

МИНОБРНАУКИ РОССИИ
ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ
ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
«ВОРОНЕЖСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»
(ФГБОУ ВО «ВГУ»)

УТВЕРЖДАЮ

Заведующий кафедрой
Кафедра связей с общественностью, рекламы и дизайна
наименование кафедры, отвечающей за реализацию дисциплины



Тулупов В.В.
26.05.2022

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

Б1.В.ДВ.06.01 Принципы ведения переговоров

1. Шифр и наименование направления подготовки/специальности:

42.03.01 Реклама и связи с общественностью

2. Профиль подготовки: Реклама и связи с общественностью в средствах массовой информации

3. Квалификация (степень) выпускника: бакалавр

4. Форма образования: очная

5. Кафедра, отвечающая за реализацию дисциплины: связей с общественностью, рекламы и дизайна

6. Составитель программы: Новичихина Марина Евгеньевна, доктор филологических наук, профессор

7. Рекомендована: Научно-методическим советом факультета журналистики (протокол № 8 от 19.05.2022)

8. Учебный год: 2023/2024

Семестр: 4

9. Цели и задачи учебной дисциплины.

Цель изучения учебной дисциплины – ознакомить студентов с особенностями делового общения в современных условиях и спецификой организации эффективного переговорного процесса, сформировать навыки ведения эффективных переговоров.

Основными задачами учебной дисциплины являются: познакомить студентов с основными видами споров; познакомить с основными условиями эффективного спора; ознакомить с правилами и приемами проведения

переговоров в той или иной ситуации; дать сведения об основных способах воздействия на оппонента в различных коммуникативных ситуациях.

10. Место учебной дисциплины в структуре ООП:

Учебная дисциплина «Принципы ведения переговоров» относится к вариативной части рабочего учебного плана подготовки бакалавров по направлению 42.03.01 «Реклама и связи с общественностью» (дисциплины по выбору).

Принципы ведения переговоров являются важнейшей частью профессиональной подготовки специалиста. Место дисциплины в системе высшего образования определяется тем, что навыки ведения переговорного процесса являются бесспорной составляющей профессиональных навыков человека. Умение эффективно вести переговоры, достигать согласие с оппонентом – неотъемлемая часть профессионализма. Современный специалист должен знать условия эффективных переговоров, различные виды аргументации и опровержения, тактические приемы переговорного процесса и уметь использовать эти знания на практике.

Учебная дисциплина «Принципы ведения переговоров» является предшествующей для дисциплины «Риторика» и последующей для дисциплины «Основы теории коммуникации».

11. Планируемые результаты обучения по дисциплине/модулю (знания, умения, навыки), соотнесенные с планируемыми результатами освоения образовательной программы (компетенциями выпускников):

Компетенция		Планируемые результаты обучения
Код	Название	
УК- 4	способность осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах)	<p>знать: основные принципы осуществления деловой коммуникации</p> <p>уметь: оценить эффективность деловой коммуникации</p> <p>владеть (иметь навык(и)): навыками коммуникации в устной и письменной формах</p>
УК-4.1	Выбирает на государственном языке коммуникативно приемлемые стратегии делового общения	
УК-4.4	Демонстрирует интегративные умения использовать диалогическое общение для сотрудничества в академической и деловой коммуникации	<p>знать: основные принципы сотрудничества в академической и деловой коммуникации</p> <p>уметь: оценить эффективность диалогического общения в деловой коммуникации</p> <p>владеть (иметь навык(и)): навыками диалогического общения</p>

12. Объем дисциплины в зачетных единицах/час.(в соответствии с учебным планом) — 3ЗЕТ / 108 ч.

Форма промежуточной аттестации(зачет/экзамен) _____ экзамен_____.

13. Виды учебной работы

Вид учебной работы	Трудоемкость (часы)		
	Всего	По семестрам	
		4 сем.	
Аудиторные занятия	32	32	
в том числе: лекции	16	16	
практические, в том числе в интерактивной форме:	16	16	
Самостоятельная работа	40	40	
Контроль	36	36	
Итого:	108	108	
Форма промежуточной аттестации экзамен			

13.1. Содержание дисциплины

п/п	Наименование раздела дисциплины	Содержание раздела дисциплины
1. Лекции		
1.1	Понятие переговоров. Переговоры как вид спора. Условия эффективного спора.	Основные понятия теории спора. Переговоры как один из видов обсуждения противоречий между людьми. Виды споров. Из истории искусства спора. Условия эффективного спора. Сохранение баланса отношений с оппонентом как одно из условий эффективного спора. Эффективность спора и результативность спора: соотношение понятий.
1.2	Виды переговоров. Структура переговорного процесса.	Виды переговоров. Регламентированные и нерегламентированные переговоры. Конфронтационные и партнерские переговоры. Внутренние и внешние переговоры и др. Понятие позиции и интереса в переговорном процессе. Понятие позиционного торга. Гарвардский метод ведения переговоров. Структура переговорного процесса. Подготовка к переговорам. Организация переговоров. Начало переговоров. Ведение переговоров. Завершение переговоров. Подведение итогов. Анализ результатов переговорного процесса.
3	Деловой стиль оппонента и его учет в переговорном процессе.	Деловой стиль оппонента и его учет в переговорном процессе. Понятие делового стиля. Виды стилей: энергичный, методичный, эмоциональный, творческий. Ведения переговоров с разными типами оппонентов. Понятие коммуникативной позиции участника переговорного процесса.
4	Аргументация. Убеждение.	Аргументация. Понятие аргумента. Требования к подбору аргументов. Виды аргументов. Способы аргументации. Нисходящая и восходящая аргументация. Индуктивная и дедуктивная аргументация. Односторонняя и двусторонняя аргументация. Убеждение. Аргументация и убеждение: соотношение понятий. Приемы повышения убедительности изложения.
5	Опровержение.	Опровержение. Виды опровержения. Способы выражения несогласия. Приемы построения эффективного отказа.
6	Вопросы как прием управления поведением оппонента. Ответы на вопросы.	Вопросы как прием управления поведением оппонента. Виды вопросов. Простые и сложные вопросы. Корректные и некорректные вопросы. Восполняющие и уточняющие вопросы. Понятие трудного вопроса. Вопрос-капкан. Блокирующий вопрос. Вопрос-несогласие. Ответы на вопросы. Требования к ответам. Способы ответа на трудные вопросы.

7	Деловое слушание.	Деловое слушание. Рефлексивное и нерефлексивное слушание. Приемы рефлексивного слушания. Виды непонимания (внешние, внутренние и др. барьеры).
8	Тактические приемы, используемые в ходе переговорного процесса.	Тактические приемы, используемые в ходе переговорного процесса. Завышение требований. Салями. Пакетирование. Расстановка ложных акцентов в позиции и др. Полемические уловки.
9	Завершение переговоров.	Завершение переговоров. Анализ результатов переговоров. Типы принимаемых решений. Симметричные решения. Ассиметричные решения.
2. Практические занятия		
2.1	Понятие переговоров. Переговоры как вид спора. Условия эффективного спора.	Опросы, тестирование, контрольная работа, дебаты по теме: Понятие переговоров. Переговоры как вид спора. Условия эффективного спора.
2.2	Виды переговоров. Структура переговорного процесса.	Опросы, тестирование, контрольная работа, дебаты по теме: Виды переговоров. Структура переговорного процесса.
3	Деловой стиль оппонента и его учет в переговорном процессе.	Опросы, тестирование, контрольная работа, дебаты по теме: Деловой стиль оппонента и его учет в переговорном процессе.
4	Аргументация. Убеждение.	Опросы, тестирование, контрольная работа, дебаты по теме: Аргументация. Убеждение.
5	Опровержение.	Опросы, тестирование, контрольная работа, дебаты по теме: Опровержение
6	Вопросы как прием управления поведением оппонента. Ответы на вопросы.	Опросы, тестирование, контрольная работа, дебаты по теме: Вопросы как прием управления поведением оппонента. Ответы на вопросы.
7	Деловое слушание.	Опросы, тестирование, контрольная работа, дебаты по теме: Деловое слушание.
8	Тактические приемы, используемые в ходе переговорного процесса.	Опросы, тестирование, контрольная работа, дебаты по теме: Тактические приемы, используемые в ходе переговорного процесса.
9	Завершение переговоров.	Опросы, тестирование, контрольная работа, дебаты по теме: Завершение переговоров.

13.2. Темы (разделы) дисциплины и виды занятий

№ п/п	Наименование темы (раздела) дисциплины	Виды занятий (часов)				
		Лекции	Практические	Лабораторные	Самостоятельная работа	Всего
1	Понятие переговоров. Переговоры как вид спора. Условия эффективного спора.	2			6	8
2	Виды переговоров. Структура переговорного процесса.	2	2		4	8
3	Деловой стиль оппонента и его учет в переговорном процессе.	2	2		4	8
4	Аргументация. Убеждение.	2	2		4	8

5	Опровержение.	2	2		4	8
6	Вопросы как прием управления поведением оппонента. Ответы на вопросы.	2	2		4	8
7	Деловое слушание.	2	2		4	8
8	Тактические приемы, используемые в ходе переговорного процесса.		2		6	8
9	Завершение переговоров.	2	2		4	8
	Итого:	16	16		40	72

14. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины

Самостоятельная работа студентов является важной составляющей в подготовке будущего специалиста в области PR. Самостоятельная работа должна быть системной и проходить в тесном контакте с преподавателем. Она предполагает максимальную заинтересованность студентов в усвоении дисциплины, их творческую инициативу, умение планировать личное время.

Систематизированные основы научных знаний по изучаемой дисциплине закладываются на лекционных занятиях, посещение которых обязательно для обучающихся. В ходе лекции они внимательно следят за ходом изложения материала лектора, аккуратно ведут конспект. Конспектирование лекции – одна из форм активной самостоятельной работы, требующая навыков и умений кратко, системно, последовательно и логично формулировать положения тем. Культура записи лекции – важнейший фактор успешного и творческого овладения материалом по узловым вопросам изучаемой дисциплины. Неясные моменты проясняются в конце занятия в отведенное на вопросы время. Рекомендуется в кратчайшие сроки после прослушивания лекции проработать материал самостоятельно, а конспект дополнить и откорректировать. Последующая работа над текстом лекции (воспроизведение в памяти ее содержания) позволяет дополнить запись, выделить главное, творчески закрепить материал в памяти.

Помимо текстов лекции при подготовке к практическим занятиям студенты должны обращаться к учебникам, учебным пособиям, интернет-словарям, указанным в пунктах 14 и 17. Для обеспечения полноценной самостоятельной работы студентов преподавателями кафедры были разработаны учебные пособия:

- 1) Реклама и связи с общественностью: теория и практика : учеб. Пособие для студентов вузов / [Е.В. Маслова, Е.Ю. Красова, М.Е. Новичихина и др.; под ред. В.В. Тулупова] ; М-во образования и науки Рос. Федерации, Воронеж. Гос. Ун-т. – Издательский Дом ВГУ, 2015. – 272 с.
- 2) Коммуникационный проект (творческая ВКР): Учебно-методическое пособие для студентов, обучающихся по направлению подготовки 42.03.01 «Реклама и связи с общественностью» (бакалавриат) / А.Е. Богоявленский, А.А. Давтян, Р.В. Дыкин, В.В. Колобов, Е.Ю. Красова, Е.Б. Курганова, В. М. Невежина, М.Е. Новичихина, Е.Е. Топильская, М.А. Шилова, И.А. Щекина, Л.С. Щукина / под ред. Е.Б. Кургановой, Е. Е. Топильской, Л.С. Щукиной, А.А. Давтян. – Воронеж: факультет журналистики ВГУ, 2016. – 60 с.
- 3) Требования к выпускной квалификационной и курсовым работам на кафедре связей с общественностью: методические рекомендации / А.Е. Богоявленский, М.Я. Запрягаева, Е.Б. Курганова, М.В. Невежина, С.А. Попов, Е.Е. Топильская, И.А. Щекина / под ред. М.Е. Новичихиной и Е. Е. Топильской. – Воронеж: факультет журналистики ВГУ, 2013. – 40 с.

- 4) Задачник по PR: учебное пособие /А. Е. Богоявленский, Е. Б. Курганова, Д. Н. Нечаев и др/ под ред. М.Е. Новичихиной. – Воронеж: факультет журналистики ВГУ, 2011. – 118 с.

Основное внимание при самостоятельной работе следует уделять выработке у студентов практических навыков решения стандартных задач профессиональной деятельности. Для этого организуются деловые игры, предполагающие самостоятельную подготовку, организуется самостоятельное решение задач по PR. Закреплению теоретических сведений способствует подготовка глоссариев.

15. Перечень основной и дополнительной литературы, ресурсов интернет, необходимых для освоения дисциплины

а) основная литература:

№ п/п	Источник
1.	Деловое общение : учебное пособие / авт.-сост. И. Н. Кузнецов. – 9-е изд. – Москва : Дашков и К°, 2021. – 524 с. – (Учебные издания для бакалавров). – Режим доступа: по подписке. – URL: https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=621627
2.	Козьяков, Р. В. Психология переговоров : учебно-методический комплекс / Р. В. Козьяков. – Москва : Директ-Медиа, 2014. – 33 с. – Режим доступа: по подписке. – URL: https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=226085

б) дополнительная литература:

№ п/п	Источник
3.	Прохорова, И. Ф. Психология делового общения : учебное пособие / И. Ф. Прохорова. — Архангельск : САФУ, 2014. — 103 с. — ISBN 978-5-261-00833-0. — Текст : электронный // Лань : электронно-библиотечная система. — URL: https://e.lanbook.com/book/96601
4.	Фатюшина, Е. Ю. Основы теории межкультурной коммуникации : учебно-методическое пособие : [16+] / Е. Ю. Фатюшина. – Москва ; Берлин : Директ-Медиа, 2017. – 98 с. – Режим доступа: по подписке. – URL: https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=480142

в) информационные электронно-образовательные ресурсы:

№ п/п	Источник
1	ЭБС Университетская библиотека online. – Режим доступа http://biblioclub.ru/
2	ЭБС Лань. – Режим доступа http://e.lanbook.com/
3	Электронная библиотека ЗНБ ВГУ. – Режим доступа http://lib.vsu.ru/
4	Словари и энциклопедии. – URL: http://dic.academic.ru/
5	Справочно-информационный портал «Русский язык». – URL: http://www.gramota.ru/
6	Энциклопедии и словари. – URL: http://enc-dic.com/

16. Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы

№ п/п	Источник
1	Реклама и связи с общественностью: теория и практика : учеб. Пособие для студентов вузов / [Е.В. Маслова, Е.Ю. Красова, М.Е. Новичихина и др.; под ред. В.В. Тулупова] ; М-во образования и науки Рос. Федерации, Воронеж. Гос. Ун-т. – Издательский Дом ВГУ, 2015. – 272 с.
2	Коммуникационный проект (творческая ВКР): Учебно-методическое пособие для студентов, обучающихся по направлению подготовки 42.03.01 «Реклама и связи с общественностью» (бакалавриат) / А.Е. Богоявленский, А.А. Давтян, Р.В. Дыкин, В.В. Колобов, Е.Ю. Красова, Е.Б. Курганова, В. М. Невежина, М.Е. Новичихина, Е.Е. Топильская, М.А. Шилова, И.А. Щекина, Л.С. Щукина / под ред. Е.Б. Кургановой, Е. Е. Топильской, Л.С. Щукиной, А.А. Давтян. – Воронеж: факультет журналистики ВГУ, 2016. – 60 с.
3	Требования к выпускной квалификационной и курсовым работам на кафедре связей с общественностью: методические рекомендации / А.Е. Богоявленский, М.Я. Запрягаева, Е.Б. Курганова, М.В. Невежина, С.А. Попов, Е.Е. Топильская, И.А. Щекина / под ред. М.Е. Новичихиной и Е. Е. Топильской. – Воронеж: факультет журналистики ВГУ, 2013. – 40 с.
4	Задачник по PR: учебное пособие /А. Е. Богоявленский, Е. Б. Курганова, Д. Н. Нечаев и др/ под ред. М.Е. Новичихиной. – Воронеж: факультет журналистики ВГУ, 2011. – 118 с

17. Информационные технологии, используемые для реализации учебной дисциплины, включая программное обеспечение и информационно-справочные системы (при необходимости)

При реализации программы применяется смешанное обучение – образовательный подход, совмещающий обучение с участием преподавателя (лицом к лицу) с онлайн-обучением и предполагающий элементы самостоятельного контроля учащимся времени, места и темпа обучения, а также интеграцию опыта обучения с преподавателем и онлайн.

В ходе занятий с участием преподавателя используются информационно-коммуникационные технологии (лекция-презентация, выступления, доклады), групповые технологии (например, при выполнении прикладного проекта в команде), игровые технологии (внедрение игрофицированных элементов в процесс обучения), кейс-технологии (ситуационные задачи и упражнения, анализ конкретных ситуаций (кейс-стади), игровое проектирование) и другие. Рабочая программа дисциплины может быть реализована с применением электронного обучения и дистанционных образовательных технологий.

18. Материально-техническое обеспечение дисциплины:

Аудитории для проведения занятий семинарского типа, текущего контроля и промежуточной аттестации. Типовое оснащение, оборудование: мультимедиапроектор BenQ, экран настенный CS 244*244; переносной ноутбук 15*Packard Bell. Программное обеспечение: WinPro 8 RUS Upgrd OLP NL Acdmс;

OfficeSTD 2013 RUS OLP NL Acdmc; неисключительные права на ПО Dr. Web Enterprise Security Suite, комплексная защита Dr. Web Desktop Security Suite + Центр управления на 12 месяцев, 1400 ПК (Продление).

Аудитории для самостоятельной работы студентов. Используются компьютерные классы: ауд. 115 (Воронеж, ул. Хользунова, 40-а). Типовое оснащение, оборудование: мультимедиапроектор BenQ MX511; экран настенный CS 244*244; интерактивная доска Promethean, ПК (i5/4Gb/HDD 1Tb) (11 шт.);

ауд. 126 (Воронеж, ул. Хользунова, 40-а). Типовое оснащение, оборудование: мультимедиапроектор BenQ MX511; ПК (Razer 5/4Gb/1Tb) (10 шт.); экран настенный CS 244*244, интерактивная доска Promethean

Программное обеспечение: WinPro 8 RUS Upgrd OLP NL Acdmc; OfficeSTD 2013 RUS OLP NL Acdmc; неисключительные права на ПО Dr. Web Enterprise Security Suite, комплексная защита Dr. Web Desktop Security Suite + Центр управления на 12 месяцев, 1400 ПК (Продление); СПС «ГАРАНТ-Образование». Свободный доступ в интернет.

19. Фонд оценочных средств:

19.1. Перечень компетенций с указанием этапов формирования и планируемых результатов обучения

Код и содержание компетенции	Планируемые результаты обучения	Этапы формирования компетенции	ФОС
УК – 4 - способность осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах)	Знать основные принципы осуществления деловой коммуникации Уметь оценить эффективность деловой коммуникации	Раздел 8. Коммуникативное поведение. Раздел 9. Коммуникативные барьеры.	Самостоятельная работа № 1
УК-4.1 Выбирает на государственном языке коммуникативно приемлемые стили делового общения	Владеть навыками коммуникации в устной и письменной формах	Раздел 3. Коммуникативный процесс. Структура коммуникации	Комплект КИМ № 1
УК-4.4 Демонстрирует интегративные умения использовать диалогическое общение для сотрудничества в академической и деловой коммуникации		Раздел 4. Основные модели коммуникации	Промежуточная аттестация

19.2 Описание критериев и шкалы оценивания компетенций (результатов обучения) при промежуточной аттестации

Для оценивания результатов обучения на экзамене используется – отлично, хорошо, удовлетворительно, неудовлетворительно

Соотношение показателей, критериев и шкалы оценивания результатов обучения.

Критерии оценивания компетенций	Уровень сформированности компетенций	Шкала оценок
<i>Обучающийся в полной мере владеет понятийным аппаратом данной области науки (теоретическими основами дисциплины), способен иллюстрировать ответ примерами, фактами, данными научных исследований, применять теоретические знания для решения практических задач в области нейминга.</i>	<i>Повышенный уровень</i>	<i>Отлично</i>
<i>Обучающийся владеет понятийным аппаратом данной области науки (теоретическими основами дисциплины), способен применить их на практике, допускает отдельные ошибки при применении . их на практике.</i>	<i>Базовый уровень</i>	<i>Хорошо</i>
<i>Обучающийся владеет частично теоретическими основами дисциплины, фрагментарно способен применять их на практике. Дает неполные ответы на дополнительные вопросы.</i>	<i>Пороговый уровень</i>	<i>Удовлетворительно</i>
<i>Ответ на контрольно-измерительный материал не соответствует любым трем (четырем) из перечисленных показателей. Обучающийся демонстрирует отрывочные, фрагментарные знания, допускает грубые ошибки.</i>	–	<i>Неудовлетворительно</i>

19.3 Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующие этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы

19.3.1 Перечень вопросов к экзамену:

Вопросы к экзамену

Основные понятия теории спора. Переговоры как один из видов обсуждения противоречий между людьми.

Виды споров.

Условия эффективного спора

Понятие позиции и интереса в переговорном процессе.

Виды переговоров. Структура переговорного процесса.

Понятие коммуникативной позиции участника переговорного процесса

Подготовка к переговорам. Организация переговоров.
Деловой стиль оппонента и его учет в переговорном процессе
Аргументация и убеждение: соотношение понятий
Понятие аргумента. Требования к подбору аргументов. Виды аргументов.
Способы аргументации
Опровержение Приемы повышения убедительности изложения
Вопросы как прием управления поведением оппонента. Ответы на вопросы.
Тактические приемы, используемые в ходе переговорного процесса.
Полемические уловки
Деловое слушание
Способы выражения несогласия
Приемы построения эффективного отказа
Виды непонимания (внешние, внутренние и др. барьеры)
Роль внешности в переговорном процессе.
Завершение переговоров.
Свертывание диалога
Анализ результатов переговоров. Типы принимаемых решений Специфика телефонных переговоров
Национальные особенности ведения переговоров.

19.3.2 Перечень практических заданий

Задание 1. Прочитайте текст.

Английские традиции вообще предписывают сдержанность в суждениях как знак уважения к собеседнику, который вправе придерживаться иного мнения. Как и японцам, англичанам присуща склонность избегать категоричных утверждений или отрицаний, относиться к словам "да" и "нет" словно к неким непристойным понятиям, которые лучше выражать иносказательно.

Отсюда тяга к вставным оборотам вроде "мне кажется", "я думаю", "возможно, я не прав, но...", предназначенным выхолостить определенность и прямолинейность, способную привести к столкновению мнений. Когда англичанин говорит "Боюсь, что у меня дома нет телефона", – он сознательно ограничивает это утверждение рамками собственного опыта. А вдруг за время его отсутствия телефон мог неведомо откуда взяться?

От англичанина вряд ли услышишь, что он прочел прекрасную книгу. Он скажет, что нашел ее небезынтересной или что автор ее, видимо, не лишен таланта. Вместо того, чтобы обозвать кого-то дураком, он заметит, что человек этот не выглядит особенно умным. А выражение "по-моему, совсем неплохо" в устах англичанина означает "очень хорошо".

Самыми распространенными эпитетами в разговорном языке служат слова "весьма" и "довольно-таки", смягчающие резкость любого утверждения или отрицания ("погода показалась мне довольно-таки холодной").

Иностранец, привыкший считать, что "молчание – знак согласия", часто ошибочно полагает, что убедил англичанина в своей правоте. Однако умение терпеливо выслушивать собеседника, не возражая ему, вовсе не значит в Британии разделять его мнение. Когда же пытаешься поставить перед молчаливым островитянином вопрос ребром: "Да или нет?", "За или против?" – он обычно принимается раскуривать свою трубку или переводит разговор на другую тему.

Другим достоинством англичан можно считать их уравновешенный, уживчивый характер. В повседневном быту они умело избегают болезненных столкновений, приноравливаются и приспособляются друг к другу, проявляя взаимную предупредительность, сдержанность и терпимость. Они способны сохранять самообладание в споре, остаться объективными к себе, и к другим, признавая, что, поскольку любая истина имеет много сторон, о ней может быть много различных суждений.

(В.Овчинников.«Корни дуба»)

- * Какие особенности английского общения выделяет автор?
- * Как специфика английского спора отразилась в языке англичан?
- * Когда меньше поводов для конфликтов – когда люди в общении избегают категоричных суждений или когда такие суждения высказываются?
- * Какие трудности могут испытывать русские при общении с англичанами?
- * Какие черты английского спора мы могли бы позаимствовать?

Задание 2. Прочитайте текст.

Японская мораль предписывает избегать прямой конфронтации, не допускать положений, когда одна из сторон всецело одерживала бы верх над другой. Нельзя доводить дело до того, чтобы побежденный "потерял лицо", предстал перед окружающими униженным и оскорбленным.

Желание избегать открытого столкновения противоположных взглядов проявляется у японцев и в практике принятия решений. Решения эти обычно представляют собой не результат чьей-то личной инициативы, а итог согласования мнений всех заинтересованных лиц – как бы общий знаменатель, найденный на основе взаимных уступок. При этом по нормам японской деловой этики главной добродетелью обладает не тот, кто твердо стоит на своем (пусть даже будучи правым), а тот, кто проявляет готовность к компромиссу ради общего согласия.

Японцы ищут решения, которые обобщали бы взгляды всех заинтересованных сторон, каждая из которых обладает чем-то вроде права вето. Если, несмотря на продолжительные дискуссии, кто-то все-таки выступит против инициативы, вопрос вообще не решается, а откладывается.

Характерно, что на всех уровнях проявляется стремление избегать категорических суждений, слов «да» или «нет», «за» или «против». Как правило, ни один из участников дискуссии не станет сразу целиком излагать свое мнение, тем более – предлагать что-то конкретное. Вместо того он выскажет сначала лишь небольшую, наиболее бесспорную часть того, что думает по данному вопросу, образно говоря; сделает лишь осторожный шаг вперед и тут же оглянется на остальных.

Японец независимо от занимаемого поста остерегается противопоставлять себя другим, оказаться в изоляции, довести дело до открытого столкновения противоположных взглядов. Поэтому дискуссия обычно тянется долго, пока каждый ее участник, шаг за шагом, не изложит свою позицию, по ходу

видоизменения ее с учетом высказываний других. Цель дебатов в том и состоит, чтобы выявить различия во мнениях и постепенно привести их к общему согласию.

Показательная и такая цифра: если в Соединенных Штатах насчитывается 300 тысяч юристов, к услугам которых прибегают частные корпорации и лица для решения споров и конфликтов, то в Японии их менее 10 тысяч.

Сблизить точки зрения спорящих чаще помогает посредник, который берет на себя эту роль тоже сугубо по-японски. Взяться за посредничество по официальной просьбе значило бы в случае неудачи «потерять лицо». Поэтому дело обычно ограничивается лишь намеком, что существуют такие-то разногласия, которые хочется, но не удается преодолеть.

Поняв суть дела, будущий посредник так же осторожно прощупывает готовность другой стороны говорить с ним о возникшем затруднении. Если желание искать компромисс оказалось обоюдным, посредник как бы от своего имени предлагает участникам спора взаимоприемлемое решение.

Для деловых отношений в Японии характерно, что сторона, вынужденная пойти на наибольшие уступки, по традиции получает преимущество при решении какого-то другого вопроса, подчас совершенно не связанного с первым, или же получает заверения, что если подобный же спор возникнет в будущем, решение будет принято в ее пользу. Готовность к компромиссу считается добродетелью, которая должна быть награждена.

(В.Овчинников.«Ветка сакуры»)

- * Какие правила бесконфликтного общения «усвоены» японской моралью?
- * Какие особенности японского спора выделяет автор? Какая практика принятия решений по спорным вопросам сложилась в Японии?
- * Какие выгоды получает в Японии сторона, которая пошла на уступки?
- * Как вы понимаете выражение «сохранить лицо»? В каких культурах люди заботятся о сохранении лица собеседника? Как с этим обстоит дело в русском общении?
- * Как специфика японского спора отразилась в языке японцев?
- * Согласны ли вы с японцами, что готовность к компромиссу – положительное качество человека?
- * Какие общие черты английского и японского стилей спора вы заметили?

Задание 3. Какие, с вашей точки зрения, особенности отличают русский спор? Чем спор русских людей отличается от спора японцев и англичан? Что можно было бы позаимствовать у японцев и англичан? Возможно ли это? Аргументируйте свою точку зрения.

Задание 4. Прочитайте текст.

Что такое толерантность

Толерантность – терпимость к мнению, взглядам, верованиям других. Толерантность – это терпимость ко всем людям и умение общаться со всеми – и с теми, кого ты знаешь, и с незнакомыми, и с теми, кто тебе нравится, и с теми, кто тебе несимпатичен.

Происходит слово *толерантность* от английского *tolerate* – *терпеть, переносить*. Таким образом, толерантность – это терпимость в хорошем смысле этого слова, со знаком «+», это терпимость как хорошее, положительное качество человека.

Толерантный человек терпим к другим религиям, другим взглядам и мнениям, ко всем людям, которые не похожи на него. Он может считать те или иные мнения других людей ошибочными, но не проявлять при этом никакой враждебности к этим людям. Толерантный человек убежден, что все мнения и точки зрения, все взгляды имеют право на существование и нельзя проявлять к людям враждебность только потому, что они имеют другое мнение или исповедуют другую религию.

Толерантный человек не повышает голос, не говорит ни о ком как о своих врагах (хотя это вовсе не значит, что все люди – его лучшие друзья).

Толерантность – это не *стремление* избежать споров и конфликтов, а *умение* их избежать и умение решить любую проблему в духе сотрудничества, взаимной выгоды, согласия. Толерантность проявляется в спокойствии, великодушии, стремлении учесть интересы всех, с кем общаешься, никого не обижая и ни на кого не обижаясь.

Толерантность – важнейшее деловое качество человека, важнейшая составная часть поведения человека в любом цивилизованном обществе.

- Связано ли понятие толерантности с умением спорить, вести дискуссию, переговоры?
- Должны ли люди в современном обществе быть толерантными? В чем должна проявляться толерантность людей друг к другу?
- Многим ли из нас свойственна толерантность?
- Люди каких профессий обязательно должны быть толерантными?
- Какие должности предполагают толерантность занимающих эти должности людей?
- Что нужно делать, как вести себя, чтобы быть толерантным человеком?

Задание 5.

Согласны ли вы с афоризмом древнегреческого поэта Менандра : «В споре часто побеждает дерзость и красноречие, а не истина»? Какой вывод из этого следует? Приведите примеры политиков, которые часто побеждают в спорах, не являясь носителями истины.

Задание 6. Какие нарушения этикета спора и правил эффективного спора допущены в следующих высказываниях:

- я никогда не соглашусь с вашим мнением ...;
- вы просто сами не понимаете, что вы говорите ...;
- да вы с ума сошли, если такое говорите...;
- ну что вы в этом понимаете...;
- а вы сами-то с этим мнением согласны?
- давайте ближе к делу...;
- здесь вы явно ошибаетесь...

Как надо исправить эти ошибки?

Задание 7. Прочитайте текст.

Однажды вечером я присутствовал на банкете, и во время обеда мой сосед по столу рассказал забавную историю, основанную на следующей цитате: «божество намерения наши довершает, хотя бы ум наметил и не так...».

Рассказчик упомянул, что это цитата из Библии. Он ошибался. Я знал это. Я знал это точно. Тут не могло быть ни малейших сомнений. И поэтому, стремясь

утвердиться в сознании своей значительности и проявить свое превосходство, я сам назначил себя непрошеным и нежеланным арбитром, сочтя нужным поправить его. Он твердо стоял на своем. Что? Из Шекспира? Не может быть! Абсурд! Это цитата из Библии. И ему это твердо известно!

Он сидел справа от меня, а слева сидел мой старый приятель Франк Гэммонд. Гэммонд посвятил много лет изучению Шекспира. Поэтому мы с рассказчиком договорились передать вопрос на решение Гэммонда. Гэммонд выслушал нас, толкнул меня под столом ногой и сказал: «Дейл, вы ошибаетесь. Этот господин прав, цитата действительно из Библии».

Вечером, когда мы ехали с ним домой, я сказал Гэммонду: «Фрэнк, вы ведь знали, что это цитата из Шекспира».

«Ну конечно», – ответил он. – «Гамлет», действие пятое, сцена вторая. Но мы с вами были гостями на праздничном вечере, дорогой Дейл. Зачем же доказывать человеку, что он не прав? Разве он станет из-за этого хорошо к вам относиться? Почему бы не дать ему возможность спасти свой престиж? Он не спрашивает вашего мнения. Он не нуждается в нем. Зачем же с ним спорить? Всегда избегайте острых углов».

«Всегда избегайте острых углов». Человека, который сказал это, уже нет в живых, но урок, который он мне преподавал, сохраняет свою действенность и поныне.

Урок этот был мне крайне необходим, потому что я был неисправимым спорщиком. В юности я спорил со своим братом по любому поводу. В колледже я изучал логику и искусство аргументации и участвовал в дискуссионных конкурсах. Миссури прославился своими любителями поспорить, а именно там я и родился. Я ничего не принимал на веру. Позднее в Нью-Йорке я преподавал искусство вести полемику и использовать аргументацию и одно время, как мне не стыдно в этом признаться, собирался написать книгу по этим вопросам. С тех пор я выслушал и подверг критическому анализу тысячи полемических выступлений, сам в них участвовал и наблюдал за их последствиями. В результате всего этого я пришел к выводу, что в мире существует только один способ одержать верх в споре – это уклониться от него. Избегайте споров, как вы старались бы избежать землетрясения или встречи с гремучей змеей.

В девяти случаях из десяти спор кончается тем, что каждый из его участников еще больше, чем прежде, убеждается в своей абсолютной правоте.

В споре нельзя одержать верх. Нельзя потому, что, если вы проиграли в споре, значит, вы проиграли, если же одержали верх, то тоже проиграли. Почему? Предположим, что вы одержали победу над собеседником, разбили его доводы в пух и прах и доказали, что он *non compos mentis* (лат: не в здравом уме). Ну и что? Вы будете себя чувствовать прекрасно. А он? Вы заставили почувствовать ваше превосходство, вы задели его самолюбие. Он будет огорчен вашей победой. А ведь: «Человек, которого переубедили против его воли, не отречется от своего мнения и поневоле».

(Д.Карнеги.«Как завоевывать друзей и оказывать влияние на людей»)

- * Какой это был спор - «на истину», «на победу», «ради спора»?
- * Какой был спор - о существенном или несущественном?
- * Какие ошибки, с вашей точки зрения, допустил Д. Карнеги на банкете?
- * А как бы вы поступили на месте Д. Карнеги?
- * Разделяете ли вы точку зрения Фрэнка Гэммонда? Почему?

Задание 8. Ответьте на вопросы.

- * Часто ли вы вступаете в споры с окружающими людьми? Всегда ли нужно было спорить? Приведите примеры, когда вы жалели, что вступили в спор.
- * Изменялись ли ваши отношения с кем-либо из знакомых после споров с ними? Были ли случаи ухудшения отношений? Как вы считаете, почему?
- * Оказывались ли вы когда-нибудь в положении человека, «потерявшего свое лицо» в споре? Что вы чувствовали при этом?
- * Согласны ли вы с тем, что единственный способ одержать верх в споре – это уклониться от него?
- * Всегда ли вам удается уклониться от спора? Почему?
- * Согласны ли вы с тем, что в ходе спора каждый из его участников еще более убеждается в своей правоте?
- * Согласны ли вы с Д. Карнеги в том, что, одержав верх в споре, вы проигрываете?

Задание 9. Прочитайте текст.

Студент в период сессии готовится дома к экзаменам. Ему нужно сидеть поздно ночью, и он решает заварить себе чай покрепче, чтобы не заснуть. Подскакивает 62-летний отец.

- Дай-ка я заварю тебе получше, я знаю как!
 - Да я сам!
 - Пусти-пусти. Ты не умеешь, я сделаю, – и он всыпал в чайник чуть больше одной столовой ложки чая.
 - Ты мало насыпал, слабый будет, бледный...
 - Сам ты бледный...
 - Мне нужен крепкий, – говорю я, досыпая заварку.
 - Зря ты это! Я тебе хотел показать... Стой! Теперь вот так! – И он с молниеносной быстротой капнув в маленький чайничек кипятку, ставит его – на большой. – Пусть погрееется.
 - Ты мало кипятку налил! Крышка открыта, аромат выдохнется. Надо накрыть полотенцем, вот так!
 - Что ты делаешь? Кто так делает?
 - Похлебкин в «Неделе» рекомендует.
 - Какой еще Похлебкин ... Ну вот что, заваривай сам, как хочешь, свою похлебку... Я хотел сделать тебе как лучше...
- Обиделся и ушел в другую комнату.

(по В.Леви)

- * Проанализируйте отрывок и ответьте на вопрос: спор между отцом и сыном – это спор "куда идти" или "по какой стороне улицы идти"? Из чего это видно?
- * Какова была цель отца? Дал ли сын осуществить отцу его цель? Правильно ли это?
- * Какие нарушения правил этикета спора и правил эффективного спора допустили участники?
- * Правильно ли сын разрешил ситуацию?

Задание 10. Прочитайте текст.

В деревне любили, когда приезжают именитые земляки. Тогда в избу набивалось много народа – послушать гостя или рассказать про себя – тогда-то Глеб Капустин приходил и «срезал» знатного человека. Многие мужики с

нетерпением ждали этого. И вот в деревню приехали супруги Журавлевы – кандидаты наук.

... Глеб оживился. – Вы извините, мы тут... далеко от общественных центров, поговорить хочется, но не особенно-то разбежишься – не с кем. Как сейчас философия определяет понятие невесомости?

– Как всегда определяла. Почему – сейчас?

– Но явление-то открыто недавно. – Глеб улыбнулся прямо в глаза кандидату. – Поэтому я и спрашиваю: натурфилософия, допустим, определит это так, стратегическая философия – совершенно иначе...

– Да нет такой философии – стратегической! – заволновался кандидат. – Вы о чем вообще-то?

– Да, но есть диалектика природы, – спокойно, при общем внимании продолжал Глеб. – А природу определяет философия. В качестве одного из элементов природы недавно обнаружена невесомость. Поэтому я и спрашиваю: растерянности не наблюдается среди философов?

Кандидат искренне засмеялся. Но засмеялся один... И почувствовал неловкость. Позвал жену:

– Валя, иди, у нас тут... какой-то странный разговор!

Валя подошла к столу, но кандидат Константин Иванович все же чувствовал неловкость, потому что мужики смотрели на него и ждали, как он ответит на вопрос.

– Давайте установим, – серьезно заговорил кандидат, – о чем мы говорим.

– Хорошо. Второй вопрос: как вы лично относитесь к проблеме шаманизма в отдаленных районах севера?

Кандидаты засмеялись. Глеб Капустин тоже улыбнулся. И терпеливо ждал, когда кандидаты отсмеются.

– Нет, можно, конечно, сделать вид, что такой проблемы нету. Я с удовольствием тоже посмеюсь вместе с вами... – Глеб опять великодушно улыбнулся. Особо улыбнулся жене кандидата, тоже кандидату, кандидатке, так сказать... – Но от этого проблема как таковая не перестанет существовать. Верно?

– Вы серьезно все это? – спросила Валя.

– С вашего позволения. – Глеб Капустин привстал и сдержанно поклонился кандидатке. И покраснел. – Вопрос, конечно, не глобальный, но, с точки зрения нашего брата, было бы интересно узнать.

– Да какой вопрос-то? – воскликнул кандидат.

– Твое отношение к проблеме шаманизма. – Валя опять невольно засмеялась. Но спохватилась и сказала Глебу: – Извините, пожалуйста.

– Ничего, – сказал Глеб. – Я понимаю, что, может, не по специальности задал вопрос...

– Да нет такой проблемы! – опять сплеча рубанул кандидат. Зря он так. Не надо бы так.

Теперь засмеялся Глеб. И сказал:

– Ну, на нет и суда нет!

Мужики посмотрели на кандидата.

– Баба с возу – коню легче, – еще сказал Глеб. – Проблемы нету, а эти... – Глеб что-то показал руками замысловато, – танцуют, звенят бубенчиками... Да? Но при желании... – Глеб повторил: – При желании – их как бы нету. Верно? Потому что, если... Хорошо!

(В.Шукшин.«Срезал»)

* Проанализируйте текст и определите, какой вид спора описан в нем. Как влияет тип спора на поведение его участников и зрителей?

* Какие правила спора нарушают участники?

- * Как сказывается на течении спора присутствие слушателей? Можно ли утверждать, что описанный спор – это спор «для слушателей»? Почему?
- * Надо ли было «городским» вступать в спор?
- * Какую цель преследовал Глеб Капустин в споре? Хотел ли он победить в споре? Достиг ли он своей цели?

Задание 11. Какие из приведенных ниже вопросов открытые, какие закрытые?

1. Когда нам приходиться на занятия?
2. Кто поедет забрать из ремонта обувь?
3. Ты был в воскресенье у бабушки?
4. Зачем ты это сделал?
5. Который час?
6. Он симпатичный, неправда ли?
7. У него двое или трое братьев?
8. Ты был вчера на дне рождения у Татьяны?
9. Куда ты идешь?
10. Так вы придете к нам завтра?
11. Он приехал к нам из Москвы или из Петербурга?
12. Так вы будете это делать или нет?
13. Вы согласны, что за такую цену вполне можно купить эту вещь?
14. Почему вы меня об этом спрашиваете?

Задание 12. Прочитайте текст.

– Общие рассуждения! – продолжал Пигасов, – смерть моя эти общие рассуждения, обзоры, заключения! Все это основано на так называемых убеждениях; всякий толкует о своих убеждениях и еще уважения к ним требует, носится с ними... Эх!

И Пигасов потряс кулаком в воздухе. Пандалевский рассмеялся.

– Прекрасно! – промолвил Рудин, – стало быть, по-вашему, убеждений нет?

– Нет – и не существует.

– Это ваше убеждение?

– Да.

– Как же вы говорите, что их нет? Вот вам уже одно на первый случай.

(И.Тургенев.«Рудин»)

* Охарактеризуйте соблюдение участниками спора правил спора. Какие правила этикета спора нарушены? Приведите примеры.

* Охарактеризуйте типы вопросов, используемые спорящими. Правильно ли они их используют?

* Приводят ли участники спора аргументы? Кто?

* Кто одержал победу? Почему?

Задание 13. Прочитайте текст.

В учительской комнате, в этой таинственной святой святых, сидят сама Жевузем и учитель математики Дырявин. Учитель давно уже дал занятие, и ему пора уходить, но он остался, чтобы попросить у начальницы прибавки. Зная скупость «старой шельмы», он поднимает вопрос о прибавке не прямо, а дипломатически.

– Гляжу я на ваше лицо, Бьянка Ивановна, и вспоминаю прошлое... – говорит он вздыхая. – Какие прежде, в наше время, красавицы были! Господи, что за красавицы! Пальчики оближешь! А теперь? Перевелись красавицы! Настоящих женщин нынче нет, а все какие-то, прости господи, трясогузки и кильки... Одна другой хуже ...

– Нет, и теперь много красивых женщин! – картавит Жевузем.

– Где? Покажите мне: где? – горячится Дырявин. – Да взять вот хоть наш старший класс. Ведь это все бутоны, невесты, самые, можно сказать, сливки – и что же? Восемнадцать их штук, и хоть бы одна хорошенькая!

– Вот и неправда! Кого ни спросите, всякий вам скажет, что в моем старшем классе много хорошеньких! Например, Кочкина, Иванова-2-я, Пальцева... А Пальцева просто картинка! Я женщина, да и то на нее заглядываюсь...

– Удивительно... – бормочет Дырявин. – Ничего в ней нет хорошего...

ДырявиноTRODЯсь не видал таких красавиц, как Пальцева, но жажда прибавки берет верх над справедливостью, и он продолжает доказывать «старой шельме», что в настоящее время красавиц нет...

– Только и отдыхаешь, когда взглянешь на лицо какой-нибудь пожилой дамы, – говорит он.

Жевузем вскакивает, идет к двери и кричит:

– Позвать ко мне Пальцеву! Плоха, по-вашему?

Дырявин тупо смотрит на Жевузем, приходит в себя, и вспомнив о прибавке оживает.

– Хоть убейте, ничего хорошего не нахожу... – говорит он. – Вот вы уже в летах, а нос и глаза у вас гораздо лучше, чем у нее... Честное слово... Поглядите-ка на себя в зеркало!

(А.П.Чехов.«В пансионе»)

- * Охарактеризуйте типы вопросов, используемых собеседниками.
- * Нарушаются ли правила этикета спора?
- * Проанализируйте аргументы Жевузем и Дырявина. Чем они отличаются?
- * Какая роль принадлежит примерам в процессе убеждения? Какие приемы аргументации использует Жевузем?
- * Какой тезис обсуждается в данном споре? Относится ли тезис, выдвинутый учителем Дырявиным, к недоказуемым?

Задание 14. Ответьте на вопросы:

- Что мешает человеку слушать?
- Почему человеку хочется перебивать собеседника?
- Объясните разницу между активным и пассивным слушанием.

Задание 15. Дополните список фраз, используемых при активном слушании.

Выяснение

Не повторите ли вы еще раз?

Я не совсем понимаю, что вы имеете в виду?

Я не понял. Не объясните ли вы это?

Поясните, пожалуйста. ...

.....

Перефразирование

Таким образом, вы хотите сказать, что...

Правильно ли я понял, что вы имеет в виду...

Таким образом, вы считаете что...

.....

Отражение чувств

Я вижу, вы взволнованы...

Мне кажется, вы чувствуете себя не очень хорошо...

Вас что-то беспокоит?

.....

Резюмирование

Итак, можно подвести итог...

Таким образом, мы приходим к выводу, что...

Если подытожить то, что мы сегодня обсуждали, то получится, что...

.....

Задание 16. Приведите аргументы, почему вы хотите поступить на работу:

- в совместное предприятие по продаже бытовой техники,
- в частную охранную фирму,
- на должность секретаря владельца частной фирмы,
- на должность оператора компьютера торговой базы,
- на должность рекламного агента небольшой рекламной фирмы;
- на должность курьера редакции городской газеты;
- чертежником в проектно-конструкторское бюро;
- переводчиком на совместное российско-американское предприятие и т.д.

19.3.4 Тестовые задания

1. Спор, преследующий целью отстоять свою точку зрения, это:
 - полемика
 - дискуссия
2. Вопросы, направленные на получение новой информации, это:
 - открытые вопросы
 - закрытые вопросы
3. Деловой стиль, характеризующийся вниманием к состоянию собеседника, это:
 - энергичный стиль
 - эмоциональный стиль
4. Вид слушания с обратной связью к собеседнику, это:
 - рефлексивное слушание
 - нерефлексивное слушание
5. Деловой стиль, представитель которого характеризуется многословием:
 - энергичный стиль
 - методический стиль
6. Приведение в качестве доводов известных афоризмов – это
 - сильные аргументы

- слабые аргументы
7. Ваши слушатели затеяли дискуссию. Кому вы предоставите слово первому
- вашему стороннику
 - вашему противнику
8. Выводы, подтвержденные экспериментальной проверкой – это
- сильные аргументы
 - слабые аргументы
9. В критически настроенной аудитории более эффективна
- односторонняя аргументация
 - двусторонняя аргументация
10. Индуктивная аргументация более эффективна
- в мужской аудитории
 - в женской аудитории
 -
11. Нисходящая аргументация более эффективна
- в заинтересованной аудитории
 - в незаинтересованной аудитории
12. Выработка принципиально нового (отличного от обсуждаемых изначально) решения – это:
- компромисс
 - сотрудничество
13. Тактический прием, при котором в формулировку позиции включаются пункты, которые потом можно будет безболезненно снять, формируя впечатление, что это является уступкой.
- Завышение требований
 - Расстановка ложных акцентов в собственной позиции
14. Противоречие и разногласие – это
- тождественные понятия
 - нетождественные понятия
15. Спор, в ходе которого участвуют все присутствующие – это
- массовый спор-полилог
групповой спор-полилог
16. исходная установка, от которой участник спора не намерен отступать.
- Позиция
 - Интерес
17. *Опровержение* – это
- рассуждение, направленное против выдвинутого тезиса и имеющее своей целью установить его ложность или недоказанность,
 - рассуждение, направленное против выдвинутого тезиса и имеющее своей целью установить его ложность
18. Функция вопросов, заключающаяся в выяснении точки зрения оппонента, - это

- общая функция любых вопросов
- Специфическая функция вопросов, присущая лишь переговорному процессу

19 Перефразирование – это прием

- нерефлексивного слушания
- рефлексивного слушания

20. в чем суть тактического приема «Выжидание»?

- участник переговоров сначала старается выслушать мнение оппонента, а лишь затем сформулировать собственную позицию.
- участник переговоров выдвигает новые требования в самом конце переговоров, когда все вопросы уже решены.

Правильные ответы: а, а. б, а, б, б, а, а,б, б,б, б, б, б, а, а, а, а, б, а

19.3.4 Перечень заданий для контрольных работ

Задание 1. Ознакомьтесь с ситуациями и ответьте на вопросы.

1) РАСПРЕДЕЛЕНИЕ ПРИБЫЛИ

Небольшая частная фирма по итогам финансового года получила чистую прибыль 400 тыс. рублей. Директор фирмы, заместитель директора и председатель профкома обсуждают проблему распределения прибыли.

При этом директор остро чувствует необходимость смены офиса, по его мнению фирма теряет клиентов из-за убогого внешнего вида помещения. Аренда нового помещения потребует больших денег.

Заместитель директора настаивает на приобретении нового автомобиля. Старый развалился и ремонту не подлежит. Характер деятельности фирмы требует наличия автомобиля.

Председатель профкома защищает интересы одного из самых квалифицированных работников фирмы - Петровой Елены Федоровны. Петровой Е.Ф. руководство уже давно обещало выделить ссуду на приобретение жилья. Она вместе с семьей проживает на частной квартире, практически всю зарплату тратит на ее оплату и подумывает уйти из фирмы из-за невозможности решить здесь квартирный вопрос.

Вопросы

1. Сформулируйте цель каждого участника переговоров.
2. Сопоставьте значимость каждого варианта для предприятия в целом.
3. Определите степень долгосрочности каждой из целей.
4. Поставив себя поочередно на место каждого из участников, сформулируйте преимущества для себя положительного решения каждой из проблем.
5. Как по-другому могут быть достигнуты цели каждого из участников переговорного процесса?
6. Перечислите варианты 4-го решения, учитывающего интересы всех.

2) ИСТОРИЧЕСКИЙ ПРИМЕР

В ходе переговоров между Советским Союзом и Соединенными Штатами о запрете на ядерные испытания возник вопрос: какое число инспекций на местах должно быть разрешено каждой из стран на территории друг друга при расследовании случаев подозрительной сейсмической активности? Советский Союз в конце концов согласился на проведение трех проверок на своей территории. Соединенные Штаты настаивали на проведении не менее десяти. И здесь переговоры зашли в тупик.

Вопросы

1. Почему переговоры зашли в тупик?
2. Сформулируйте цель каждого участника переговоров.
3. Как по-другому могут быть достигнуты цели каждого из участников переговорного процесса?
4. Перечислите варианты решения, учитывающего интересы всех.

3) ПРИОБРЕТЕНИЕ ПОДАРКОВ К НОВОГОДНЕМУ ПРАЗДНИКУ

В четверг вечером председатель профкома должен забрать со склада кондитерской фабрики оплаченную партию новогодних подарков для детей. Праздник запланирован на субботу на 10.00. Руководство фабрики сообщает ему, что заказ может быть выполнен не ранее 14.00 в связи с большим количеством заказов и нехваткой упаковщиц.

Задание:

предложите варианты выхода из сложившейся ситуации.

19.3.6 Темы рефератов

Особенности «византийского» спора
Правила проведения дебатов
Специфика контраргументации
Тактические приемы переговорного процесса
Полемические уловки
История софистики

19.4. Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций

Оценка знаний, умений и навыков, характеризующая этапы формирования компетенций в рамках изучения дисциплины, осуществляется в ходе текущей и промежуточной аттестации.

Текущая аттестация проводится в формах тестирования, письменных работ (контрольных работ и самостоятельных работ).

Промежуточная аттестация может включать в себя теоретические вопросы, позволяющие оценить уровень полученных знаний, и практическое задание, позволяющее оценить степень сформированности умений и навыков.

При оценивании используется следующая шкала:

5 баллов ставится, если обучающийся демонстрирует полное соответствие знаний, умений, навыков приведенным в таблицах показателям, свободно оперирует приобретенными знаниями, умениями, применяет их при решении практических задач;

4 балла ставится, если обучающийся демонстрирует соответствие знаний, умений, навыков приведенным в таблицах показателям, но допускает незначительные ошибки, неточности, испытывает затруднения при решении практических задач;

3 балла ставится, если обучающийся демонстрирует неполное соответствие знаний, умений, навыков приведенным в таблицах показателям, допускает значительные ошибки при решении практических задач;

2 балла ставится, если обучающийся демонстрирует явное несоответствие знаний, умений, навыков приведенным в таблицах показателям.

При сдаче экзамена:

оценка «отлично» – 5 баллов,

оценка «хорошо» – 4 балла,

оценка «удовлетворительно» – 3 балла,

оценка «неудовлетворительно» – 2 балла.

При сдаче зачета:

«зачтено» – 3-5 баллов,

«не зачтено» – 2 балла.