26. Какое определяющее отношение в стратегии «приспособление»

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

28. 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

29. Опишите особенности национального стиля ведения переговоров в Америке.

30. Проведите сравнительный анализ российского и французского стилей ведения переговоров.

Критерии оценки теста контроля знаний: за каждый правильно решенный вопрос студент получает 1 балл. При сумме набранных баллов:

- от 25 до 30 – оценка «отлично»
от 17 до 24 – оценка «хорошо»
от 10 до 16 – оценка «удовлетворительно»
от 0 до 9 – оценка «неудовлетворительно»

4.2. Итоговый контроль знаний

Итоговая аттестация осуществляется в виде зачета (6 семестр).

Оценка степени усвоения обучаемыми знаний в соответствии с требованиями программы осуществляется в пятом семестре виде «зачтено» - «незачтено».

Зачет по курсу ставится, если студент знает основной материал по данному курсу, демонстрирует понимание изученного, умеет применять знания с целью решения практических задач.

«Незачтено» по курсу ставится, если студент демонстрирует отсутствие понимания изученного, отсутствие самостоятельности суждений, отсутствие убежденности в излагаемом материале, отсутствие систематизации и глубины знаний.

Вопросы к зачету:

1. Понятие переговорного процесса.
2. Виды и функции переговоров.
3. Субъекты и предмет переговоров.
4. Моральная сторона ведения переговоров.
5. Результат переговоров.

6. Планирование переговорного процесса.
7. Постановка целей переговоров.
8. Информационная подготовка и информационные источники.
9. Методы подготовки к переговорам.
10. Фазы и модели переговоров.
11. Интересы сторон в переговорном процессе.
12. Различия в понятиях «позиция» и «интересы».
13. Противоречивые и совместные интересы.
12. Завершение переговоров.
13. Результат и критерии успешности переговоров.
14. Анализ результатов переговоров.
15. Манипулирование. Виды манипуляций.
16. Психология ведения переговоров в рамках сотрудничества.
17. Стратегия и тактика ведения переговоров в рамках конфронтации.
18. Психологическая сущность и природа понятия «манипуляция»
19. Стратегия поведения на переговорах в концепции К. Томаса – Р. Киллмена.
20. Техника постановки вопросов.
21. Стадии развития переговорных умений.
22. Техника критики.
23. Техника комплимента.
24. Этические подходы к принятию решений.
25. Соотношение этики и переговоров.
26. Мотивация неэтичного поведения.
27. Влияние культурных различий на переговоры.
32. Восточная культура ведения переговоров.
33. Особенности Российской культуры ведения переговоров.
34. Переговорная стратегия с учетом разницы культур. Понятие о национальных стилях ведения переговоров.
35. Западная культура ведения переговоров. Восточная культура ведения переговоров.
36. Переговорный процесс как форма и способ обеспечения взаимодействия сторон.

Советы по подготовке к экзамену (зачету)

Чтобы хорошо сдать зачет или экзамен нужно эффективно организовать подготовку к нему. Для этого необходимо уметь правильно организовывать и распределять свое время. Это специальный навык, который можно развивать в себе постепенно. По этому поводу существует множество специальной литературы, в которой подробно излагаются способы и приемы эффективной организации времени.

Основные принципы, которые могут быть полезны при организации подготовки к зачету или экзамену:

1. Не существует зачета или экзамена, к которому невозможно было бы подготовиться и сдать.

Существует известная пословица «У страха глаза велики». Эта пословица вполне применима и к ситуации сдачи сессии. Благодаря страху студент часто воспринимает предмет, который ему надо сдать, как очень сложный и непонятный. На самом деле, любой человек, даже без способностей или склонностей в этой области, может на базовом уровне разобраться в любом предмете или курсе. По крайней мере, до такой степени, чтобы получить на экзамене положительную оценку.

2. Лучше попробовать разобраться в материале, понять его логику, чем пытаться механически его заучить.

Часто студенты подходят к процессу подготовки к экзамену, как к процессу «зубрежки» материала. На мой взгляд, такой подход утомителен и не очень эффективен.

Как правило, преподаватели на экзамене оценивают не знание конкретных фактов, а понимание предмета и умение ориентироваться в предмете в целом. В этом смысле стремление разобраться в учебном материале, понять его внутреннюю логику и последовательность может позволить подготовиться к экзамену быстрее и лучше, чем попытка механически выучить представленный материал.

3. Разбираться в материале лучше всего с кем-то.

Очень хорошо, когда есть возможность готовиться к зачету или экзамену вместе с человеком, который уже владеет учебным материалом. Совместная подготовка, чаще всего, более эффективна, чем подготовка поодиночке. Но если возможности пригласить такого человека нет, ничего страшного: в учебном материале можно разобраться и самостоятельно.

4. Эффективное распределение времени – это в первую очередь умение выстроить приоритеты между различными делами, не забывая ни об одном из них.

Часто бывает так, что студент уделяет все свое время какому-то одному предмету, который кажется ему наиболее сложным или важным, при этом забывая об остальных предметах. Умение эффективно распределять время, прежде всего, связано с тем, чтобы не забывать ни о каких делах, даже тех, которые кажутся не очень важными или срочными. Выполнение таких незначительных дел в срок, не отнимет много сил, но позволит предотвратить появление глобальных проблем в будущем.

5. Очень важно оставлять себе время на отдых.

Психологические исследования показывают, что люди, умеющие эффективно распределять свое время и выполнять поставленные перед ними задачи, никогда не забывают отдыхать и сбрасывать накопившиеся у них напряжение. Это важно применить и при подготовке к сессии. Если мы уделяем время на отдых, на занятия, которые приносят нам удовольствие, то мы становимся более внимательными и сосредоточенными, легче схватываем учебный материал. В этом случае результаты нашей учебной деятельности, как правило, будут выше, чем, если мы тратим все свое время только на учебу.

Как настроить себя перед зачетом (экзаменом)

На результат экзамена или зачета сильно влияет то, как мы настроимся по отношению к нему. Настраивая себя на будущий экзамен, может быть полезно придерживаться **следующих принципов:**

1. Адекватно оценивать значимость предстоящего события.

В состоянии страха студенты часто преувеличивают значение экзамена или зачета, склонны воспринимать его, как событие, результат которого определит их судьбу на всю оставшуюся жизнь. Однако такое отношение неадекватно. Любой зачет или экзамен – это только одно из множества событий жизни. Возможную неудачу на экзамене, разумнее воспринимать, как полезный жизненный опыт, а не как катастрофу всей жизни. Кроме того, чаще всего, последствия несданного зачета или экзамена можно тем или иным способом устранить или компенсировать (например, пересдав экзамен на более высокую оценку).

Для того, чтобы посмотреть на значение экзамена или зачета в масштабе целой жизни, можно представить себе, что прошло значительное время (например, десять лет) и попробовать определить, как это событие могло бы восприниматься через десять лет.

Чтобы Вы сами могли бы сказать о экзамене или зачете, если бы Вас спросили об этом через десять лет? Вспомнили бы Вы вообще об этом событии?

Адекватный анализ значимости предстоящего события, и возможных последствий неудачи, как правило, позволяет значительно снизить уровень волнения.

2. Важно помнить, что в каком-то смысле на экзамене или зачете Ваши интересы совпадают с интересами преподавателя.

Преподаватель, также как и студент, чаще всего заинтересован в положительном результате экзамена или зачета. Ведь результат экзамена и уровень ваших знаний

характеризуют не только Вашу работу, как студента, но и его работу, как преподавателя. В этом смысле у Вас и у преподавателя общие и интересы – это стремление подвести итоги совместной работы в течение учебного курса и определить результаты вашего сотрудничества.

3. Отделять результаты конкретного экзамена или зачета от общей оценки вас, как человека.

Как показывают психологические исследования, больше всего волнуются те люди, для которых результат экзамена или зачета определяют их собственную самооценку. Такие студенты будут уважать себя, только если сдадут экзамен на отлично, а провал на зачете или экзамена воспринимают как свидетельство собственной несостоятельности в жизни. Оценку себя как личности и результат экзамена надо четко разделять: успешность в учебе и высокие оценки совсем не гарантируют успешности в других областях жизни (в том числе в будущей профессиональной деятельности), а низкие оценки по тому или иному предмету могут быть связаны не с отсутствием способностей, а с другими факторами (повышенной тревожностью, отсутствием интереса к предмету, неразвитостью навыков четко излагать свои мысли, распределения времени и др.).

4. Ставить себе адекватные и реалистичные цели.

Одна из частых причин повышенной тревожности и неуспешности в учебе — это стремление все делать идеально, на самом высоком уровне, которое психологи называют словом перфекционизм. Каждая моя учебная работа должна быть шедевром на уровне диссертации — может думать такой студент. На каждом зачете или экзамене — я обязан продемонстрировать более глубокое понимание материала, чем то, которое давалось в учебном курсе. Однако установка на то, чтобы быть «совершенством во всем» приводит к постоянному волнению, что что-то сделано не полностью идеально, и повышенному утомлению. Умение ставить себе реалистичные и конкретные цели, отделять наиболее важные предметы от второстепенных, разрешать себе быть простым человеком, способным на неудачи и ошибки, необходимо для того, чтобы успешно решать поставленные в учебе задачи.

Если волнение перед экзаменом сильное и попытки убедить себя в том, что волноваться не надо, не помогают, может быть, полезно использовать специальные техники, направленные на преодоление тревоги.

Визуализация. Это прием состоит в том, чтобы представить себе, максимально подробно, ситуацию успешной сдачи экзамена или зачета.

Представьте себе, что экзамен уже позади, и вы сдали его успешно, при этом совершенно не волнуясь. Как это происходило? Как вы себя вели? Как Ваше поведение выглядело со стороны? Кто из присутствующих на экзамене заметил, что Вы совершенно не волновались? Каким образом?

Усиление страха. Психологи давно заметили странную закономерность: чем больше мы пытаемся избежать волнения, чем сильнее мы начинаем волноваться. Пытаясь заставить себя успокоиться, мы начинаем волноваться еще сильнее. Как же выйти из этого замкнутого круга?

Ответ может показаться странным: заставить себя волноваться.

Выделите себе пятнадцать минут и попробуйте в течение всего этого времени максимально усилить свое волнение. В течении этого времени попробуйте вызвать все самые страшные и неприятные мысли, которые приходят к Вам в голову и записать их на бумагу. Когда время пройдет, разорвите и выбросите написанную бумагу.

Рекомендации по поведению на зачете (экзамене) экзамене

Перед экзаменом позаботьтесь о своем физическом и психологическом состоянии. Выспитесь, приготовьте себе вкусную еду, наденьте удобную и красивую одежду — вообще сделайте все, чтобы чувствовать себя хорошо. Это может помочь вам уменьшить волнение, отвечать преподавателю более спокойно и уверенно.

Постарайтесь найти в преподавателе положительные черты, увидеть его в положительном свете. Мы все очень чувствительны к тому, как к нам относятся другие. Если Вы воспринимаете преподавателя, как монстра, который стремится максимально испортить жизнь студентам, то преподаватель это почувствует. Если Вы увидите в нем хорошего и интересного человека, оцените его положительные стороны, это позволит Вам легче сформировать с ним контакт и взаимопонимание.

Помните, что преподаватель, чаще всего, оценивает не знание тех или иных обрывочных факторов, а общее понимание логики материала. Попробуйте сделать свой ответ максимально логически структурированным и последовательным.

Старайтесь отвечать именно на тот вопрос, который перед Вами поставлен, опираясь на формулировку этого вопроса. Четкое понимание того, что именно от Вас требуется со стороны преподавателя важнейший фактор успешности на экзамене.

5 ИНТЕРАКТИВНЫЕ ТЕХНОЛОГИИ И ИННОВАЦИОННЫЕ МЕТОДЫ, ИСПОЛЬЗУЕМЫЕ В ОБРАЗОВАТЕЛЬНОМ ПРОЦЕССЕ

Рекомендуемые образовательные технологии: лекции, лекции с элементами беседы, практические занятия, самостоятельная работа студентов, написание эссе, написание и защита реферата. При проведении занятий активно используется работа в микрогруппах с последующим общим обсуждением, работа со специальной (методической) литературой, установление взаимосвязи изучаемых научных концепций и современных технологий в области преподавания психологии. Данная форма работы оптимальна при изучении тем дискуссионного характера, а так же объемных по количеству материала вопросов. Задания для работы в микрогруппах определяются в зависимости от уровня усвоения студентами материала и общей успеваемости группы.

Практические занятия целесообразно провести в форме дискуссии.

6 СЛОВАРЬ КЛЮЧЕВЫХ ТЕРМИНОВ И ПОНЯТИЙ

Активное слушание – 1) – это внимательное и уважительное выслушивание и принятие того, что говорит собеседник. 2) – это единственный вид слушания, который помогает выяснить смысл высказывания и точку зрения собеседника, не вынося при этом оценочных и критических суждений.

Барьер психологический – мотив, препятствующий выполнению определенной деятельности или действия, в частности общению с определенным человеком или группой людей.

Борьба мотивов – столкновение двух противоречащих друг другу мотивов, сопряженное с трудным выбором человеком одного из них.

Деловая беседа – это система целесообразно подобранных мыслей и слов, посредством которых один или несколько собеседников хотят оказать определенное влияние на другого собеседника или на группу собеседников в целях изменения существующей деловой ситуации, то есть с целью создания новой деловой ситуации или новых деловых отношений.

Договор – это правовой акт, который устанавливает права, обязанности и ответственность сторон относительно предмета переговоров.

Договорный протокол – официальный документ, чаще всего приложение к основному договору. Иногда договор называется как самостоятельное соглашение.

Интерес – положительное познавательное-эмоциональное отношение человека к новому, неизвестному, сопровождающееся стремлением разобраться в нем.

Интересы сторон – это то, что именно защищает, преследует и отстаивает участник переговорного процесса.

Интервал переговоров – разница между субъективными интервалами переговоров, имеющаяся у каждой стороны. Может быть нулевым, в случае если субъективные интервалы не имеют значений.

Информационная подготовка – это получение знаний о предстоящих переговорах: изучение предмета переговоров, сбор информации о партнере (партнерах) по переговорам, а так же о внешней среде, в которой должны проходить переговоры.

Коммуникация – процесс общения.

Комплимент - лестное замечание в адрес кого-либо, похвала.

Компромисс – соглашение на основе взаимных уступок.

Конечный результат переговоров – это либо заключение договора (соглашения), либо его срыв.

Конфликт - 1) – столкновение сторон, мнений, сил; 2) – острое столкновение противоположно направленных целей, интересов, позиций, мнений или взглядов оппонентов или субъектов взаимодействия, характеризующееся сильными эмоциональными переживаниями и элементами агрессивного поведения.

Критика – 1) разбор (анализ), обсуждение чего-либо с целью дать оценку (напр., литературная критика).2) Отрицательное суждение о чем-либо (в науке, искусстве, общественной жизни и т. д.), указание недостатков.3) Исследование, научная проверка достоверности, подлинности чего-либо (напр., критика текста, критика исторических источников).

Личность – индивид как субъект социальных отношений и сознательной деятельности.

Манипуляция – это вид психологического воздействия, искусное исполнение которого ведет к скрытому возбуждению у другого человека намерений, не совпадающих с его желаниями.

Механизм манипуляции – это внутренний психический процесс, запускаемый манипулятивными действиями.

Модель переговоров – символическое или имитационное представление переговоров, предназначенное для описания основных структур, этапов, действующих сил или отношений.

Мораль – это норма, присущая личности и зависящая от того, что сама личность считает правильным или не правильным.

Мотив – то, что побуждает человека к деятельности и придает его деятельности осмысленность.

Мотив достижений – характеристика мотивационной сферы человека, отражающая стремление к наилучшему выполнению деятельности в ситуациях достижения.

Мотивация – совокупность мотивов, побуждающих человека к активной деятельности.

Национальный стиль ведения переговоров – это наиболее распространенные особенности ведения переговоров, которые не всегда бывают характерны для всех представителей страны.

Направленность – совокупность устойчивых мотивов, ориентирующих поведение и деятельность личности относительно независимо от конкретных условий. Характеризуется доминирующими потребностями, интересами, склонностями, убеждением, мировоззрением.

Невербальное общение – язык жестов, включающий такие формы самовыражения, которые не опираются на слова и другие речевые символы.

Общение – форма жизнедеятельности, проявляющаяся во взаимодействии субъектов, вызванном потребностями духовного обмена.

Обратный метод переговоров – технология, обезоруживающая партнера, собеседника.

Переговорная тактика – практическая попытка участников переговоров определенным образом воздействовать на другую сторону с целью изменении ее образа мышления и поведения в нужном направлении и заключении выгодного соглашения, учитывающего интересы одной или нескольких сторон.

Переговорный «бумеранг» – тактика на переговорах, которая предполагает использование оружия собеседника против него самого.

Переговорный гамбит – ситуация на переговорах, в которой один из партнеров жертвует чем-либо или идет на уступки ради выигрыша или получения активной позиции.

Переговорный процесс – это целостное, органическое единство людей, их интересов и коммуникаций, стратегий и тактик, их принципов и методов, стереотипов и установок, их индивидуального и социального, эмоционального и мотивационно-волевого, их вербального и невербального.

Переговоры – 1) специфический вид межличностного взаимодействия сторон, вид совместной деятельности, ориентированный на разрешение споров или организацию сотрудничества, и предполагающий совместное принятие решения, оформленного письменным соглашением или договором; 2) способ урегулирования отношений двух или более сторон в ситуации обмена или конфликта.

Переговоры достижения нового соглашения – это переговоры, направленные на достижение новых отношений и обязательств между участвующими в них сторонами, в частности с новыми партнерами.

Переговоры нормализации отношений – это переговоры, имеющие своей целью уладить конфликт между двумя сторонами, который возник по какой-либо причине.

Планирование переговорного процесса – составление перечня предполагаемых мероприятий, осуществление которых должно обеспечить успех переговорного процесса.

Поведенческая ловушка – это система, в которой участник переговоров выбирает некую линию поведения, которую затем бывает очень трудно изменить.

Позиции – сформулированное одной стороной и принятое другой стороной предложение (или система предложений) о ее восприятии проблемной ситуации.

Потребность – основной источник активности человека и животных; внутреннее состояние нужды, выражающее их зависимость от конкретных условий существования.

Предварительное обсуждение (встреча) – предварительная, подготовительная фаза переговоров, которая может осуществляться до первого предложения. В эту фазу обычно включают формулирование проблемы, обнаружение предпочтений и оценку пакетов.

Предмет переговоров – это взаимопринятые предложения (или пакет предложений) участников переговорного процесса.

Представитель переговорного процесса – лицо, ведущее переговоры от собственного имени или от имени группы, имеющее заранее определенный уровень полномочий при принятии решений и обладающее необходимыми личными качествами и профессиональными навыками для ведения переговоров.

Проблема – это то, что обсуждается на переговорах, вопросы повестки дня, основанные на интересах сторон.

Провал переговоров – это невозможность и нежелание обеих сторон договориться по какой-то проблеме и пойти на уступки или найти взаимоприемлемый компромисс.

Промежуточный результат переговоров – это договоренности, заявления о намерениях, о продолжении консультации и так далее.

Пропозиции – это предложения, являющиеся основанием позиций (аргументы и факты).

Психология – наука о явлениях душевной жизни, о закономерностях развития и функционирования психики.

Разумное соглашение – соглашение, которое максимально отвечает законным интересам каждой из сторон, справедливо регулирует сталкивающиеся интересы, является долговременным и принимает во внимание интересы общества.

Решение – вид деятельности, связанный с исследованием, нахождением, выбором, принятием и осуществлением определенных вариантов действий, направленных на удовлетворение интересов сторон в рамках переговоров.

Сделка – процесс обмена, при котором переговорщик отдает частично или целиком, некоторую ценность, для того, чтобы взамен получить другую.

Соглашение – это пакет (набор альтернатив, связанных с предметом), относительно которого, стороны, участвующие в переговорах, согласились после обмена с рядом предложений.

Стадии ведения переговоров – это относительно самостоятельные периоды переговорного процесса, в которых реализуется конкретная частная цель общей части переговоров.

Социальная адаптация – приспособление личности, группы к определенным социальным условиям, либо приспособление их к своим интересам, ценностям, потребностям.

Стратегия – это наиболее общее, перспективное планирование хода переговоров, планирование самого общего направления движения, ориентированного на достижение цели переговоров.

Стратегия переговоров – основная линия развития переговоров от исходных целей к результату, которая может отражать формальную сторону (способ выдвижения предложений) или содержательную сторону (объединение, разделение), направленность на разграничение позиций (деструктивная стратегия) или объединение (интегративная стратегия) сторон.

Стресс – состояние напряжения под влиянием сильных воздействий.

Субъект переговоров – в качестве субъектов переговоров может выступать один человек, группа лиц, фирма или команда.

Сценарий переговоров – устойчивая форма переговоров, в которой проявляются стереотипы и наблюдается закономерное развитие событий.

Тактика переговоров – это один прием, метод, способ или совокупность взаимосвязанных приемов для реализации выбранной стратегии.

Тупиковая ситуация – невозможность для обеих сторон договориться по какому-то конкретному вопросу, что свидетельствует о том, что окончательное соглашение не будет достигнуто.

Цели переговоров – это то, что участники переговоров действительно хотят добиться или получить.

Цель – идеальное, мысленное предвосхищение результатов деятельности.

Цель переговоров – предмет самоконтроля, который составляет смысловой центр переговоров. Каждая цель имеет набор альтернативных способов достижения (условий), один из которых должен быть принят переговорщиками для достижения соглашения.

Ценностные ориентации – система отношений личности к социально-политическим и нравственным нормам общества.

Эмоции – реакция человека и животных на воздействия внутренних и внешних раздражителей, имеющих ярко выраженную субъективную окраску. Эмоции связаны с удовлетворением и неудовлетворением биологически значимых потребностей.

Эмоциональный стресс – эмоциональное состояние, возникшее в ответ на разнообразные экстремальные действия – угрозу, опасность, обиду и т.д.

Эмпатия – процесс сопереживания, включения в эмоциональное состояние другого человека, способность понять переживания другого.

Этика – это широко распространенная социальная норма, ее используют, чтобы определить, правильно или неправильно выбраны решения в определенной ситуации.

Эффективные переговоры – это такие переговоры, которые ведут к разумному соглашению, минимальны по всем видам финансовых и материальных затрат, и проходящие в кратчайшие и оптимальные сроки.