

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Новосибирский государственный технический университет»

Кафедра социальной работы и социальной антропологии

“УТВЕРЖДАЮ”
ДИРЕКТОР ИСТР
д.соц.н. Осьмук Л. А.
“ ” _____ г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ
Технологии переговорного процесса

Образовательная программа: 37.03.02 Конфликтология, профиль: Исследования социальных конфликтов

Курс: 3, семестр : 5

Институт социальных технологий и реабилитации

		Семестр
№	Вид деятельности	5
1	Всего зачетных единиц (кредитов)	6
2	Всего часов	216
3	Всего занятий в контактной форме, час.	119
4	Лекции, час.	36
5	Практические занятия, час.	72
6	Лабораторные занятия, час.	0
7	из них в активной и интерактивной форме, час.	54
8	Аттестация, час.	2
9	Консультации, час.	9
10	Самостоятельная работа, час.	97
11	Виды самостоятельной работы (курсовой проект, курсовая работа, РГЗ, подготовка к контрольной работе)	
12	Вид аттестации	Э

Рабочая программа составлена на основании федерального государственного образовательного стандарта высшего образования по направлению (специальности): 37.03.02 Конфликтология

ФГОС введен в действие приказом №956 от 07.08.2014 г. , дата утверждения: 25.08.2014 г.

Место дисциплины в структуре учебного плана: Блок 1, базовая

Рабочая программа разработана на основе компетентностной модели выпускника по направлению (специальности): 37.03.02 Конфликтология

Рабочая программа обсуждена на заседании кафедры

СРСА, протокол заседания кафедры №_____ от 20.06.2017

Утверждена на совете института социальных технологий и реабилитации, протокол № 6 от 21.06.2017

Программу разработал:

доцент, к.и.н. Скалабан И. А.

Заведующий кафедрой:

профессор, д.соц.н. Осьмук Л. А.

Ответственный за образовательную программу:

доцент Жданова И. В.

1. Внешние требования

Таблица 1.1

Компетенция ФГОС: ОК.6 способность работать в коллективе, толерантно воспринимая социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия; в части следующих результатов обучения:	
у4. владеть технологиями переговорного процесса в профессиональной сфере, в том числе в условиях конфликтного взаимодействия	
Компетенция ФГОС: ОПК.5 способность находить и обосновывать решения в нестандартных ситуациях и социальных конфликтах, нести за них ответственность; в части следующих результатов обучения:	
з1. выпускник должен знать теоретические и нормативные основы принятия решений в нестандартных ситуациях и социальных конфликтах	
у1. выпускник должен иметь опыт принятия решений в нестандартных ситуациях и социальных конфликтах	
Компетенция ФГОС: ПК.7 способность определять необходимые технологии урегулирования конфликтов и поддержания мира; в части следующих результатов обучения:	
з3. выпускник должен знать технологии урегулирования конфликтов и поддержания мира	
у3. выпускник должен уметь определять конкретные технологии урегулирования конфликтов и поддержания мира при решении профессиональных задач	

2. Требования НГТУ к результатам освоения дисциплины

Таблица 2.1

Результаты изучения дисциплины по уровням освоения (иметь представление, знать, уметь, владеть)	Формы организации занятий
---	---------------------------

Технологии переговорного процесса

ОПК.5.з1 выпускник должен знать теоретические и нормативные основы принятия решений в нестандартных ситуациях и социальных конфликтах	
1. выпускник должен знать теоретические и нормативные основы принятия решений в нестандартных ситуациях и социальных конфликтах	Лекции; Практические занятия; Самостоятельная работа
ОПК.5.у1 выпускник должен иметь опыт принятия решений в нестандартных ситуациях и социальных конфликтах	
2. выпускник должен иметь опыт принятия решений в нестандартных ситуациях и социальных конфликтах	Практические занятия; Самостоятельная работа
ОК.6.у4 владеть технологиями переговорного процесса в профессиональной сфере, в том числе в условиях конфликтного взаимодействия	
3. технологиями переговоров в профессиональной сфере и в условиях конфликта	Практические занятия; Самостоятельная работа
ПК.7.з3 выпускник должен знать технологии урегулирования конфликтов и поддержания мира	
4. выпускник должен знать технологии урегулирования конфликтов и поддержания мира	Лекции; Практические занятия
ПК.7.у3 выпускник должен уметь определять конкретные технологии урегулирования конфликтов и поддержания мира при решении профессиональных задач	
5. выпускник должен уметь определять конкретные технологии урегулирования конфликтов и поддержания мира при решении профессиональных задач	Практические занятия

3. Содержание и структура учебной дисциплины

Таблица 3.1

Темы лекций	Активные формы, час.	Часы	Ссылки на результаты обучения	Учебная деятельность
Семестр: 5				
Дидактическая единица: Переговоры как механизм принятия решений				

1. Переговоры как тип коммуникации. Виды переговорных процессов.	0	4	1, 4	Рассматриваются сущность, типы и функции переговорных процессов. Современные теоретические подходы к переговорам. Компетентностная модель участника переговоров. Позиционный торг (торговые переговоры). Переговоры, ориентированные на сотрудничество: сущность, возможности и условия применения. Социально-психологические параметры переговоров. Дистрибутивный и интегративный подход.
2. Теоретико-методологические подходы к переговорам	2	2	1, 4	Презентуются и анализируются основные теоретические подходы к переговорам. Подробно останавливаются на структурно-функциональном подходе, игровом, диалектическом, интегративном и пр. Характеризуются их преимущества для анализа конфликта.
Дидактическая единица: Драматургия переговоров				
3. Подготовка переговоров: содержательный и организационный аспект.	2	4	1, 4	Обсуждается структура и содержание этапа подготовки переговоров. Характеризуются предварительные переговоры. Выделяются особенности переговоров ориентированных на сотрудничество.
4. Планирование переговоров.	2	2	1, 4	Обсуждается логика таблицы подготовки к переговорам.
5. Технологии и этапы ведения переговоров.	0	4	1, 4	Обсуждаются и характеризуются основные этапы переговоров.
6. Этика и протокол переговоров	0	2	1, 4	Обсуждаются протокольные аспекты переговоров. Правила и этика переговоров, и особенности различных видов переговоров.
7. Подготовка и заключение договора. Анализ результатов переговоров.	0	4	1, 4	Обсуждается структура договора, его особенности как механизма профилактики конфликта. Презентуется его логика, базовое содержание, механизмы проверки грамотности составления. Анализируются результаты переговоров..
Дидактическая единица: Переговоры в нестандартных ситуациях.				

8. Гендерные аспекты поведения в переговорах.	0	2	1, 4	Обсуждаются и характеризуются основные гендерные особенности коммуникаций, и поведения в переговорах. Проявление гендерных стереотипов и противодействия им.
9. Социо-культурные и личностные особенности в коммуникации и переговорах.	2	4	1, 4	Характеризуются социокультурные, этнические особенности, которые необходимо учитывать при подготовке к переговорам. Дается обзор и обсуждаются личностные стили поведения на переговорах и механизму их учета в процессе переговоров
10. Особенности переговоров в условиях конфликта	0	4	1, 4	Анализируют особенности диагностики ситуации, организации переговоров и коммуникации в условиях конфликта
11. Кризисные переговоры: особенности и драматургия.	0	4	1, 4	Характеризуются кризисные переговоры как самостоятельный вид, объясняется логика, драматургия и методы и техники кризисных переговоров.

Таблица 3.2

Темы практических занятий	Активные формы, час.	Часы	Ссылки на результаты обучения	Учебная деятельность
Семестр: 5				
Дидактическая единица: Переговоры как механизм принятия решений				
1. Понятие переговоров. Стереотипы в переговорах.	2	4	1, 2, 4, 5	- Принимает участие в игре "Переговоры в Мюнхене" - Определяет, что способствует / не способствует эффективным переговорам - С помощью предложенного теста определяет уровень проницательности в отношении партнера по коммуникации - Определяет, что помогало / мешало узнать точку зрения партнера по переговорам
Дидактическая единица: Драматургия переговоров				

2. Планирование переговоров.	2	4	2, 5	Игра "Лиса и заяц". Обсуждение результатов. Обсуждение логики планирования переговоров в методологии переговоров, ориентированных на сотрудничество. Презентация таблицы подготовки переговоров и заполнение её по результатам игры.
3. Проблема потери и получения достоверной и полной информации в переговорах.	2	4	2, 5	- Анализирует особенности потери информации на переговорах; - Выявляет причины утаивания информации клиентом и продумывает способы преодоления данной проблемы - Принимает участие в обсуждении и выделяет методы получения достоверной и полной информации при подготовке и в процессе коммуникации - Рефлексирует относительно собственных приемов передачи и получения информации (на основе анализа видеоматериалов группового тренинга)
4. Установление контакта	2	4	2, 5	-Выявляет собственные индивидуальные особенности установления контакта -Выявляет особенности позы "внимательного слушателя" -Анализирует коммуникативные приемы, способствующие / не способствующие установлению контакта с клиентом - изучает способы вентилиции сильных чувств клиента

5. Техники коммуникаций в условиях переговоров.	6	10	2, 5	- Формулирует условия и способы проявления нереплексивного слушания; - Выделяет типы и значение вопросов в беседе; отработывает умение задавать вопросы - Анализирует и учится использовать техники, способствующие эффективной партнерской беседе - Техники активного слушания - Выявляет и дает анализ индивидуальных особенностей ведения беседы - Отработывает методы бесконфликтного обсуждения проблемы через тренировку техники "я-высказывания", техники пролепсиса - Отработывает ряд техник амортизации
6. Организация и ведение дискуссий в условиях переговоров	2	4	1, 4	Игра "Продажа ботинок" : решает поставленную преподавателем задачу в ходе игровой групповой дискуссии. - Анализирует поведение всех участников дискуссии на основе просмотренного видеоматериала игры - выделяет закономерности проведения дискуссии - Формулирует правила конструктивной и результативной дискуссии на переговорах.
Дидактическая единица: Переговоры в нестандартных ситуациях.				
7. Техники кризисных переговоров.	2	4	2, 3, 5	В режиме презентации отработывается структура кризисных переговоров, приемов и техник.
8. Переговоры в экстремальных ситуациях.	2	4	2, 3, 5	Обсуждаются признаки экстремальных ситуаций. Как один из видов рассматриваются переговоры с террористами о заложниках. Анализируются условия, задачи переговоров. Отработываются правила поведения, анализируются видеоматериалы демонстрирующие данные техники..
Дидактическая единица: Практикум переговорного процесса				

9. Коллоквиум по рекомендованной литературе по переговорному процессу.	0	4	1, 4	Проверяется знание студентами 10 базовых работ по проблематике переговоров.
10. Практикум организации и ведения переговоров.	26	30	2, 3, 5	Студенты организуют и ведут переговоры по кейсам, предлагаемым преподавателем. Переговоры записываются и видео анализируется преподавателем совместно со студентами.

4. Самостоятельная работа обучающегося

№	Виды самостоятельной работы	Ссылки на результаты обучения	Часы на выполнение	Часы на консультации
Семестр: 5				
1	Подготовка к занятиям	1, 2, 3	77	7
Выполнение практических заданий по курсу по списку представленном в УМК курса в системе DiSpesce: Скалабан И. А. Технологии переговорного процесса [Электронный ресурс] : электронный учебно-методический комплекс / И. А. Скалабан ; Новосиб. гос. техн. ун-т. - Новосибирск, [2015]. - Режим доступа: http://elibrary.nstu.ru/source?bib_id=vtls000214893 . - Загл. с экрана. Скалабан И. А. Методические материалы по курсу "Технологии посреднической деятельности" [Электронный ресурс] / И. А. Скалабан ; Новосиб. гос. техн. ун-т. - Новосибирск, [2011]. - Режим доступа: http://elibrary.nstu.ru/source?bib_id=vtls000163617 . - Загл. с экрана.				
2	Дополнительная учебная деятельность	3	0	0
: Скалабан И. А. Технологии переговорного процесса [Электронный ресурс] : электронный учебно-методический комплекс / И. А. Скалабан ; Новосиб. гос. техн. ун-т. - Новосибирск, [2015]. - Режим доступа: http://elibrary.nstu.ru/source?bib_id=vtls000214893 . - Загл. с экрана.				
3	Подготовка к аттестации	1, 2, 3	20	2
Изучение рекомендуемой литературы по курсу выставленной в качестве рекомендуемой на DiSpesce, учебных материалов (презентаций лекций) преподавателя, выполнение фиксированных практических заданий по итогам курса: Скалабан И. А. Технологии переговорного процесса [Электронный ресурс] : электронный учебно-методический комплекс / И. А. Скалабан ; Новосиб. гос. техн. ун-т. - Новосибирск, [2015]. - Режим доступа: http://elibrary.nstu.ru/source?bib_id=vtls000214893 . - Загл. с экрана. Скалабан И. А. Методические материалы по курсу "Технологии посреднической деятельности" [Электронный ресурс] / И. А. Скалабан ; Новосиб. гос. техн. ун-т. - Новосибирск, [2011]. - Режим доступа: http://elibrary.nstu.ru/source?bib_id=vtls000163617 . - Загл. с экрана.				

5. Технология обучения

Для организации и контроля самостоятельной работы обучающихся, а также проведения консультаций применяются информационно-коммуникационные технологии (табл. 5.1).

Таблица 5.1

Деятельность	Информационно-коммуникационные технологии
Информирование	e-mail:skalaban@corp.nstu.ru; Портал НГТУ; ЭБС
Консультирование	e-mail:skalaban@corp.nstu.ru; Портал НГТУ
Контроль	Портал НГТУ; Среда электронного обучения НГТУ
Размещение учебных материалов	Портал НГТУ; ЭБС

Таблица 5.2

Активные и интерактивные формы проведения занятий

№	Наименование активных форм	Коды формируемых компетенций
1	Деловая игра	ОПК.5; ПК.7;
Формируемые умения: з1. выпускник должен знать теоретические и нормативные основы принятия решений в нестандартных ситуациях и социальных конфликтах; з3. выпускник должен знать технологии урегулирования конфликтов и поддержания мира; у1. выпускник должен иметь опыт принятия решений в нестандартных ситуациях и социальных конфликтах; у3. выпускник должен уметь определять конкретные технологии урегулирования конфликтов и поддержания мира при решении профессиональных задач Краткое описание применения: рефлексия студентов относительно сформированности собственных компетенций, отработка навыков коммуникаций и ведения переговоров		
2	Кейс-стади	ОПК.5; ПК.7;
Формируемые умения: у1. выпускник должен иметь опыт принятия решений в нестандартных ситуациях и социальных конфликтах; у3. выпускник должен уметь определять конкретные технологии урегулирования конфликтов и поддержания мира при решении профессиональных задач Краткое описание применения: Отработка навыков эффективных коммуникаций и ведения переговоров на конкретных ситуациях		

6. Правила аттестации обучающихся по учебной дисциплине

Для аттестации обучающихся по дисциплине используется балльно-рейтинговая система (БРС), позволяющая выставять оценки по традиционной шкале и 15-уровневой ECTS. Краткая информация о БРС приведена в табл. 6.1.

Таблица 6.1

Оцениваемые виды деятельности обучающихся	Максимальный балл
Семестр: 5	
<i>Подготовка к занятиям:</i>	
<i>Лекция:</i>	20
<i>Практические занятия:</i>	40
<i>Экзамен:</i>	40

В таблице 6.2 представлено соответствие форм контроля заявляемым требованиям к результатам освоения дисциплины.

Таблица 6.2

Коды компетенций ФГОС	Результаты обучения	Формы контроля
		Экзамен
ОК.6	у4. владеть технологиями переговорного процесса в профессиональной сфере, в том числе в условиях конфликтного взаимодействия	+
ОПК.5	з1. выпускник должен знать теоретические и нормативные основы принятия решений в нестандартных ситуациях и социальных конфликтах	+

	у1. выпускник должен иметь опыт принятия решений в нестандартных ситуациях и социальных конфликтах	+
ПК.7	з3. выпускник должен знать технологии урегулирования конфликтов и поддержания мира	+
	у3. выпускник должен уметь определять конкретные технологии урегулирования конфликтов и поддержания мира при решении профессиональных задач	+

Фонд оценочных средств по дисциплине представлен в приложении № 1 к рабочей программе.

7. Литература

Основная литература

1. Лебедева М. М. Технология ведения переговоров : учебное пособие / М. М. Лебедева. - М., 2010
2. Фройнд, Дж. Переговоры каждый день: Как добиваться своего в любой ситуации [Электронный ресурс] / Джеймс Фройнд ; Пер. с англ. — М.: АЛЬПИНА ПАБЛИШЕР, 2013. — 276 с. - ISBN 978-5-9614-4366-0 - Режим доступа: <http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=518833> - Режим доступа: <http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=518833> - Загл. с экрана.
3. Искусство презентаций и ведения переговоров: Учебное пособие / М.Л.Асмолова. - 2-е изд. - М.: ИЦ РИОР: НИЦ Инфра-М, 2013. - 247 с.: 60х88 1/16. - (Президентская программа подготовки управленческих кадров). (обложка) ISBN 978-5-369-01004-4 - Режим доступа: <http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=370462> - Загл. с экрана.

Дополнительная литература

1. Головина А. С. Деловые переговоры. Стратегия победы / А. Головина. - СПб. [и др.], 2007. - 188 с. : ил.
2. Вагин И. О. Мастер-класс. Переговоры / И. Вагин, П. Рипинская. - М., 2005. - 303 с. : ил.
3. Фишер Р. Путь к согласию, или Переговоры без поражения : пер. с англ. / Р. Фишер. - М., 1992. - 157 с.
4. Бороздина Г. В. Психология делового общения : учебник / Г. В. Бороздина. - М., 2007. - 293, [1] с.
5. Хасан Б. И. Психология конфликта и переговоры : [учебное пособие для вузов по направлению и специальностям психологии] / Б. И. Хасан, П. А. Сергоманов. - Москва, 2008. - 190, [1] с. : табл.
6. Корэн Л. Искусство торговаться или все о переговорах. - Минск, 1995. - 160 с.
7. Дойль П. Менеджмент: стратегия и тактика : [учебник] / Питер Дойль ; [пер. с англ. под ред. Ю. Н. Каптуревского]. - СПб., 1999. - 559 с. : ил.
8. Игебаева Ф. А. Деловое общение : практикум / Ф. А. Игебаева ; Башк. гос. аграр. ун-т. - Уфа, 2010. - 111 с. : табл. - Авт. на обл. не указан.
9. Курбатов В. И. Как успешно провести переговоры : (пособие для деловых людей) / В. И. Курбатов. - Ростов н/Дону, 1997. - 256 с.

Интернет-ресурсы

1. Издательство «Лань» [Электронный ресурс] : электронно-библиотечная система. - [Россия], 2010. - Режим доступа: <http://e.lanbook.com>. - Загл. с экрана.
2. ЭБС НГТУ : <http://elibrary.nstu.ru/>
3. ЭБС «Издательство Лань» : <https://e.lanbook.com/>
4. ЭБС IPRbooks : <http://www.iprbookshop.ru/>

5. ЭБС "Znanium.com" : <http://znanium.com/>

6. :

8. Методическое и программное обеспечение

8.1 Методическое обеспечение

1. Скалабан И. А. Методические материалы по курсу "Технологии посреднической деятельности" [Электронный ресурс] / И. А. Скалабан ; Новосиб. гос. техн. ун-т. - Новосибирск, [2011]. - Режим доступа: http://elibrary.nstu.ru/source?bib_id=vtls000163617. - Загл. с экрана.
2. Скалабан И. А. Технологии переговорного процесса [Электронный ресурс] : электронный учебно-методический комплекс / И. А. Скалабан ; Новосиб. гос. техн. ун-т. - Новосибирск, [2015]. - Режим доступа: http://elibrary.nstu.ru/source?bib_id=vtls000214893. - Загл. с экрана.

8.2 Специализированное программное обеспечение

1 Microsoft Windows

2 Microsoft Office

9. Материально-техническое обеспечение

Презентационное оборудование

№	Наименование	Назначение
1	Презентационное оборудование (мультимедиа-проектор, экран, компьютер для управления)	презентация лекционного материала и работа с видеоматериалами по результатам деловых игр и проигрывания кейсов.

Комплект оборудования

№	Наименование	Назначение
1	Видеокамера Sony HDR-CX530E Black	Используется для записи учебных упражнений и учебных медиаций
2	Экран на штативе Classic Libra 200x200	Используется для демонстрации материалов видеозаписи учебных упражнений, учебных медиаций, презентаций к занятиям

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Новосибирский государственный технический университет»

Кафедра социальной работы и социальной антропологии

“УТВЕРЖДАЮ”
ДИРЕКТОР ИСТР
д.соц.н., профессор Л.А. Осьмук
“ ” _____ Г.

ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

Технологии переговорного процесса

Образовательная программа: 37.03.02 Конфликтология, профиль: Исследования социальных конфликтов

1. Обобщенная структура фонда оценочных средств учебной дисциплины

Обобщенная структура фонда оценочных средств по дисциплине Технологии переговорного процесса приведена в Таблице.

Таблица

Формируемые компетенции	Показатели сформированности компетенций (знания, умения, навыки)	Темы	Этапы оценки компетенций	
			Мероприятия текущего контроля (курсовой проект, РГЗ(Р) и др.)	Промежуточная аттестация (экзамен, зачет)
ОК.6 способность работать в коллективе, толерантно воспринимая социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия	у4. владеть технологиями переговорного процесса в профессиональной сфере, в том числе в условиях конфликтного взаимодействия	Переговоры в экстремальных ситуациях. Техники кризисных переговоров.	Участие в выполнении групповых заданий, упражнений	Экзамен
ОПК.5 способность находить и обосновывать решения в нестандартных ситуациях и социальных конфликтах, нести за них ответственность	з1. выпускник должен знать теоретические и нормативные основы принятия решений в нестандартных ситуациях и социальных конфликтах	Гендерные аспекты поведение в переговорах. Коллоквиум по рекомендованной литературе по переговорному процессу. Кризисные переговоры: особенности и драматургия. Организация и ведение дискуссий в условиях переговоров Особенности переговоров в условиях конфликта Переговоры как тип коммуникации. Виды переговорных процессов. Планирование переговоров. Подготовка и заключение договора. Анализ результатов переговоров. Подготовка переговоров: содержательный и организационный аспект. Понятие переговоров. Стереотипы в переговорах. Социо-культурные и личностные особенности в коммуникации и переговорах. Теоретико-методологические подходы к переговорам Технологии и этапы ведения переговоров. Этика и протокол переговоров	Работа с кейсами ситуаций нестандартных ситуаций переговоров	Экзамен, .
ОПК.5	у1. выпускник должен иметь опыт принятия решений в нестандартных ситуациях и социальных конфликтах	Переговоры в экстремальных ситуациях. Планирование переговоров. Понятие переговоров. Стереотипы в переговорах. Проблема потери и получения достоверной и полной информации в переговорах. Техники коммуникаций в условиях переговоров. Техники кризисных переговоров. Установление контакта	Работа с кейсами ситуаций нестандартных ситуаций переговоров	Экзамен

ПК.7/ТХ способность определять необходимые технологии урегулирования конфликтов и поддержания мира	з3. выпускник должен знать технологии урегулирования конфликтов и поддержания мира	Гендерные аспекты поведение в переговорах. Коллоквиум по рекомендованной литературе по переговорному процессу. Кризисные переговоры: особенности и драматургия. Организация и ведение дискуссий в условиях переговоров Особенности переговоров в условиях конфликта Переговоры как тип коммуникации. Виды переговорных процессов. Планирование переговоров. Подготовка и заключение договора. Анализ результатов переговоров. Подготовка переговоров: содержательный и организационный аспект. Понятие переговоров. Стереотипы в переговорах. Социо-культурные и личностные особенности в коммуникации и переговорах. Теоретико-методологические подходы к переговорам Технологии и этапы ведения переговоров. Этика и протокол переговоров	Работа с кейсами ситуаций требующих переговоров в ситуации конфликта	Экзамен,
ПК.7/ТХ	у3. выпускник должен уметь определять конкретные технологии урегулирования конфликтов и поддержания мира при решении профессиональных задач	Переговоры в экстремальных ситуациях. Планирование переговоров. Понятие переговоров. Стереотипы в переговорах. Проблема потери и получения достоверной и полной информации в переговорах. Техники коммуникаций в условиях переговоров. Техники кризисных переговоров. Установление контакта	Знать технологии коммуникации, технологии гарвардской школы переговоров, технологий работы с нарративами	Экзамен,

2. Методика оценки этапов формирования компетенций в рамках дисциплины.

Аттестация по дисциплине проводится в 5 семестре - в форме экзамена, который направлен на оценку сформированности компетенций ОК.6, ОПК.5, ПК.7/ТХ.

Экзамен проводится в устной форме. Объект контроля - теоретические знания и практические задания по курсу. Билеты включают в себя один теоретический вопрос, один практический. Содержание билетов представлено в приложении к программе.

Кроме того, сформированность компетенций проверяется при проведении мероприятий текущего контроля, указанных в таблице раздела 1.

Общие правила выставления оценки по дисциплине определяются балльно-рейтинговой системой, приведенной в рабочей программе учебной дисциплины.

На основании приведенных далее критериев можно сделать общий вывод о сформированности компетенций ОК.6, ОПК.5, ПК.7/ТХ, за которые отвечает дисциплина, на разных уровнях.

Общая характеристика уровней освоения компетенций.

Ниже порогового. Уровень выполнения работ не отвечает большинству основных требований, теоретическое содержание курса освоено частично, пробелы могут носить существенный характер, необходимые практические навыки работы с освоенным материалом сформированы не достаточно,

большинство предусмотренных программой обучения учебных заданий не выполнены или выполнены с существенными ошибками.

Экзаменуемый демонстрирует слабые практические умения, не может продемонстрировать знания методов и технологий коммуникации, объяснить принципы их использования.

Пороговый. Уровень выполнения работ отвечает большинству основных требований, теоретическое содержание курса освоено частично, но пробелы не носят существенного характера, необходимые практические навыки работы с освоенным материалом в основном сформированы, большинство предусмотренных программой обучения учебных заданий выполнено, некоторые виды заданий выполнены с ошибками.

Экзаменуемый демонстрирует практические умения, но в его действиях присутствует ряд ошибок или экзаменуемый не может опираясь на теоретические знания в полной мере объяснить свои действия даже если осуществляет их правильно.

Базовый. Уровень выполнения работ отвечает всем основным требованиям, теоретическое содержание курса освоено полностью, без пробелов, некоторые практические навыки работы с освоенным материалом сформированы недостаточно, все предусмотренные программой обучения учебные задания выполнены, качество выполнения ни одного из них не оценено минимальным числом баллов, некоторые из выполненных заданий, возможно, содержат ошибки.

Экзаменуемый демонстрирует практические умения и способен их обосновать, опираясь на теоретические знания.

Продвинутый. Уровень выполнения работ отвечает всем требованиям, теоретическое содержание курса освоено полностью, без пробелов, необходимые практические навыки работы с освоенным материалом сформированы, все предусмотренные программой обучения учебные задания выполнены, качество их выполнения оценено числом баллов, близким к максимальному.

Экзаменуемый демонстрирует практические умения и способен их обосновать, опираясь на теоретические знания. Может демонстрировать и обосновывать их вариативное использование.

Паспорт экзамена

по дисциплине «Технологии переговорного процесса», 5 семестр

1. Методика оценки

Экзамен проводится в устной форме, по билетам. Билет формируется по следующему правилу: первый вопрос выбирается из диапазона вопросов 1-10 и направлен на проверку теоретических знаний по курсу, второй вопрос из диапазона вопросов 10-20 и направлен на проверку практических навыков. В ходе экзамена преподаватель вправе задавать студенту дополнительные вопросы из общего перечня (п. 4).

Форма экзаменационного билета

НОВОСИБИРСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ТЕХНИЧЕСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ
Факультет ИСТР

Билет № _____

к экзамену по дисциплине «Технологии переговорного процесса»

1. Понятие, функции и типы переговоров.
2. Таблица подготовки к переговорам. (Текст конфликта на выбор преподавателя)

Утверждаю: зав. кафедрой _____ должность, ФИО
(подпись) (дата)

2. Критерии оценки

- Ответ на экзаменационный билет считается **неудовлетворительным**, если студент при ответе на вопросы не дает определений основных понятий, не способен показать причинно-следственные связи явлений, при решении задачи допускает принципиальные ошибки, не демонстрирует практические навыки коммуникации, подготовки к переговорам и ведения переговоров.
- Ответ на экзаменационный билет засчитывается на **пороговом** уровне, если студент при ответе на вопросы дает определение основных понятий, может показать причинно-следственные связи явлений, при решении задачи допускает не принципиальные ошибки, демонстрирует умение использовать часть методов и технологий коммуникации, знание основных.
- Ответ на экзаменационный билет (тест) билет засчитывается на **базовом** уровне, если студент при ответе на вопросы формулирует основные понятия, законы, дает характеристику процессов, явлений, проводит анализ причин, условий, может

представить качественные характеристики процессов, не допускает принципиальных ошибок в методах и технологиях коммуникаций и переговоров.

- Ответ на экзаменационный билет (тест) билет засчитывается на **продвинутом** уровне, если студент при ответе на вопросы проводит сравнительный анализ подходов, проводит комплексный анализ, выявляет проблемы, предлагает механизмы решения, способен представить количественные характеристики определенных процессов, приводит конкретные примеры из практики, не допускает ошибок в технологиях и методах коммуникации и переговоров, способен обосновать выбор метода..

В общей оценке по дисциплине экзаменационные баллы учитываются в соответствии с правилами балльно-рейтинговой системы, приведенными в рабочей программе дисциплины.

3. Вопросы к экзамену по дисциплине «Технологии переговорного процесса»

Теоретические вопросы.

2. Понятие, функции и типы переговоров.
3. Позиционный торг как тип переговоров: преимущества и недостатки.
4. Переговоры, ориентированные на сотрудничество: возможности и ограничения. Социальные ловушки.
5. Интересы как основа переговоров ориентированных на сотрудничество. Понятие и основные типы.
6. Основные фазы переговоров и характеристики этапов.
7. Основные элементы подготовки к переговорам, ориентированным на сотрудничество: интересы, варианты, альтернативы, легитимность, коммуникация, взаимоотношения, обязательства.
8. Организационные аспекты подготовки переговорам. Предпереговоры.
9. Пути налаживания отношений на переговорах. Психологическая оценка участников переговоров и стратегии работы с ними.
10. Этические основы поведения на переговорах.
11. Протокольные аспекты переговоров.
12. Правила приветствия на переговорах и деловых беседах.
13. Внешний вид участников переговоров.
14. Факторы, способствующие конфликтам и затрудняющие переговоры.
15. Работа с информацией при подготовке и ведении переговоров.
16. Учет гендерных особенностей в переговорном процессе.

Практические вопросы.

1. Таблица подготовки к переговорам.
2. Техники налаживания контакта с партнером по переговорам;
3. Умение слушать и задавать вопросы.
4. Техники активного и эмпатического слушания;
5. Техника «Я- высказывания»
6. Техники аргументаций на переговорах;
7. Техниками манипуляций на переговорах и противодействия им;
8. Техники работы с трудными людьми.
9. Дискуссия на переговорах и работа с эмоциями.
10. Выработка предложений.
11. Подготовка соглашения. Техника тестирования реальности.

ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ
УЧРЕЖДЕНИЕ
ВЫСШЕГО ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ
НОВОСИБИРСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ТЕХНИЧЕСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ

БИЛЕТЫ
«ТЕХНОЛОГИИ ПЕРЕГОВОРНОГО ПРОЦЕССА»

Авторский коллектив разработчиков

(подпись)

___ И.А. Скалабан ___
(инициалы, фамилия)

(подпись)

___ Т.В. Елистратова ___
(инициалы, фамилия)

ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ
ВЫСШЕГО ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ
НОВОСИБИРСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ТЕХНИЧЕСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ

«ТЕХНОЛОГИИ ПЕРЕГОВОРНОГО ПРОЦЕССА»

БИЛЕТ № 1

1. Понятие, функции и типы переговоров.
2. Переделайте высказывание таким образом, чтобы оно было лишено обвинительного оттенка, агрессивности и содержало бы чувства и сам факт, причины, который вызвали данные чувства, а также предложение по решению проблемной ситуации (используйте технику «я-высказывания»)
 - *Если бы ты был обо мне заботился, то помог бы мне с заданием, вместо того, чтобы «в контакте» фотографии непонятно чьи рассматривать!*
 - *Сразу видно, что родители тебя прибираться не научили! Общежитие - не для таких королев! Снимай себе квартиру и хоть месяц посуду не мой!*

Зав. кафедрой СРСА

Л.А. Осьмук

ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ
ВЫСШЕГО ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ
НОВОСИБИРСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ТЕХНИЧЕСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ

Зачет **«ТЕХНОЛОГИИ ПЕРЕГОВОРНОГО ПРОЦЕССА»**

БИЛЕТ № 2

1. Позиционный торг как тип переговоров: преимущества и недостатки.
2. Прочтите приведенные ниже высказывания и определите, соответствуют ли они принципам построения фраз медиатора. Приведите такую формулировку, которая сохранит содержание, но будет приемлема для медиатора в работе со сторонами.

- Вы сами не понимаете, чего требуете.
- Поверьте мне как специалисту: если вы будете продолжать в том же духе, то уж точно ни о чём не договоритесь.

Зав. кафедрой СРСА

Л.А. Осьмук

ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ
ВЫСШЕГО ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ
НОВОСИБИРСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ТЕХНИЧЕСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ
«ТЕХНОЛОГИИ ПЕРЕГОВОРНОГО ПРОЦЕССА»

БИЛЕТ № 3

1. Переговоры, ориентированные на сотрудничество: возможности и ограничения. Социальные ловушки.
2. Используя известные вам техники активного слушания (технику «отзеркаливания», «сообщение о восприятии другого» и др.) отреагируйте на следующие фразы:

- Ему совершенно наплевать, чем питаются его дети, его вообще, кроме телевизора и компьютера, мало что в собственном доме интересует!
- Я в ярости! Какой он вообще мужчина, раз делает только то, что говорит ему его мама!

Зав. кафедрой СРСА

Л.А. Осьмук

ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ
ВЫСШЕГО ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ
НОВОСИБИРСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ТЕХНИЧЕСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ
«ТЕХНОЛОГИИ ПЕРЕГОВОРНОГО ПРОЦЕССА»

БИЛЕТ № 4

1. Интересы как основа переговоров ориентированных на сотрудничество. Понятие и основные типы.
2. Продемонстрируйте свой вариант «вступительного слова» медиатора.

Зав. кафедрой СРСА

Л.А. Осьмук

ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ

ВЫСШЕГО ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ
НОВОСИБИРСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ТЕХНИЧЕСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ
«ТЕХНОЛОГИИ ПЕРЕГОВОРНОГО ПРОЦЕССА»

БИЛЕТ № 5

1. Основные фазы переговоров и характеристики этапов.
2. Прочтите проблемную ситуацию. Проанализируйте интересы каждой стороны и сформулируйте предполагаемую повестку дня переговоров (перечислите список вопросов для совместного обсуждения матери и дочери).

Между матерью и дочерью в течение полугода происходят конфликты по поводу того, во сколько пятнадцатилетняя дочь должна возвращаться домой. Мать настаивает на том, что дочь должна приходить домой не позднее девяти часов вечера. Дочь же считает, что здесь вообще не возможны никакие ограничения. А девять вечера – вообще смехотворно. Поскольку в это время все как раз и начинается в компании ее друзей. К тому же, проводя все вечера с друзьями, дочь совершенно перестала помогать по дому.

Мать безуспешно пытается «отвадить» непутевых друзей дочери, не позволяя им показываться в доме. Прежде хорошие и гармоничные отношения в этой семье, в которой нет отца, за последние полгода совсем разладились, что огорчает их обеих. Все обещания дочери, вырванные ценой давления и шантажа, не выполняются, и ситуация только ухудшается.

Зав. кафедрой СРСА

Л.А. Осьмук

ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ
ВЫСШЕГО ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ
НОВОСИБИРСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ТЕХНИЧЕСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ
«ТЕХНОЛОГИИ ПЕРЕГОВОРНОГО ПРОЦЕССА»

БИЛЕТ № 6

1. Основные элементы подготовки к переговорам, ориентированным на сотрудничество: интересы, варианты, альтернативы, легитимность, коммуникация, взаимоотношения, обязательства.
2. В приведённых ниже фразах найдите манипуляции, определите ожидаемый манипулятором эффект и предложите ответную реакцию. Аргументируйте свой ответ.
 - *Вы вообще понимаете принцип работы магазина? Вы что, сегодня первый день на работе? Не понимаете очевидных вещей? Почему я должна объяснять вам прописные истины?!*
 - *Я смотрю, в «Инсайте» совсем дела плохо идут, набирают, кого попало! Девушка, у вас высшее образование хотя бы имеется?*

Зав. кафедрой СРСА

Л.А. Осьмук

ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ
ВЫСШЕГО ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ
НОВОСИБИРСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ТЕХНИЧЕСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ
«ТЕХНОЛОГИИ ПЕРЕГОВОРНОГО ПРОЦЕССА»

БИЛЕТ № 7

1. Организационные аспекты подготовки переговорам. Предпереговоры.
2. В приведённых ниже фразах найдите манипуляции, определите ожидаемый манипулятором эффект и предложите техники противодействия. Аргументируйте свой

ответ.

- Мы, конечно, давно с вами работаем, и вроде всегда друг друга устраивали, но вот незадача - компания в соседнем офисе предлагает очень выгодные условия поставки и оплаты. Готовы ли Вы предложить нам такие же условия? Иначе сами понимаете, кризис...

- Вы такая большая компания, у вас такие обороты, такой имидж на рынке! А у нас - выручка смешная, еле концы с концами сводим.. Войдите в наше положение! Что вам стоит дать нам отсрочку еще на две недели..

Зав. кафедрой СРСА

Л.А. Осьмук

ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ
ВЫСШЕГО ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ
НОВОСИБИРСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ТЕХНИЧЕСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ

т «ТЕХНОЛОГИИ ПЕРЕГОВОРНОГО ПРОЦЕССА»

БИЛЕТ № 8

1. Пути налаживания отношений на переговорах. Психологическая оценка участников переговоров и стратегии работы с ними.
2. Используя известные вам техники аргументации (метод поиска противоречия, персонификация аргументации, метод обращения к формальной структуре, метод достижения последовательных выводов и др.), убедите работодателя (в лице преподавателя) в обширности ваших профессиональных знаний, наличии требуемых навыков, эффективности полученного вами образования по специальности «социальная антропология», и добейтесь устройства на интересующую вас должность (сфера деятельности, тип организации, и вакантная должность – на ваш выбор).

Зав. кафедрой СРСА

Л.А. Осьмук

ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ
ВЫСШЕГО ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ
НОВОСИБИРСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ТЕХНИЧЕСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ
«ТЕХНОЛОГИИ ПЕРЕГОВОРНОГО ПРОЦЕССА»

БИЛЕТ № 9

1. Этические основы поведения на переговорах.
2. Разыграйте проблемную ситуацию, связанную с внезапно участвовавшими опозданиями и частым предоставлением «больничных листов» работником, в ролях «специалист по управлению персоналом – сотрудник», где роль специалиста HR выполняете вы, а роль сотрудника - преподаватель-экзаменатор. Вашей задачей является следующее - в процессе диалога продемонстрировать:

А) навыки установления контакта с клиентом (организовать пространство беседы – по возможности, позу внимательного слушающего).

Б) Техники активного слушания («Да»-технику, технику «выспрашивания», «замечание о ходе беседы», техники «резюме», технику «отзеркаливания» - «Эхо»-технику,

«тестирование реальности», «сообщение о восприятии другого», «сообщение о собственном самочувствии», приемы «вентиляции эмоций» клиента и др.).

Зав. кафедрой СРСА

Л.А. Осьмук

ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ
ВЫСШЕГО ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ
НОВОСИБИРСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ТЕХНИЧЕСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ
«ТЕХНОЛОГИИ ПЕРЕГОВОРНОГО ПРОЦЕССА»

БИЛЕТ № 10

1. Протокольные аспекты переговоров.
2. Используя известные вам техники активного слушания (технику «отзеркаливания», «сообщение о восприятии другого» и др.) отреагируйте на следующие фразы:

- Вы не уважаете меня. Вы никогда не вспоминаете о моем дне рождения.

-Вы никогда не делаете то, чего хочу я; всегда поступаете только по своему усмотрению.

Зав. кафедрой СРСА

Л.А. Осьмук

ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ
ВЫСШЕГО ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ
НОВОСИБИРСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ТЕХНИЧЕСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ

«ТЕХНОЛОГИИ ПЕРЕГОВОРНОГО ПРОЦЕССА»

БИЛЕТ № 11

1. Внешний вид участников переговоров
2. Переделайте высказывание таким образом, чтобы оно было лишено обвинительного оттенка, агрессивности и содержало бы чувства и сам факт, причины, который вызвали данные чувства, а также предложение по решению проблемной ситуации (используйте технику «я-высказывания»)

- Неужели вы не можете вовремя предупредить о том, что не успеваете выполнить задание в срок? У вас всегда аврал, и вы не звоните мне до последней минуты!

- Нормальный человек всё спокойно объяснит, а с тобой, как посмотрю, вообще разговаривать без толку!

Зав. кафедрой СРСА

Л.А. Осьмук

ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ
ВЫСШЕГО ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ
НОВОСИБИРСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ТЕХНИЧЕСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ

Зачет **«ТЕХНОЛОГИИ ПЕРЕГОВОРНОГО ПРОЦЕССА»**

БИЛЕТ № 12

1. Работа с информацией при подготовке и ведении переговоров.
2. Прочтите приведенные ниже высказывания и определите, соответствуют ли они принципам построения фраз медиатора. Приведите такую формулировку, которая сохранит содержание, но будет приемлема для медиатора в работе со сторонами.

- *На вашем месте, я бы не верил его обещаниям.*
- *Ваш оппонент наверняка не согласится с таким предложением.*
- *Вы же мужчина, не обращайтесь внимания.*

Зав. кафедрой СРСА

Л.А. Осьмук

ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ
ВЫСШЕГО ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ
НОВОСИБИРСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ТЕХНИЧЕСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ
Зачет «ТЕХНОЛОГИИ ПЕРЕГОВОРНОГО ПРОЦЕССА»

БИЛЕТ № 13

1. Умение слушать и задавать вопросы.
 2. Прочтите приведенные ниже высказывания и определите, соответствуют ли они принципам построения фраз медиатора. Приведите такую формулировку, которая сохранит содержание, но будет приемлема для медиатора в работе со сторонами.
- *Разве можно разговаривать в таком тоне?*
 - *Вы должны принимать в расчет и интересы другой стороны.*
 - *Кричать на мужа не в ваших интересах.*

Зав. кафедрой СРСА

Л.А. Осьмук

ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ
ВЫСШЕГО ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ
НОВОСИБИРСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ТЕХНИЧЕСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ
«ТЕХНОЛОГИИ ПЕРЕГОВОРНОГО ПРОЦЕССА»

БИЛЕТ № 14

1. Учет гендерных особенностей в переговорном процессе.
 2. Прочтите приведенные ниже высказывания и определите, соответствуют ли они принципам построения фраз медиатора. Приведите такую формулировку, которая сохранит содержание, но будет приемлема для медиатора в работе со сторонами.
- *Это предложение очень удачное.*
 - *Если будете молчать, он встанет и уйдёт, это сразу понятно.*
 - *Много наобещали своему оппоненту, а выполнить - разве сумеете всё?*

Зав. кафедрой СРСА

Л.А. Осьмук

ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ
ВЫСШЕГО ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ
НОВОСИБИРСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ТЕХНИЧЕСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ
«ТЕХНОЛОГИИ ПЕРЕГОВОРНОГО ПРОЦЕССА»

БИЛЕТ № 15

1. Техники аргументаций на переговорах
2. Прочтите приведенные ниже высказывания и определите, соответствуют ли они принципам построения фраз медиатора. Приведите такую формулировку, которая сохранит содержание, но будет приемлема для медиатора в работе со сторонами.
 - *Вы говорите возмутительные вещи. Поэтому та сторона и возмущена вашими словами.*
 - *Возьмите себя в руки и успокойтесь.*
 - *Нельзя быть таким упрямым*

Зав. кафедрой СРСА

Л.А. Осьмук

ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ
ВЫСШЕГО ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ
НОВОСИБИРСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ТЕХНИЧЕСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ
«ТЕХНОЛОГИИ ПЕРЕГОВОРНОГО ПРОЦЕССА»

БИЛЕТ № 16

1. Техники манипуляций на переговорах и противодействия им
2. Прочтите приведенные ниже высказывания и определите, соответствуют ли они принципам построения фраз медиатора. Приведите такую формулировку, которая сохранит содержание, но будет приемлема для медиатора в работе со сторонами.
 - *Слушайте, что я говорю, я же предлагаю вам хорошее решение.*
 - *Это ваше предложение не внушает никакого доверия.*
 - *Не расстраивайтесь так, я сам в подобной ситуации был, отлично понимаю, как это обидно.*

Зав. кафедрой СРСА

Л.А. Осьмук

ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ
ВЫСШЕГО ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ
НОВОСИБИРСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ТЕХНИЧЕСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ
«ТЕХНОЛОГИИ ПЕРЕГОВОРНОГО ПРОЦЕССА»

БИЛЕТ № 17

1. Техники работы с "трудными" людьми.
2. Используя различные техники проведения партнёрской беседы, способствующие взаимопониманию, помогите клиенту на кокусе перефразировать высказывание в конструктивном ключе:
 - *Я бы не отказывался от уступок, если б он не настаивал на том пункте так упрямо!*
 - *О чём с ними разговаривать? Ведь никто не интересуется, как я себя чувствую!*
 - *Он всегда специально сбивает меня с толку!*

Зав. кафедрой СРСА

Л.А. Осьмук

ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ

ВЫСШЕГО ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ
НОВОСИБИРСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ТЕХНИЧЕСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ
«ТЕХНОЛОГИИ ПЕРЕГОВОРНОГО ПРОЦЕССА»

БИЛЕТ № 18

1. Действия, способствующие налаживанию контакта
2. В приведённых ниже фразах найдите манипуляции, определите ожидаемый манипулятором эффект и предложите техники противодействия. Аргументируйте свой ответ.
 - У вас огромные, нереальные цены! Дайте отсрочку, иначе мы не потянем. Да что там, с такими ценами скоро с вами никто работать не будет... И без того у вас уже репутация сомнительная..
 - А ваше начальство знает, что вы себе позволяете с таким VIP-клиентом, как я? Вы сами хоть понимаете, чем вам это грозит?
 - Да понимаю, что обещали, отдала бы вам деньги с великой радостью, но и вы войдите в моё положение - начальник меня убьёт, если узнает!

Зав. кафедрой СРСА

Л.А. Осьмук

ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ
ВЫСШЕГО ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ
НОВОСИБИРСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ТЕХНИЧЕСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ
«ТЕХНОЛОГИИ ПЕРЕГОВОРНОГО ПРОЦЕССА»

БИЛЕТ № 19

1. Презентация сторон и формирование повестки дня.
2. Проиграйте ситуацию по ролям. Вы – медиатор. Используя различные **типы вопросов (а также техник, способствующих налаживанию контакта)**, выясните у преподавателя (в роли клиента) подробности сложившейся ситуации: клиент, не получив вовремя занятой него приятелем крупной суммы денег, и, будучи раздражённым от того, что в течение уже почти полугода приятель не идёт на какой-либо контакт (не отвечает на звонки и т.д.) намеревается обратиться в суд. При этом имея на руках расписку о выдаче денег. Общие с должником знакомые порекомендовали ему для начала обратиться в центр урегулирования конфликтов.

Зав. кафедрой СРСА

Л.А. Осьмук

ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ
ВЫСШЕГО ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ
НОВОСИБИРСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ТЕХНИЧЕСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ
«ТЕХНОЛОГИИ ПЕРЕГОВОРНОГО ПРОЦЕССА»

БИЛЕТ № 20

1. Кокус: цели и функции. Работа на кокусе.
2. Выделите интересы и потребности у сторон конфликтной ситуации. Приведите

примеры техник партнёрской беседы (выделите различные их виды), не способствующих налаживанию контакта и влияющих на эскалацию конфликта.

МУЖ (полагая, что сосредоточен на проблеме): Дорогая, что-то надо делать с домом. Как в хлеву живем.

ЖЕНА (воспринимая это как личный выпад): Сам-то и пальцем не пошевелишь! Даже то, что обещаешь, не делаешь. Вчера вечером...

МУЖ (перебивая): Я знаю. Знаю. Просто...

ЖЕНА (не слушая): ...сказал, что вынесешь мусор. Утром пришлось выносить самой.

МУЖ (пытаясь вернуться к проблеме): Только не надо становиться в позу. Я просто хотел обратить внимание, что мы оба...

ЖЕНА (не слушая): И в школу детей везти была твоя очередь.

МУЖ (реагируя): Да брось! Я же предупредил, что у меня деловой завтрак.

ЖЕНА (переходя на крик): Значит, твое время важнее моего? Я ведь тоже работаю! Мне осточертело играть вторую скрипку в этом оркестре!

МУЖ (переходя на крик): Ну, уж оставь! Кто здесь почти все счета оплачивает?

Зав. кафедрой СРСА

Л.А. Осьмук

ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ
ВЫСШЕГО ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ
НОВОСИБИРСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ТЕХНИЧЕСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ
«ТЕХНОЛОГИИ ПЕРЕГОВОРНОГО ПРОЦЕССА»

БИЛЕТ № 21

1. Дискуссия на переговорах: особенности и принципы. Работа с эмоциями.
2. Прочитайте данную ниже конфликтную ситуацию. Выберите роль жены или мужа. От лица выбранного персонажа продумайте и предложите конкретные действия по налаживанию контакта между сторонами; от имени персонажа продемонстрируйте на конкретных фразах вариант «стратегии прорыва» на переговорах с «трудными» людьми, предложенную Ф. Юри (все пять этапов).

МУЖ (полагая, что сосредоточен на проблеме): Дорогая, что-то надо делать с домом. Как в хлеву живем.

ЖЕНА (воспринимая это как личный выпад): Сам-то и пальцем не пошевелишь! Даже то, что обещаешь, не делаешь. Вчера вечером...

МУЖ (перебивая): Я знаю. Знаю. Просто...

ЖЕНА (не слушая): ...сказал, что вынесешь мусор. Утром пришлось выносить самой.

МУЖ (пытаясь вернуться к проблеме): Только не надо становиться в позу. Я просто хотел обратить внимание, что мы оба...

ЖЕНА (не слушая): И в школу детей везти была твоя очередь.

МУЖ (реагируя): Да брось! Я же предупредил, что у меня деловой завтрак.

ЖЕНА (переходя на крик): Значит, твое время важнее моего? Я ведь тоже работаю! Мне осточертело играть вторую скрипку в этом оркестре!

МУЖ (переходя на крик): Ну, уж оставь! Кто здесь почти все счета оплачивает?

Зав. кафедрой СРСА

Л.А. Осьмук

ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ
ВЫСШЕГО ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ
НОВОСИБИРСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ТЕХНИЧЕСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ

«ТЕХНОЛОГИИ ПЕРЕГОВОРНОГО ПРОЦЕССА»

БИЛЕТ № 22

1. Выработка предложений на медиации.
2. Используя известные вам техники активного слушания (технику «отзеркаливания», «сообщение о восприятии другого» и др.) отреагируйте на следующие сообщение:

- Я считаю, что организация такого крупного и важного для нашей страны мероприятия, как зимняя Олимпиада в 2014, не продумана в важных мелочах. Сколько уже говорят о наборе волонтеров, я уже и на курсы по английскому специально записался, чтобы язык подтянуть, как оказалось, что центр подготовки волонтеров по моему направлению находится аж в Пятигорске! А ведь проезд и жизнь там – за свой счёт! Как теперь потянуть это студентам – неясно.. Вообще непонятно, на кого это волонтерство тогда рассчитано!

Зав. кафедрой СРСА

Л.А. Осьмук

ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ
ВЫСШЕГО ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ
НОВОСИБИРСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ТЕХНИЧЕСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ
«ТЕХНОЛОГИИ ПЕРЕГОВОРНОГО ПРОЦЕССА»

БИЛЕТ № 23

1. Подготовка соглашения. Техника тестирования реальности.
2. Используя известные вам техники аргументации (метод поиска противоречия, персонификация аргументации, метод обращения к формальной структуре, метод достижения последовательных выводов и др.), убедите преподавателя в том, что ваш ответ на первый теоретический вопрос достоин максимального балла (10 из 10).

Зав. кафедрой СРСА

Л.А. Осьмук

ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ
ВЫСШЕГО ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ
НОВОСИБИРСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ТЕХНИЧЕСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ
«ТЕХНОЛОГИИ ПЕРЕГОВОРНОГО ПРОЦЕССА»

БИЛЕТ № 24

1. Выход из медиации. Обратная связь о результатах переговоров.

2. Используя известные вам техники активного слушания (технику «отзеркаливания», «сообщение о восприятии другого» и др.) отреагируйте на следующие фразы:

- *О какой востребованности социальных антропологов можно говорить, если нас столько людей с археологами путает!*

- *Конечно, руководитель нашего отдела человек интеллектуальный, и книжек много читает, но это не дает ему права втягивать нас во всякие эксперименты и тем более в зависимости от их результата изменять нам размер заработной платы!*

Зав. кафедрой СРСА

Л.А. Осьмук

ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ
ВЫСШЕГО ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ
НОВОСИБИРСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ТЕХНИЧЕСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ
«ТЕХНОЛОГИИ ПЕРЕГОВОРНОГО ПРОЦЕССА»

БИЛЕТ № 25

1. Работа с дисбалансом сил в медиации.
2. Используя метод декомпозиции, проверьте качество предлагаемого договора¹.

Зав. кафедрой СРСА

Л.А. Осьмук

Приложение №1

Договор № _____

О предоставлении целевых взносов на урегулирование преддоговорных споров

_____, именуемое в дальнейшем
“Заказчик”, в лице _____, действующего
на основании _____, и _____, именуемое в
дальнейшем “Исполнитель”, в лице _____,
действующего на основании _____, вместе далее именуемые - стороны,
заключили настоящий договор о следующем:

ПРЕДМЕТ ДОГОВОРА

¹ Текст договора см. в Приложении №1

1. Заказчик передает Исполнителю целевые средства для урегулирование (преддоговорных споров) споров, связанных с заключением договора) с деловым партнером: анализ интересов сторон, переговорный процесс, выработка приемлемых условий договора.

В результате взаимодействия Заказчика, его Партнера и Исполнителя ожидается подписанный договор (несколько договоров) на взаимовыгодных условиях.

2. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ СТОРОН

2.1. Исполнитель обязан:

2.1.1. Предлагать для обсуждения Заказчика и его делового партнера выгодные варианты для сотрудничества, предупреждать о возможных рисках и ответственности за нарушение обязательств. Помочь в деловых переговорах. Сделать устные рекомендации Исполнителю и его партнеру по наилучшим формам сотрудничества, используемым схемам договоров. Помочь в составлении итоговых текстов необходимых документов и приложений.

2.1.2. По итогам действий по Договору предоставлять Заказчику отчет о ходе исполнения договора, с указанием затраченного времени на действия Исполнителя в нормативных часах¹. К отчету Исполнитель прикладывает фактическую смету средств целевого назначения (раздел 4 Договора).

2.1.3. Согласовывать с Заказчиком сметы предстоящих расходов.

2.2. Исполнитель имеет право:

2.2.1. Привлекать соисполнителей по договору, оставаясь ответственным за качество их действий.

2.3. Заказчик обязан:

2.3.1. Сообщать о возражениях по отчету Заказчика в течение семи дней со дня получения отчета. В противном случае отчет считается принятым Заказчиком.

2.3.2. Заблаговременно оплачивать расходы Исполнителя по согласованной сторонами смете в срок, определенный договором.

2.3.3. Не заключать аналогичные по экономическому смыслу договоры с другими лицами по предмету, указанному в п. 1.1. настоящего договора.

2.4. Заказчик имеет право:

2.4.1. Прервать договор в любое время с письменным уведомлением Исполнителя за 2 недели о его расторжении и при условии урегулирования расчетов за фактически выполненные действия на дату получения Исполнителем уведомления о расторжении договора согласно отчетам Исполнителя, указанного в них количества часов и стоимости 1 нормативного часа работы – 1 200 рублей.

3. ЦЕНА ДОГОВОРА

1. Цена настоящего договора складывается из компенсации необходимых затрат Исполнителя и целевых расходов.
2. Заказчик делает первый целевой взнос не позднее трех дней с момента подписания договора в размере _____ (_____) рублей. Данный целевой взнос направлен на диагностику оценку ситуации.

По заключении договора (нескольких договоров) Заказчик делает Исполнителю дополнительный взнос в размере _____ (_____) рублей.

1. Суммы в перечисленных выше пунктах данного раздела не содержат НДС из-за освобождения Исполнителя от обязанностей налогоплательщика по данному налогу.
2. В любом случае Заказчик авансирует также целевые расходы Исполнителя – см. следующий раздел Договора.

4. ЦЕЛЕВЫЕ РАСХОДЫ

4.1. Стороны согласились в необходимости финансировать целевые расходы Исполнителя по согласованным сметам. В состав расходов входят: государственная пошлина, почтовые расходы, расходы на копирование документации и расходы на факсы, телефонные переговоры, Первая смета расходов приведена в Приложении 3 к договору, которое является его неотъемлемой частью.

4.2. Расходы выдаются Заказчиком Исполнителю заблаговременно по утвержденной смете.

5. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ СТОРОН

5.1. За невыполнение или ненадлежащее выполнение обязательств по договору стороны несут ответственность в соответствии с действующим законодательством РФ.

6. СРОК ДЕЙСТВИЯ ДОГОВОРА и ПРОЧИЕ УСЛОВИЯ

6.1. Настоящий договор действует с момента подписания и в течение 3 месяцев. После истечения этого срока стороны проводят переговоры о предмете, цене договора и могут продлить его действие.

6.2. Изменения в текст договора вступают в силу с момента подписания обеими сторонами.

6.3. Все споры связанные с настоящим договором, в том числе касающиеся его существования, действительности, прекращения или исполнения, подлежат рассмотрению в "Сибирском третейском суде" (г. Новосибирск) в соответствии с его Регламентом. Решение "Сибирского третейского суда" является окончательным.

6.4. Настоящий договор составлен в двух экземплярах - по одному для каждой из сторон, имеющих одинаковую юридическую силу.

7. Подписи сторон

Исполнитель

Заказчик

Директор

Директор

г. Новосибирск 07 апреля 20__ Утверждаю

Заказчик

директор

М. П.

Контролирующие материалы (тесты) по курсу

Технологии переговорного процесса

Выберите правильный вариант ответа

1. Метод психологического «поглаживания» при урегулировании конфликта заключается в:
 - a) поддержании хорошего настроения, положительных эмоций, что снимает напряженность, вызывает чувство симпатии;
 - b) своевременном информировании второй стороны о возможных или предстоящих переменах, обсуждении с ним последствий этих перемен;
 - c) приведении позиции одной стороны в согласие с позицией другой

Выберите правильный вариант ответа

2. Механизм переговорного процесса, заключающийся в поочередном выдвижении и обосновании сторонами своих целей и интересов, обсуждении их совместимости и выработке согласованной общей цели, называется:
 - a) выявление целей и интересов
 - b) аргументация целей и интересов
 - c) торг
 - d) согласование целей и интересов

Выберите правильный вариант ответа

3. Высказывание «Не ори на меня!», изменено на коммуникативную формулу «Я-высказывание» в следующем варианте ответа:
 - a) «Знаешь я теряюсь если на меня начинают кричать, перестаю воспринимать то, что мне говорят и совершенно бесполезна как собеседник».
 - b) «Пожалуйста, перестань на меня кричать, ты же замечательный человек и умеешь сдерживаться. Тебе же самому потом будет плохо».
 - c) «Когда на меня повышают голос, я теряюсь и перестаю воспринимать то, что мне говорят, давайте попробуем обсудить эту проблему спокойно».

Выберите правильный вариант ответа

4. Метод принципиальных переговоров, был разработан в рамках
 - a) Кембриджского проекта по переговорам;
 - b) Гарвардского проекта по переговорам;
 - c) Принстонского проекта по переговорам;
 - d) Сорбонского проекта по переговорам

Выберите правильный вариант ответа.

5. Высказывание «Когда ты прекратишь разбрасывать свои книги на столе!», изменено на коммуникативную формулу «Я-высказывание» в следующем варианте ответа:
 - a) «Я каждый раз раздражаюсь и нервничаю, когда собираюсь сесть учиться, а тут опять разбросаны твои книги. Мне это неприятно и возникает ощущение бессилия от того, что мы с тобой никак договориться не можем».
 - b) «Когда мне, прежде чем сесть заниматься, приходится опять убирать твои книги со стола, у меня возникает ощущение раздражения и бессилия, поскольку складывается впечатление, что все наши с тобой договоренности не выполняются. Давай сядем и серьезно обсудим как нам организовывать жизнь в одной комнате».
 - c) «Пожалуйста, перестань оставлять на столе свои разбросанные книги, ты же всем мешаешь! Убирай за собой, иначе нам придется всем вместе составить с тобой серьезный разговор».

Расположите все ответы в нужной последовательности.

6. Установите порядок фраз оптимальный для начала открытого обсуждения проблемы:
- а) «Давайте также договоримся во время этой встречи воздерживаться от различных силовых игр, чтобы подавить другого. Вместо этого давайте искать взаимоприемлемые решения. Вы согласны?»;
 - б) «Я ценю вашу готовность встретиться со мной и подробно обсудить этот вопрос»;
 - с) «Пожалуйста, расскажите мне, как вы видите ситуацию»;
 - д) «Насколько я понимаю, проблема возникла из-за того, что у нас разные точки зрения по поводу моих обязанностей в новом проекте».
7. В теории принципиальных переговоров Р. Фишера, У. Юри, НАОС расшифровывается как:
- а) наилучшая альтернатива обсуждаемому соглашению;
 - б) независимая альтернатива общественного согласия;
 - с) ненасильственная альтернатива организованного сопротивления

Выделить один правильный ответ

8. Какие коммуникативные конструкции можно рассматривать как саботажники общения:
- а. смена темы «Очень интересно... А, я смотрел недавно такой фильм...
 - б. разговор о пустяках в начале беседы
 - в. поминание о совместных действиях «вместе на великах...»

Выделите два правильных ответа:

9. Контроль эмоциональной сферы предполагает:
- а) потребовать от оппонента взять себя в руки и не демонстрировать тут эмоций.
 - б) слушать раздраженного, и даже кричащего, оппонента.
 - с) раздражение обоих оппонентов должно частично найти выход.
 - д) сосредоточится на том, чтобы не в коем случае не показать ему своих эмоций.

Выберите три правильных варианта ответа

10. К особенностям переговоров с посредником относится:
- а) решение не обязательно для исполнения, но вероятность исполнения высока;
 - б) уровень враждебности увеличивается
 - с) решение обязательно для исполнения
 - д) переговоры могут быть прерваны в любой момент.

Выберете правильный вариант ответа

11. Заполните таблицу, указав название компонента, отмеченного вопросом

Приглашение 3-й стороны	Кто принимает решение	Организационные формы разрешения споров
?	Стороны	Медиация

- а. Добровольное
- б. Принудительной
- в. И добровольное, и принудительное.

12. Раскройте смыслы следующих этапов технологии принципиальных переговоров Р.Фишера и У.Юри: ВАРИАНТЫ
- а) Поиск в интервале позиций, через их сужение до точки согласия.

- b) Расширение поля поиска возможных способов разрешения конфликта
- c) Разработать и предложить вариант, максимально отражающий ваши интересы

13. Раскройте смыслы следующих этапов технологии принципиальных переговоров Р.Фишера и У.Юри: КРИТЕРИИ

- a) Договариваться о критериях заранее
- b) Предлагать свои критерии решения проблемы, опираясь на присущие вам интересы.
- c) Настаивать на использовании объективных критериев.

Ответ:

1.	a	6.	B,a,d,c	11.	a
2.	d	7.	a	12.	b
3.	c	8.	a	13.	c
4.	b	9.	b,c	14.	
5.	b	10.	a,d	15.	