

Сибирский институт управления – филиал РАНХиГС
Кафедра управления персоналом

АННОТАЦИЯ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ДИСЦИПЛИНЫ

ТЕХНОЛОГИИ ПЕРЕГОВОРНОГО ПРОЦЕССА (Б1.В.ДВ.04.02)

краткое наименование дисциплины – не устанавливается
в системе ГМУ

по направлению подготовки: 38.03.04 Государственное муниципальное
управление

направленность (профиль): «Внутренняя политика и лидерство»
квалификация: Бакалавр

формы обучения: очная, очно-заочная

Год набора - 2022

Автор – составитель:

к.социолог.н., доцент кафедры управления персоналом СИУ – филиала
РАНХиГС Черняк Т.В.

Новосибирск, 2021

1.Цель освоения дисциплины:

Цель дисциплины состоит в формировании у студентов способности применять технологии политического управления и организации политических кампаний, управления общественным мнением и настроением, как в штатных, так и в экстремальных ситуациях.

2.План курса:

Раздел 1. Теоретические аспекты переговорного процесса

Тема 1.1 Переговоры как форма коммуникации: классификация, принципы и этика переговоров

Виды переговоров на основе подходов к их ведению: «жесткие» переговоры, переговоры с позиции интересов, принципиальные переговоры (Гарвардская школа переговоров), позиционные переговоры, манипулятивные переговоры. Ключевые понятия переговорного процесса. Основные принципы переговорного процесса. Санкционированные и несанкционированные переговоры за расширенным столом и их влияние на переговорный процесс. Этика переговорного процесса. Классификация переговоров, основные и дополнительные функции переговоров. Использование манипулятивных техник в переговорах. Стадии коммуникативного процесса и их роль в переговорах. Коммуникативные техники как инструмент эффективного ведения переговоров. Вербальные и невербальные средства самовыражения личности в переговорном процессе. Распознавание скрытых мотивов и интересов партнера. Значение выявления истинных интересов в переговорах.

Тема 1.2. Основные этапы переговоров

Особенности целей и взаимодействия на каждом этапе. Анализ движения по этапам в переговорном процессе. Специфика и особенности работы переговорщика на каждом этапе. Подготовка к переговорам. Оценка ситуации и основные подходы к урегулированию. Составление схемы подготовки к переговорам. Проверка готовности участников к переговорам. Три этапа реализации переговоров: 1) Взаимное уточнение точек зрения, интересов сторон; 2) Обсуждение (выдвижение предложений, их рассмотрение и обоснование).3) Согласование интересов и выработка договоренностей. Разработка и внесение предложений по урегулированию проблем. Динамика предложения от начального к предельному; сигнальное предложение и его роль в переговорах; стратегия выбора уступок; способы расширения понимания проблемы для преодоления тупиковых ситуаций в переговорах; соглашение по итогам переговоров.

Тема 1.3. Деловые переговоры как способ разрешения проблем и достижения договоренностей

Создание доверительной атмосферы переговоров, способствующей эффективной работе и психологической безопасности. Актуальные проблемы и типичные трудности в процессе ведения переговоров. Структурная сложность и динамика переговоров. Вертикальные и горизонтальные переговоры. Управление изменениями во время переговоров.

Основные принципы, лежащие в основе убеждающего воздействия в переговорах. Подготовка почвы для убеждающего воздействия, формирование «базы влияния». Основные стратегии убеждающего воздействия – давление, притяжение, дистанцирование. Тактика и методы воздействия в рамках каждой стратегии. Манипулятивные техники в переговорах – суть манипуляций, техники распознавания манипуляций и противодействия манипуляциям.

Тема 1.4. Переговоры как технология разрешения конфликтов и споров

Понятие конфликта, типология и причины конфликтов в организациях: производственно-технологические, экономические, управленческие, социально-психологические. Показатели конфликтной ситуации в коллективе: масштаб, длительность, новизна или типичность конфликта, функциональность или дисфункциональность конфликта. Основные стадии возникновения и развития конфликтной ситуации. Поведенческие реакции на конфликт. Стили конфликтного поведения, преимущества и ограничения. Критерии выбора стиля поведения в ходе переговоров. Основные подходы к разрешению проблем путем переговоров. Преимущества и ограничения переговоров с позиции сотрудничества и компромисса. Критерии выбора стиля поведения в ходе переговоров. Коммуникативные тактики партнерского общения в разрешении конфликтов путем переговоров.

РАЗДЕЛ 2. Теоретические основы медиации

Тема 2.1. Медиация как технология переговоров для альтернативного разрешения конфликтов и споров: виды и принципы медиации. Роли, задачи и функции медиатора

Понятие медиации и методы альтернативного разрешения споров. Преимущества и недостатки медиации. Правовая основа медиации в РФ. Медиация как переговоры с участием медиатора по принятию решения, устраивающему обе стороны. Виды медиации: прямая и косвенная медиация; формальная/официальная медиация; неформальная/неофициальная медиация. Формы посредничества (Мириманова М. С.): 1) медиация; 2) фасилитация; 3) примирение; 4) арбитраж. Принципы медиации: конфиденциальность, добровольность, нейтральность, беспристрастность третьей стороны. Ответственность сторон за принятие решений. Открытость («прозрачность»). Равноправие сторон. Выравнивание объема времени работы с обеими сторонами. Оценка эффективности медиации.

Роли третьей стороны в конфликте и в процедуре медиации: третейский судья, арбитр, посредник, помощник и наблюдатель (Анцупов А. Я., Шипилов А. И.). Социальные роли медиатора: социальные работники, психологи, консультанты и т.д. Требования, предъявляемые к медиатору. Функции медиатора в процессе медиации. Этические принципы медиации. Ответственность медиатора. Этический кодекс и профессиональная этика медиатора - конфликтолога. Ценности, профессиональный долг профессиональные компетенции медиатора. Правовая защищенность специалиста и клиента.

Тема 2.2. Процедура медиации и ее этапы. Цели и задачи медиатора на каждом этапе процедуры медиации

Факторы, влияющие на успешность процедуры медиации. Медиация и психология. Восприятие и коммуникации в медиации. Значение этапов в медиации. Три основных этапа медиации: инициация поиска согласия; налаживание переговорного процесса; участие в переговорном процессе; наблюдение за выполнением соглашений. Эффективность участия третьей стороны в урегулировании спорных моментов. Цели и задачи первой (подготовительной) стадии медиации. Основная стадия процесса медиации (медиационная сессия). Цели и задачи второй стадии медиации. Цели и задачи третьей (постмедиационной) стадии медиации. Формулирование договоренности/соглашения. Подписание медиативного соглашения. Реализация договоренностей, контроль за их исполнением.

3.Формы текущего контроля и промежуточной аттестации

Методы текущего контроля для очной, очно-заочной форм обучения

Тема (раздел)	Методы текущего контроля успеваемости
---------------	---------------------------------------

Раздел 1.	Теоретические аспекты переговорного процесса	
Тема 1.1.	Переговоры как форма коммуникации: классификация, принципы и этика переговоров	Устный ответ на вопросы Письменный ответ на вопросы Предоставление доклада-презентации
Тема 1.2.	Основные этапы переговоров	Устный ответ на вопросы Письменный ответ на вопросы Тренинг
Тема 1.3.	Деловые переговоры как способ разрешения проблем и достижения договоренностей	Устный ответ на вопросы Письменный ответ на вопросы Решение тестового задания на бумажном носителе
Тема 1.4.	Переговоры как технология разрешения конфликтов и споров	Устный ответ на вопросы Письменный ответ на вопросы Тренинг
Раздел 2	Теоретические основы медиации	Устный ответ на вопросы Письменный ответ на вопросы Решение задач Предоставление доклада-презентации
Тема 2.1.	Медиация как технология переговоров для альтернативного разрешения конфликтов и споров: виды и принципы медиации. Роли, задачи и функции медиатора	Устный ответ на вопросы Письменный ответ на вопросы Решение задач Предоставление доклада-презентации
Тема 2.2.	Процедура медиации и ее этапы. Цели и задачи медиатора на каждом этапе процедуры медиации	Устный ответ на вопросы Письменный ответ на вопросы Тренинг Решение тестового задания на бумажном носителе

Форма промежуточной аттестации - зачет.

4.Основная литература.

1. Азарнова, А. Мастер общения : договориться просто, если знаешь как! : [монография] / А. Азарнова. – Санкт-Петербург : Питер, 2017. – 256 с. – ISBN 978-5-4461-0366-9. – URL: <https://ibooks.ru/bookshelf/356943> (дата обращения: 19.01.2022). – Режим доступа: электрон.-библ. система «ibooks.ru», требуется авторизация. [монография] 2017.

2. Головина, А. С. Деловые переговоры : стратегия победы : [монография] / А. С. Головина. — Санкт-Петербург : Питер, 2021. — 560 с. — (Серия «Бизнес-войны»). — ISBN 978-5-4461-9477-3. — URL: <https://ibooks.ru/bookshelf/377387/reading> (дата обращения: 20.01.2022). — Режим доступа: электрон.-библ. система «ibooks.ru», требуется авторизация. [монография] 2021.

3. Горбачев, Г. Договаривайся, а не говори : техники управляемых переговоров : [монография] / Г. Горбачев, А. Пожарская, Р. Хоменко. – Санкт-Петербург : Питер, 2019. – 208 с. – ISBN 978-5-00116-283-4. – URL: <https://ibooks.ru/bookshelf/365310> (дата обращения: 20.01.2022). – Режим доступа: электрон.-библ. система «ibooks.ru», требуется авторизация. [монография] 2019.

4. Дагаева, Е. А. Деловые переговоры : учебное пособие / Е. А. Дагаева. — Таганрог : Таганрогский институт управления и экономики, 2019. — 116 с. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/108077.html> (дата обращения: 20.01.2022). — Режим доступа: электрон.-библ. система «IPRbooks», требуется авторизация. учебное пособие 2019.
5. Деловое общение : учебное пособие / авт.-сост. И. Н. Кузнецов. — 9-е изд. — Москва : Дашков и К, 2021. — 524 с. — (Учебные издания для бакалавров). — ISBN 978-5-394-04325-3. — URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=621627> (дата обращения: 20.01.2022). — Режим доступа: электрон.-библ. система «Унив. б-ка ONLINE», требуется авторизация. учебное пособие 2021.
6. Душкина, М. Р. Психология влияния в деловом общении и социальных коммуникациях : учебник для вузов / М. Р. Душкина. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Юрайт, 2022. — 228 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-12475-0. — URL: <https://urait.ru/bcode/496320> (дата обращения: 20.01.2022). — Режим доступа: электрон.-библ. система «Юрайт», требуется авторизация. учебник 2022.
7. Кеннеди, Г. Переговоры : полный курс : [монография] / Кеннеди Гэвин ; пер. Е. Виноградова ; под ред. Н. Нарциссовой. — 3-е изд. — Москва : Альпина Паблишер, 2019. — 392 с. — ISBN 978-5-9614-4520-6. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/86760.html> (дата обращения: 20.01.2022). — Режим доступа: электрон.-библ. система «IPRbooks», требуется авторизация. [монография] 2019.
8. Мельниченко, Р. Г. Медиация : учебное пособие для бакалавров / Р. Г. Мельниченко. — Москва : Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа, 2018. — 191 с. — ISBN 978-5-394-02344-6. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/75215.html> (дата обращения: 20.01.2022). — Режим доступа: электрон.-библ. система «IPRbooks», требуется авторизация. учебное пособие 2018.
9. Митрошенков, О. А. Деловые переговоры: учебное пособие для вузов / О. А. Митрошенков. — 2-е изд. — Москва : Юрайт, 2022. — 315 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-07951-7. — URL: <https://urait.ru/bcode/493376> (дата обращения: 20.01.2022). — Режим доступа: электрон.-библ. система «Юрайт», требуется авторизация. учебное пособие 2022.
10. Распопова, Н. И. Медиация : учебное пособие для вузов / Н. И. Распопова. — Москва : Юрайт, 2022. — 222 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-14347-8. — URL: <https://urait.ru/bcode/496878> (дата обращения: 20.01.2022). — Режим доступа: электрон.-библ. система «Юрайт», требуется авторизация. учебное пособие 2022.