



**РОССИЙСКО-АРМЯНСКИЙ  
УНИВЕРСИТЕТ**  
БИЗНЕС ШКОЛА

## Программа курса

«Навыки коммуникаций и ведения  
переговоров»

Автор: Мушкамбарян Аршалуйс Самвеловна

Ереван, 2020г.

## Содержание

Аннотация .....	3
Цели и задачи курса .....	3
Раздел 1. Формы контроля по курсу. Критерии оценки знаний, умений, навыков.....	4
Текущий контроль .....	4
Раздел 2. Содержание курса .....	5
2.1. Тематический план курса.....	5
2.2. Содержание курса.....	5
2.3. Самостоятельная работа слушателей.....	7
2.4. Экзамен.....	7
Раздел 3. Список рекомендуемой основной и дополнительной литературы:.....	8
а) Учебные материалы .....	8
б) Другие источники.....	8

## **Аннотация**

Переговоры - это вид коммуникации, в которых стороны пытаются уговорить друг друга, для достижения своих краткосрочных или долгосрочных целей путем, например, компромисса или смягчения своих переговорных позиций. Среди теорий и стратегий переговоров существуют две основные стратегии, которые могут быть сгруппированы в распределительный и интегративный. Распределительные переговоры представляют собой подход к переговорам, в которых стороны пытаются разделить что-то (win-loose подход), в то время как интегративный подход переговоров является подходом, при котором стороны договариваются совместно и находят взаимовыгодное решение во время переговоров (win-win подход). Распределительные переговоры определяется в теории как более конкурентоспособные, в котором стороны ведут борьбу за выигрыш, в то время как интегративный подход является подходом более тесного сотрудничества. В переговорном процессе кроме стратегий и подходов значительное место занимают различные факторы, которые определяют процесс и исход переговорного процесса.

## **Цели и задачи курса**

*Целью данного курса* является развитие у студентов знаний в области переговоров, ознакомление с психологией переговоров и ее особенностей. Предоставление студентам различных аспектов переговорного процесса и развитие навыков психологических подходов в психологии переговоров.

### *Задачи дисциплины:*

- сформировать у студентов знания об основах и видах переговоров;
- ознакомить студентов с основными правилами ведения переговоров;
- развивать у студентов навыки ведения сложных переговоров и принятия решений;
- формировать у студентов навыки и умения в области делового общения;
- развивать у студентов навыки эмоциональной компетентности;
- ознакомить студентов с вербальной и невербальной коммуникацией;
- формировать у студентов навыки межкультурного общения;
- ознакомить с основными психологическими подходами переговорного процесса;
- дать студентам возможность попробовать свои знания на практических примерах.

## **Раздел 1. Формы контроля по курсу. Критерии оценки знаний, умений, навыков.**

Оценивание знаний осуществляется в соответствии с системой и шкалой оценок МВА РАУ.

### **Итоговый контроль.**

Итоговый контроль – экзамен в форме практического задания

### **Текущий контроль.**

Текущий контроль осуществляется на семинарских и практических занятиях и во время групповых и индивидуальных занятий

## Раздел 2. Содержание курса

Общая трудоемкость курса (аудиторные занятия) без учета самостоятельной работы студентов – 30 академических часов.

### 2.1. Тематический план курса

Наименование тем
Тема 1. Введение в дисциплину. Основы коммуникации
Тема 2. Психология личности и ее роль в переговорном процессе
Тема 3. Роль эмоций в переговорном процессе
Тема 4. Вербальная и невербальная коммуникация
Тема 5. Виды и стратегии переговоров
Тема 6. Техники и методы избегания/разрешения конфликтов в переговорах
Тема 7. Важные факторы в переговорном процессе

### 2.2. Содержание курса

#### Тема 1. Введение в дисциплину. Основы коммуникации

Роль коммуникации в переговорном процессе. Виды коммуникаций, их сущность и пути их использования. Вербальная и невербальная коммуникация.

#### Тема 2. Психология личности и ее роль в переговорном процессе

Виды личности их особенности их поведения в различных ситуациях.

#### Тема 3. Роль эмоций в переговорном процессе

Эмоции и их возникновение. Положительные и отрицательные эмоции. Особенности эмоциональной компетентности и развитие навыков управления эмоциями.

#### Тема 4. Вербальная и невербальная коммуникация

Особенности вербальной и невербальной коммуникации в переговорном процессе. Особенности онлайн коммуникаций.

#### Тема 5. Виды и стратегии переговоров

Рассмотрение структурных, стратегических, процессуальных, поведенческих и интегративных стратегии в переговорном процессе и изучения особенностей их применения в той или иной

ситуации.

### **Тема 6. Техники и методы избегания/разрешения конфликтов в переговорах**

Сущность и виды конфликтов. Когда нужны конфликты и как их избежать. Конфликты на различных стадиях переговоров.

### **Тема 7. Важные факторы в переговорном процессе**

Особенности переговорного процесса на различных стадиях переговоров. Личный контакт в переговорном процессе. Ситуативные реакции и особенности межкультурных переговоров

### **2.3. Самостоятельная работа слушателей**

В процессе обучения, слушатели должны выполнить групповые и индивидуальные задания. Задания будут в форме ролевых игр, разработок проектов и индивидуальных проектов, на основе индивидуальных нужд слушателей. Задания будут письменными и устными

**Групповые и индивидуальные задания должны отвечать следующим требованиям:**

Формат: 3-4 страниц (не включая титульный лист и список литературы), шрифт Times New Roman, 12, межстрочный интервал – 1,5.

1. Содержание:
2. Ссылки: подстрочные
3. Список литературы: в конце работы необходимо указать список использованной литературы - указываются только те источники, на которые есть ссылка в тексте.

**Примерные темы групповых и индивидуальных заданий:**

1. Win-win переговоры с дистрибутивно ориентированным партнером
2. Конфликтные переговоры
3. Особенности коммуникаций с разными типами личностей
4. Невербальные особенности коммуникаций

### **2.4. Экзамен**

Экзамен будет проведен в форме группового или индивидуального задания, которое выполняется письменно и представляется во время экзамена. Задание носит ситуационный характер и ориентирован на креативный подход слушателей с использованием знаний и навыков, полученных во время курса.

### **Раздел 3. Список рекомендуемой основной и дополнительной литературы:**

#### **а) Учебные материалы**

1. Aquilar, Francesco (2008), Psychological processes in international negotiations: theoretical and practical perspectives, New York : Springer, cop. 2008.
2. Bedjaoui M. (2001) Conflict resolution: new approaches and methods
3. Birdwhistell, R (1970), Kinesics and Context. University of Pennsylvania Press, Philadelphia
4. Darn S (2005), Aspects of non-verbal communication
5. Ekman, P. METT Advanced <http://face.paulekman.com/productdetail.aspx?pid=28>
6. Ekman P. (2003), Emotions revealed: Understanding faces and feelings
7. Ekman P. (1972), Studies in emotion and social interaction
8. Ekman P. (1997), What the face reveals: Basic and applied studies of spontaneous expression using the facial action codin system (FACS);
9. Ekman, P. (1991) Telling lies, Berkley Press
10. Fisher, R. and Ertel, D., 1995. Getting Ready to Negotiate, A Companion Workbook to Fisher, Ury and Patton's Classic Getting to YES
11. Fisher, R. and Ury. W., 1991. Getting to Yes: Negotiating Agreement Without Giving In.:Penguin Books. New York, USA.
12. Frisen and Ekman (1969), Non-verbal behavior
13. Galtung, J. (2000) TRANSCEND manual
14. Goldie, P. (2002). The emotions – a philosophical exploration. Oxford University Press
15. K. Avruch, Peter W. Joseph A. (1991) Conflict Resolution: Cross-cultural perspectives,
16. Kendon, A. (2004) Gesture: Visible Action as Utterance. Cambridge: Cambridge University Press
17. Lindner, E.G. (2006), Emotion and Conflict: Why it is important to understand how emotions affect conflict and how conflict affects emotions. In Deutsch M., Coleman T.P., Marcus E.C.(ed.) The handbook of Conflict Resolution: Theory and practice. San Francisco: John Wiley and Sons Publisher – 2006
18. Lustig M (2006), Intercultural competence, interpersonal communication across cultures
19. Mehrabian A., (2009) Silent Messages: Implicit Communication of Emotions and attitudes, Wadsworth Publishing Company
20. Moors, A. (2010). Theories of emotion causation. In De Houwer, J., Hermans, D., Cognition and emotion. Psychology Press
21. Morley, Michael J (2010), Managerial Psychology: Intercultural Competence, Emerald Group Publishing Limited
22. Poyatos F. (1992), Advances in non-verbal communication
23. Ramsbotham O. (2005), Contemporary Conflict Resolution
24. Saarni, C. (2011). Emotional Competence and Effective Negotiation: The integration of Emotion Understanding, Regulation and Communication. In Aquilar, F., Calluccio, M. Psychological and Political Strategies For Peace Negotiation, Springer LLC, New York
25. Streek J and Knapp M.L. (1992), The interaction of visual and verbal features in human interaction. In Potyatos F. Advances in nonverbal communication: Sociocultural, clinical, ethnic and literary perspectives. Philadelphia
26. Streeck, J. (2002). A body and its gestures
27. Thompson, L., Peterson, E. (1996) “Team Negotiation: An Examination of Integrative and Distributive Bargaining”, Journal of Personality and Social Psychology, Vol. 70, N1
28. Ting-Toomey (2000), Importance of non-verbal communication

#### **б) Другие источники**

1. Видео материалы, ссылки будут представлены во время курса