

СОДЕРЖАНИЕ

ПРЕДИСЛОВИЕ.....	7
ТЕМА 1. СУЩНОСТЬ КАТЕГОРИИ «ПЕРЕГОВОРНЫЙ ПРОЦЕСС» В НАУЧНОЙ ЛИТЕРАТУРЕ.....	10
1.1. Переговорный процесс: понятие и особенности....	10
1.1.1. Понятие «переговоры, переговорный процесс».....	10
1.1.2. Особенности переговорного процесса.....	13
Выводы.....	15
1.2. Основные принципы переговорного процесса.....	15
1.2.1. Наличие партнёра по переговорам.....	17
1.2.2. Взаимозависимость сторон.....	18
1.2.3. Переговорный баланс сил.....	19
Выводы.....	21
1.3. Типологии переговоров.....	22
1.3.1. По количеству сторон, участвующих в переговорах.....	23
1.3.2. По привлечению третьей нейтральной стороны... 1.3.3. По количественным или качественным харак- теристикам получаемой выгоды.....	24
1.3.4. По отношению к партнёру.....	26
Выводы.....	30
1.4. Стили ведения переговоров.....	31
1.4.1. Жёсткий стиль.....	32
1.4.2. Мягкий стиль.....	33
1.4.3. Комбинированный стиль.....	34
Выводы.....	35
1.5. Функции переговорного процесса.....	36
1.5.1. Совместный поиск решения общей проблемы... 1.5.2. Информационно-коммуникативная функция.... 1.5.3. Регулятивная функция.....	37
	38

1.5.4. Пропагандистская функция.....	39
1.5.5. Маскировочная функция.....	39
Выводы.....	40
Вопросы и задания для самоконтроля.....	41
Список рекомендуемой литературы.....	42

ТЕМА 2. ХАРАКТЕРИСТИКА СУБЪЕКТОВ

ПЕРЕГОВОРОВ.....	44
2.1. Субъекты переговоров: понятие и виды.....	44
2.1.1. Содержание понятий «субъект», «субъект деятельности», «субъект переговоров».....	44
2.1.2. Виды субъектов переговоров.....	46
Выводы.....	48
2.2. Переговорные роли.....	49
2.2.1. Ведущий переговорщик.....	50
2.2.2. Эксперты.....	51
2.2.3. Наблюдатели.....	52
2.2.4. Распределение переговорных ролей, по Р. М. Белбину.....	54
Выводы.....	56
2.3. Интересы субъектов переговоров.....	57
2.3.1. Содержание понятия «интересы субъектов переговоров».....	58
2.3.2. Типология интересов.....	60
Выводы.....	64
2.4. Позиции субъектов переговоров.....	64
2.4.1. Содержание понятия «позиции субъектов переговоров».....	65
2.4.2. Виды позиций (предложений) субъектов переговоров.....	68
Выводы.....	71
Вопросы и задания для самоконтроля.....	72
Список рекомендуемой литературы.....	73

ТЕМА 3. ЭТАПЫ ПЕРЕГОВОРНОГО ПРОЦЕССА.....	75
3.1. Подготовка к переговорам.....	75
3.1.1. Содержательное направление подготовки.....	77
3.1.2. Организационное направление подготовки.....	81
Выводы.....	84
3.2. Переговорная сессия.....	85
3.2.1. Организационная стадия.....	88
3.2.2. Стадия презентации предложений.....	89
3.2.3. Стадия дискуссии.....	91
3.2.4. Стадия сделки.....	92
3.2.5. Заключение соглашения (договора).....	93
3.2.6. Выход из переговоров.....	94
Выводы.....	95
3.3. Анализ результатов переговоров.....	96
Выводы.....	99
Вопросы и задания для самоконтроля.....	100
Список рекомендуемой литературы.....	101
ТЕМА 4. ПСИХОЛОГИЧЕСКИЕ МЕХАНИЗМЫ ПЕРЕГОВОРНОГО ПРОЦЕССА.....	103
4.1. Ассертивное поведение и его применение в переговорном процессе.....	103
4.1.1. Понятия «ассертивность», «ассертивное поведение».....	103
4.1.2. Правила применения ассертивного поведения в переговорах.....	106
Выводы.....	109
4.2. Коммуникативные приёмы в переговорах.....	109
4.2.1. Нейтральное согласие.....	111
4.2.2. Рефрейминг.....	113
4.2.3. Рефлексивные техники и вопросы.....	117
4.2.4. Конструктивная обратная связь.....	121
Выводы.....	122

4.3. Манипуляции в переговорах.....	124
4.3.1. Содержание понятия «манипуляция».....	124
4.3.2. Виды манипуляций в переговорах.....	128
4.3.3. Способы защиты от переговорных манипуляций.....	137
Выводы.....	140
Вопросы и задания для самоконтроля.....	141
Список рекомендуемой литературы.....	142
ТЕМА 5. ПРАКТИКУМ ПО ОСНОВАМ ПЕРЕГОВОРНОГО ПРОЦЕССА.....	144
Задание №1. Упражнение «Мельница».....	144
Задание № 2. Кейс-ситуации для овладения навыком конструктивной обратной связи.....	145
Задание № 3. Кейс по делегированию «Обычный вечер в семье».....	146
Задание №4. Игра «Туристическая поездка».....	149
Задание №5. Экспресс-переговорный кейс «Горный шип».....	152
Задание №6. Переговорный кейс «Спортивная площадка».....	153
Задание №7. Переговорный кейс «Наводнение в деревне».....	155
Задание №8. Переговорный кейс «Бизнес или мораль».....	157
Задание №9. Переговорный кейс «Нечестная компания».....	159
Задание №10. Переговорный кейс «Шашлыки».....	161
ЗАКЛЮЧЕНИЕ.....	163
СПИСОК ЛИТЕРАТУРЫ.....	164