

АННОТАЦИЯ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ДИСЦИПЛИНЫ

Технологии разрешения конфликтов

Автор:

Доцент, к.психол.н.,

доцент кафедры государственного управления и публичной политики

Крымчанинова М.В.

Код и наименование направления подготовки, профиля:

42.03.02 Журналистика

«Медиажурналистика» (Liberal Arts)

Квалификация (степень) выпускника: бакалавр

Форма обучения: очная

Цель освоения дисциплины: сформировать способность разрабатывать и осуществлять меры профилактики и урегулирования конфликтных ситуаций посредством PR- и GR-технологий

План курса:

| № п/п | Наименование тем (разделов) | Содержание тем (разделов) |
|--------|--|--|
| Тема 1 | Вводная лекция. Особенности процесса коммуникации. | Принципиальная схема коммуникации и причины снижения результативности переговоров. Особенности профессиональных переговоров. Позиции сторон. Понятие о ключевых сообщениях. Меметика – наука о психических вирусах. Искажение ключевых сообщений в процессе переговоров. Структура и содержание коммерческого предложения. Как сделать ключевые сообщения Компании запоминающимися клиенту. Сценарии реализации предложения в переговорах. |
| Тема 2 | Работа с потребностями клиентов до начала переговоров. | Понятие потребности. Классификация потребностей. Мотивационные теории в переговорах и их практическое применение. Практическая работа в группах: описание потребностей и целей разных типов оппонентов. Способы идентификации потребностей оппонента с помощью вопросов. Умение задавать вопросы. Виды и типы вопросов. Практическая работа: отработка на практике умения формулировать вопросы разных видов. Техники активного слушания: как развить умение слушать и слышать позицию оппонента. Практическая работа. |
| Тема 3 | Современные техники и методы ведения переговоров. | Правила успешного ведения деловой коммуникации. Стандартные этапы переговорного процесса. Подготовка к переговорам. Правила постановки целей, приводящих к результату. SPIN-метод ведения переговоров в больших продажах. Типы вопросов в SPIN –методе. Подготовка ключевых сообщений высокой точности с помощью метода SPIN. |

| № п/п | Наименование тем (разделов) | Содержание тем (разделов) |
|--------|--|--|
| Тема 4 | Установка контакта. Психологическая составляющая переговоров. Психологическое воздействие в переговорах. Вербальные и невербальные способы воздействия. | Социально-психологические барьеры и фильтры межличностного восприятия. Способы диагностики психологической роли, в которой находится собеседник. Метод «психологическое айкидо». Метод «разрыв шаблона» и латеральное мышление в переговорах. Практическая работа. Предпочтительные каналы восприятия информации. Классификация. Чтение жестовой коммуникации. Методы формирования благоприятного психологического климата в переговорах. Искусство комплимента. Что можно выяснить, не задавая вопросов: визуальная диагностика переговорного пространства. Методы быстрой установки контакта и начала диалога. Микроэлементы общения. |
| Тема 5 | Формулировка преимуществ собственного предложения, подготовка стандартной презентации. Позиционирование Предложения для целевых клиентов. | Метод формирования убедительных аргументов. Стандартное содержание результативной презентации. Понятие «ключевое сообщение». Количество сообщений в переговорах. Метод разработки ключевых сообщений высокой степени точности. Концепция «LoveMark», технология 4D-брендинг. Психологические восприятия ключевых сообщений: почему люди их не слышат? Требования к формулировке Практическая работа в группах: формирование предложения для оппонента и ключевые сообщения. |
| Тема 6 | Работа с возражениями и инструменты профессионального убеждения. | Причины возникновения возражений. Алгоритмы и техники работы с возражениями клиента. Трехпозиционные переговоры. Работа с возражениями с помощью метода «смещение акцента» - 12 способов изменения убеждений оппонента. Практическая работа: возражений нет! |
| Тема 7 | Методы диагностики переговорных позиций. Разбор наиболее сложных и конфликтных переговорных ситуаций. Манипуляции в переговорах: способы нападения и защиты. | Метод «тестирование». Метод «визуальная диагностика переговорных компетенций». Самодиагностика. Понятие «манипуляция». Обнаружение манипулятивных намерений оппонента. Виды манипуляций. Стратегии и приемы работы с манипуляциями. Практическая работа в формате «Переговорные поединки». На практике будут отработаны и проанализированы следующие умения: постановка целей на переговоры, установка контакта, удержание контакта, доводить до клиента нужные ключевые сообщения, умение задавать вопросы, умение преодолевать возражения, гибкость поведения – умение быстро реагировать на нестандартное поведение оппонента, умение применять метод «разрыв шаблона». |

Формы текущего контроля и промежуточной аттестации:

В ходе реализации дисциплины используются следующие методы текущего контроля и успеваемости обучающихся при проведении занятий семинарского типа:

- контроль посещаемости;
- ответ на практическом (семинарском) занятии;
- дискуссия.

Промежуточная аттестация:

Зачет с оценкой проводится с применением следующих методов (средств): написание и защита курсовой работы.

Основная литература:

1. Палагина А.В. Конструктивный конфликт. Саратов: Ай Пи Эр Медиа, 2010. <http://www.iprbookshop.ru/834>
2. Паттерсон Керри [и др.] Трудные диалоги : что и как говорить, когда ставки высоки. М.: Манн, Иванов и Фербер, 2014. <http://www.iprbookshop.ru/39430>