

Міністерство освіти і науки України  
Сумський державний університет

## **ВЕДЕННЯ ПЕРЕГОВОРІВ**

---

Методичні вказівки до лекційних, практичних занять  
та самостійної роботи  
з дисципліни «Ведення переговорів»  
для студентів спеціальності 6.030302  
«Реклама і зв'язки з громадськістю»  
денної форми навчання

Суми  
Сумський державний університет  
2014

Методичні вказівки до лекційних, практичних занять та самостійної роботи з дисципліни «Ведення переговорів» / укладач А. В. Павленко. – Суми : Сумський державний університет, 2014. – 14 с.

Кафедра журналістики та філології

## **Вступ**

Курс присвячено розгляду особливостей процесу ведення переговорів. У ході навчання розглядаються різні типи переговорів, проблеми та способи підготовки до них, а також варіанти та інструменти їх ведення.

Основною метою курсу є формування теоретичних уявлень і відпрацювання практичних навичок ведення переговорів. Теоретична частина включає в себе розгляд структурних елементів переговорної діяльності (стадії ведення переговорів – підготовка, проведення та аналіз результатів переговорів, етапи ведення переговорів і тактичні прийоми) . Друга – практична частина – спрямована на відпрацювання практичних навичок ведення переговорів, що передбачає ідентифікацію у реальній переговорній ситуації структурних елементів переговорного процесу та застосування тактик та прийомів їх реалізації.

Курс значною мірою орієнтований на прикладний характер і передбачає широке використання ігрових моделей. В межах занять розглядаються конкретні, практичні приклади, які ілюструють різні типи і способи ведення переговорів.

Курс «Ведення переговорів» для спеціальності «Реклама і зв'язки з громадськістю» є професійно спрямованим. Переговори, бесіди, наради є невід'ємною частиною повсякденного ділового PR-спілкування, й успішний фахівець зі зв'язків з громадськістю повинен володіти навичками організації та проведення переговорів.

## **Мета**

Мета навчальної дисципліни «Ведення переговорів» – дати системні знання про різні типи переговорів, проблеми та способи підготовки до них, інструменти їх ведення.

## **Завдання**

- ознайомити слухачів з основними типами переговорів;
- дати інформацію про основні етапи підготовки до переговорів;
- дати інформацію про стратегії ведення переговорів;
- ознайомити з психотехнологіями маніпулювання в реалізації процесу переговорів.

## **Вимоги до знань та вмінь**

*Студент повинен знати:*

- основні типи переговорів та їх особливості;
- основні етапи підготовки до переговорів, їх характеристики;
- стратегії і тактичні прийоми ведення переговорів.

*Студент повинен уміти:*

- вільно оперувати поняттями, термінами з курсу;
- складати план проведення переговорів;
- моделювати розвиток переговорів, передбачати можливість виникнення конфліктної ситуації і поведінку партнерів;
- прогнозувати результати міжособистісних взаємодій;
- використовувати у практиці переговорів засвоєні прийоми.

## **Форма викладання курсу**

*Лекції (10 годин)*, що докладно розглядають ключові питання курсу.

*Практичні заняття (10 годин)*, що мають на меті опанування теоретичного матеріалу та відпрацювання практичних навичок ведення переговорів, розгляд практичних прикладів, які ілюструють різні типи і способи ведення переговорів, моделювання переговорних ситуацій.

*Самостійна робота студентів (22 години)*, що передбачає виконання пошукових і творчих завдань.

## **ПЛАНИ ЗАНЯТЬ**

### **Тема 1: Загальна характеристика переговорів**

(Лекція - 2 год., практичне заняття - 2 год.)

#### **План**

1. Визначення терміну “переговори”.
2. Переговорник як професія. Завдання переговорника.
3. Типи переговорів.
4. Гарвардські «принципові переговори».
5. Етапи переговорного процесу.
6. Стили переговорів.

#### **Терміни для запам'ятовування**

Жорстка стратегія переговорів, компроміс, конкуренція, маніпуляція, м'яка стратегія переговорів, переговорник, переговори lose-lose, переговори, переговори win-lose, переговори win-win, принципиові переговори, пристосування, співробітництво, уникнення.

#### **Контрольні запитання та завдання**

1. Дайте визначення поняття «переговори».
2. З якою метою проводять переговори?
3. Які виділяють етапи процесу переговорів?
4. Назвіть можливі перешкоди успішних переговорів.
5. Поясніть поняття «переговори win-lose».
6. Поясніть поняття «переговори win-win».
7. Поясніть поняття «переговори lose-lose».
8. Окресліть гарвардські принципи переговорів.
9. Які виділяють стилі переговорів?
10. Наведіть приклад переговорів за Вашою участю (як парламентаря).

#### **Список літератури**

1. Гарвардская школа переговоров. Как говорить нет и добиваться результатов / У. Юри ; пер. с англ. Т. Новиковой. – Москва : Альпина Бизнес Букс, 2012. – 233 с.

2. Кеннеди Г. Переговоры: Полный курс / Гэвин Кеннеди : Пер. с англ. – М.: Альпина Пабlishер. 2011. – 388 с. – (Серия «Сколково»).
3. Мастенбрук В. Переговоры / В. Мастенбрук. – Калуга : Калужский институт социологии. – 1993. – 75 с.
4. Мокшанцев Р.И. Психология переговоров : учеб. пособ. / Р.И. Мокшанцев. – М.: ИНФРА-М; Новосибирск: Сибирское соглашение, 2002. -352 с. — (Серия «Высшее образование»).
5. Фишер Р. Путь к согласию, или переговоры без поражения / Р. Фишер, У. Юри ; пер. с англ. А. Гореловой.— М.: Наука, 1992. — 158 с.
6. Шеретов С.Г. Ведение переговоров : учеб. пособ. / С.Г.Шеретов. – Алматы: Издательство «Юрист», 2008, – 92 с.
7. Язык делового общения. Сост. Н.Г.Чевтаева. – Екатеринбург, 2001. – 62 с.

## **Тема 2: Підготовка до переговорів** (Лекція - 2 год., практичне заняття - 2 год.)

### **План**

1. Підготовка до переговорів.
2. Етап постановки мети. Пріоритети мети. Визначення поступок.
3. Етап збору інформації
4. Етап планування і прогнозу.

### **Терміни для запам'ятовування**

Ідеальна мета переговорів, конкретна мета переговорів, конфіденційні джерела інформації, легальні джерела інформації, напівлегальні джерела інформації, нелегальні джерела інформації, поступка, реальна мета переговорів.

### **Контрольні запитання та завдання**

1. Назвіть етапи підготовки до переговорів.
2. Поясніть значимість постановки мети для процесу переговорів.
3. Навіщо визначати можливі поступки, на які Ви готові піти, заради мети?

4. Яка інформація збирається на етапі «збір інформації»?
5. Навіщо вивчати попередній досвід переговорів Ваших партнерів?
6. Які дії необхідні на етапі «планування»?
7. У чому перевага переговорів на території співрозмовника?
8. У чому перевага переговорів на власній території?
9. У чому перевага переговорів на нейтральній території?

### **Список літератури**

1. Айви А. Лицом к лицу: Практическое пособие для освоения приемов и навыков делового общения / А. Айви. – Новосибирск, «ЭКОР», 1995.– 96 с.
2. Гарвардская школа переговоров. Как говорить НЕТ и добиваться результатов / У. Юри ; пер. с англ. Т. Новиковой. – Москва : Альпина Бизнес Букс, 2012. – 233 с.
3. Кеннеди Г. Переговоры: Полный курс / Гэвин Кеннеди : Пер. с англ. – М.: Альпина Пабlishер. 2011. – 388 с. – (Серия «Сколково»).
4. Мастенбрук В.. Переговоры / В. Мастенбрук. – Калуга : Калужский институт социологии. – 1993. – 175 с.
5. Мокшанцев Р.И. Психология переговоров : учеб. пособ. / Р.И. Мокшанцев. – М.: ИНФРА-М; Новосибирск: Сибирское соглашение, 2002. -352 с. — (Серия «Высшее образование»).
6. Розов Г. А. Техники продажи и ведения переговоров с клиентами / Г. А. Розов. — СПб.: Речь, 2008. – 117 с.
7. Фишер Р. Путь к согласию, или переговоры без поражения / Р. Фишер, У. Юри ; пер. с англ. А. Гореловой.— М.: Наука, 1992. — 158 с.
8. Чалдини Р. Психология влияния / Р. Чалдини. – СПб.: Питер, 1999. – 272 с.
9. Шеретов С.Г. Ведение переговоров : учеб. пособ. / С.Г.Шеретов. – Алматы: Издательство «Юрист», 2008, – 92 с.

### **Тема 3: Проведення переговорів** (Лекція - 2 год., практичне заняття - 2 год.)

#### **План**

1. Етапи процесу переговорів.

2. Етап встановлення контакту. Вербальні та невербальні інструменти встановлення контакту.
3. Стратегії переговорів. Характеристики стратегій.
4. Тактики переговорів.

### **Терміни для запам'ятовування**

Жорстка стратегія переговорів, відкрита стратегія переговорів, тактика «апеляція», тактика «блоку», тактика «відходу», тактика «винесення спірних питань «за дужки», тактика «висування вимог в останню хвилину», тактика «дискваліфікація», тактика «завищення первинних вимог», тактика «зростаючі вимоги», тактика «пакет», тактика «пиріг», тактика «подвійного тлумачення», тактика «поступового підвищення складності обговорюваних питань», тактика «провина», тактика «розстановка хибних акцентів у власній позиції», тактика «салямі», тактика «тиск», «ice-breaking».

### **Контрольні запитання та завдання**

1. Назвіть етапи процесу переговорів.
2. Які Ви знаєте методи привернення до себе співрозмовника на початку переговорів?
3. Поясніть прийом «ice-breaking».
4. Окресліть риси жорсткої стратегії переговорів.
5. Окресліть риси відкритої стратегії переговорів.
6. Поясніть тактику «завищення первинних вимог».
7. Поясніть тактику «розстановка хибних акцентів у власній позиції».
8. Поясніть тактику «пакет».
9. Поясніть тактику «пиріг».
10. Поясніть тактику «салямі».
11. Поясніть тактику «дискваліфікація».
12. Поясніть тактику «зростаючі вимоги».

### **Список літератури**

1. Гарвардская школа переговоров. Как говорить нет и добиваться результатов / У. Юри ; пер. с англ. Т. Новиковой. – Москва : Альпина Бизнес Букс, 2012. – 233 с.



2. Кеннеди Г. Переговоры: Полный курс / Гэвин Кеннеди : Пер. с англ. – М.: Альпина Паблицер. 2011. – 388 с. – (Серия «Сколково»).
3. Мастенбрук В.. Переговоры / В. Мастенбрук. – Калуга : Калужский институт социологии. – 1993. – 175 с.
4. Мокшанцев Р.И. Психология переговоров : учеб. пособ. / Р.И. Мокшанцев. – М.: ИНФРА-М; Новосибирск: Сибирское соглашение, 2002. -352 с. — (Серия «Высшее образование»).
5. Розов Г. А. Техники продажи и ведения переговоров с клиентами / Г. А. Розов. — СПб.: Речь, 2008. – 117 с.
6. Фишер Р. Путь к согласию, или переговоры без поражения / Р. Фишер, У. Юри ; пер. с англ. А. Гореловой.— М.: Наука, 1992. 158 с.
7. Чалдини Р. Психология влияния / Р. Чалдини. – СПб.: Питер, 1999. – 272 с.
8. Шеретов С.Г. Ведение переговоров : учеб. пособ. / С.Г.Шеретов. – Алматы: Издательство «Юрист», 2008, – 92 с.

#### **Тема 4: Психологія прийняття рішень у переговорному процесі**

(Лекція - 2 год., практичне заняття - 2 год.)

##### **План**

1. Нормативний та описувальний підходи у прийнятті рішень.
2. Теорії прийняття рішень.
3. Психологічні феномени процесу індивідуального прийняття рішень.
4. Психологічні феномени групового прийняття рішень.

##### **Терміни для запам'ятовування**

Описувальний підхід у прийнятті рішень, ефект корпоративної закритості, ефект стелі, нормативний підхід у прийнятті рішень, інерційний ефект, теорія задоволеності, теорія очікуваної корисності, теорія каяття, феномен вивченого дисонансу, феномен зворотного мислення, феномен хибної згоди.

## **Контрольні запитання та завдання**

1. Поясніть нормативний підхід у прийнятті рішень.
2. Поясніть дескриптивний підхід у прийнятті рішень.
3. Поясніть теорію задоволеності
4. Поясніть теорію очікуваної корисності
5. Поясніть теорію каяття.
6. Поясніть інерційний ефект при прийнятті рішень (при індивідуальному прийнятті рішень).
7. Поясніть феномен зворотного мислення (при індивідуальному прийнятті рішень).
8. Поясніть ефект стелі (при груповому прийнятті рішень).
9. Поясніть феномен вивченого дисонансу (при груповому прийнятті рішень).
10. Поясніть феномен хибної згоди (при груповому прийнятті рішень).
11. Поясніть ефект корпоративної замкненості (при груповому прийнятті рішень).

## **Список літератури**

1. Кеннеди Г. Переговори: Полный курс / Гэвин Кеннеди : Пер. с англ. – М.: Альпина Паблишер. 2011. – 388 с. – (Серия «Сколково»).
2. Мокшанцев Р.И. Психология переговоров : учеб. пособ. / Р.И. Мокшанцев. – М.: ИНФРА-М; Новосибирск: Сибирское соглашение, 2002. -352 с. — (Серия «Высшее образование»).
3. Чалдини Р. Психология влияния / Р. Чалдини. – СПб.: Питер, 1999. – 272 с.

## **Тема 5: Психологія маніпулювання на переговорах**

(Лекція - 2 год., практичне заняття - 2 год.)

### **План**

1. Психологічні механізми маніпуляційного впливу під час переговорів.
2. Мовні стратегії маніпуляції.
3. Навмисний обман як маніпуляційний прийом.

4. Стрессова ситуація як маніпуляційний прийом.
5. Загрози та попередження як прийоми маніпуляції.

### **Терміни для запам'ятовування**

Психічний автоматизм, трюїзм, прийом «беріть або не беріть», прийом використання протилежностей, прийом «ілюзія вибору», прийом «команда, прихована в запитаннях», прийом «непоступливий партнер, прийом погрози, прийом попередження, прийом розсіювання, прийом «хороший хлопець – поганий хлопець».

### **Контрольні запитання та завдання**

1. Дайте визначення поняття «трюїзм».
2. Поясніть прийом «ілюзія вибору».
3. Поясніть прийом «команда, прихована в запитаннях».
4. Поясніть прийом «попередження».
5. Поясніть прийом «непоступливий партнер».
6. Поясніть прийом «особисті нападки».
7. Поясніть прийом «використання протилежностей».
8. Поясніть прийом «хороший хлопець – поганий хлопець».
9. Поясніть прийом «беріть або не беріть».
10. Поясніть прийом «розсіювання».

### **Список літератури**

1. Балыко Д. Переговори... обреченные на успех. Техники НЛП в действии / Диана Балыко. — М.: Эксмо, 2008. — 240 с.: ил.
2. Кеннеди Г. Переговори: Полный курс / Гэвин Кеннеди : Пер. с англ. — М.: Альпина Паблицер. 2011. — 388 с. — (Серия «Сколково»).
3. Мокшанцев Р.И. Психология переговоров : учеб. пособ. / Р.И. Мокшанцев. — М.: ИНФРА-М; Новосибирск: Сибирское соглашение, 2002. -352 с. — (Серия «Высшее образование»).
4. Чалдини Р. Психология влияния / Р. Чалдини. — СПб.: Питер, 1999. — 272 с.
5. Язык делового общения. Сост. Н.Г.Чевтаева. — Екатеринбург, 2001. — 62 с.

# ВИДИ РОБОТИ НА ПРАКТИЧНИХ ЗАНЯТТЯХ

## Опанування теоретичного матеріалу

Згідно з темою практичного заняття студенти відповідають на запитання викладача. Застосовується моделювання та аналіз переговорних ситуацій, проведення міні-дискусій, розгляд практичних прикладів переговорів.

## ЗАВДАННЯ ДЛЯ САМОСТІЙНОЇ РОБОТИ

Передбачена робота малих груп; самостійний пошук необхідної інформації в різноманітних ресурсах згідно з темою практичного заняття; консультації викладача, підготовка та складання підсумкового контролю.

## ФОРМИ КОНТРОЛЮ

Дисципліна «Ведення переговорів» оцінюється за модульно-рейтинговою системою.

Максимальний бал – 100.

<b>Вид роботи</b>	<b>Кількість балів</b>	<b>Сума балів, max</b>
Відвідування лекцій (5)	2	10
Відвідування практичних (5)	1	5
Відповіді та доповнення на практичних заняттях (5)	1–2	10
Участь у моделюванні переговорних ситуацій за завданням (5)	1-5	25
Письмова контрольна робота за темою практичного заняття (5)	10	50
<b>Усього</b>		<b>100</b>

Підсумковий контроль: диференційований залік (за підсумком поточного контролю та контрольних робіт).

## Список літератури до курсу «Ведення переговорів»

1. Айви А. Лицом к лицу: Практическое пособие для освоения приемов и навыков делового общения / А. Айви. – Новосибирск, «ЭКОР», 1995.– 96 с.
2. Балько Д. Переговоры... обреченные на успех. Техники НЛП в действии / Диана Балько. — М.: Эксмо, 2008. — 240 с.: ил.
3. Гарвардская школа переговоров. Как говорить НЕТ и добиваться результатов / У. Юри ; пер. с англ. Т. Новиковой. – Москва : Альпина Бизнес Букс, 2012. – 233 с.
4. Кеннеди Г. Переговоры: Полный курс / Гэвин Кеннеди : Пер. с англ. – М.: Альпина Паблшер. 2011. – 388 с. – (Серия «Сколково»).
5. Мастенбрук В.. Переговоры / В. Мастенбрук. – Калуга : Калужский институт социологии. – 1993. – 175 с.
6. Мокшанцев Р.И. Психология переговоров: учеб. пособ. / Р.И. Мокшанцев. – М.: ИНФРА-М; Новосибирск: Сибирское соглашение, 2002. -352 с. — (Серия «Высшее образование»).
7. Розов Г. А. Техники продажи и ведения переговоров с клиентами / Г. А. Розов. — СПб.: Речь, 2008. – 117 с.
8. Фишер Р. Путь к согласию, или переговоры без поражения / Р. Фишер, У. Юри ; пер. с англ. А. Гореловой.— М.: Наука, 1992. — 158 с.
9. Чалдини Р. Психология влияния / Р. Чалдини. – СПб.: Питер, 1999. – 272 с.
10. Шеретов С.Г. Ведение переговоров : учеб. пособ. / С.Г.Шеретов. – Алматы: Издательство «Юрист», 2008, – 92 с.
11. Язык делового общения. Сост. Н.Г.Чевтаева. – Екатеринбург, 2001. – 62 с.

Навчальне видання

## **ВЕДЕННЯ ПЕРЕГОВОРІВ**

Методичні вказівки до лекційних, практичних занять  
та самостійної роботи  
з дисципліни «Ведення переговорів»  
для студентів спеціальності 6.030302  
«Реклама і зв'язки з громадськістю»  
денної форми навчання

Відповідальний за випуск О. Г. Ткаченко

Редактор А. В. Павленко

Комп'ютерне верстання А. В. Павленко

Підп. до друку \_\_. \_\_. 2014, поз.  
Формат 60x84/16. Ум. друк. арк. \_\_. Обл.-вид. арк. \_\_. Тираж \_\_ пр.  
Собівартість вид. грн к.

Видавець і виготовлювач  
Сумський державний університет,  
вул. Римського-Корсакова, 2, м. Суми, 40007  
Свідоцтво суб'єкта видавничої справи ДК № 3062 від 17.12.2007.