

**Частное учреждение дополнительного профессионального образования ЛФП  
ЗОНАЛЬНЫЙ УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКИЙ ЦЕНТР ПРОФСОЮЗОВ  
САНКТ-ПЕТЕРБУРГА (ЗУМЦ)**

## **ПРОГРАММА**

**повышения квалификации  
«Современные технологии эффективного ведения переговоров»  
(18 часов)**

**Санкт-Петербург  
2016**

**Пояснительная записка  
к программе повышения квалификации  
«Современные технологии эффективного ведения переговоров»  
(18 часов)**

Данная программа рассчитана на профсоюзных работников и актив, которые имеют представление об основах социального партнёрства, правовой базе, целях и задачах профсоюзов, а также имеющих опыт ведения коллективных переговоров.

Цель программы: Повышение квалификации председателей и заместителей председателей профкомов профсоюзных организаций, подготовка специалистов по ведению переговоров из числа профсоюзных кадров и актива.

Задачи программы:

- определить алгоритм организации работы по ведению коллективных переговоров;
- выявить факторы, влияющие на эффективность коллективных переговоров;
- рассмотреть разные стили ведения коллективных переговоров;
- изучить способы и приёмы убеждения партнёров по переговорам;

**Требования к результатам освоения программы.**

В результате освоения программы слушатели должны приобрести следующие компетенции:

- овладение методами и приёмами подготовки к коллективным переговорам;
- навыки работы с нормативными актами в процессе подготовки к коллективным переговорам;
- экономическое обоснование требований по вопросам оплаты труда и социальных гарантий работникам;
- умение рассчитывать экономический эффект от заключения коллективных договоров;
- навыки разных стилей ведения переговоров;
- умение использовать в ходе коллективных переговоров способы и приёмы убеждения партнёров;
- умение вести индивидуальные консультации с работодателем;
- способность к саморазвитию в процессе профсоюзной работы;

**Программа обучения**  
**«Современные технологии эффективного ведения переговоров»**  
**(18 уч. часов)**

Понятие переговоров. Технологии подготовки к переговорам.  
 Психологические типы переговорщиков. Структура межличностных взаимоотношений в переговорах, приемы установления контакта с партнерами.  
 Стили ведения переговоров: понятие произвольного подхода, технология позиционного торга, партнерский (принципиальный) подход в переговорах.  
 Способы и приемы убеждения партнера по переговорам. Приемы аргументации в переговорах.  
 Современные технологии принятия управленческих решений.  
 Тактика ведения переговоров по заключению коллективного договора.  
 Участие работников в управлении организацией.

**УТВЕРЖДАЮ:**  
 Директор ЗУМЦ профсоюзов СПб  
 А.В. Симагин

*01 июля 2016*

**Учебно-тематический план**

Всего часов: **18**, их них: на изучение теории - 7; практические занятия – 10; контроль знаний -1.

№	Наименование разделов, тем	Количество часов		
		Всего	Теорет. занятия	Практ. занятия
1	2	3	4	5
1.	Понятие переговоров. Технологии подготовки к переговорам.	2	1	1
2.	Психологические типы переговорщиков. Структура межличностных взаимоотношений в переговорах, приемы установления контакта с партнерами.	2	1	1
3.	Стили ведения переговоров: понятие произвольного подхода, технология позиционного торга, партнерский (принципиальный) подход в переговорах.	2	1	1
4.	Способы и приемы убеждения партнера по переговорам. Приемы аргументации в переговорах.	3	1	2
5.	Современные технологии принятия управленческих решений.	3	1	2
6.	Тактика ведения переговоров по заключению коллективного договора.	3	1	2
7.	Участие работников в управлении организацией. Применение навыков ведения переговоров.	2	1	1
8.	Контроль знаний. Практическая работа.	1	-	-
	<b>ИТОГО:</b>	<b>18</b>	<b>7</b>	<b>10</b>

Основные формы организации занятий: лекции, работа в малых группах, мозговой штурм, деловая и ролевая игра, а также различные методы активного обучения.

## Содержание разделов

### 1. *Понятие переговоров. Технологии подготовки к переговорам.*

Переговоры как вид делового общения. Условия переговорного процесса. Стратегии ведения переговоров. Позиционный и принципиальный подход в переговорах. Подготовка и планирование переговоров. Анализ факторов ситуации и поведения участников. Правила разработки сценария переговоров. Этапы переговорного процесса.

### 2. *Психологические типы переговорщиков. Структура межличностных взаимоотношений в переговорах, приемы установления контакта с партнерами.*

Типология переговорщиков. Психологические правила налаживания отношений. Психологические механизмы переговорного процесса: согласование целей и интересов; стремление к взаимному доверию сторон; обеспечение баланса власти и взаимного контроля сторон. Типичные роли переговорщиков и способы расширения своего ролевого репертуара.

### 3. *Стили ведения переговоров: понятие произвольного подхода, технология позиционного торга, партнерский (принципиальный) подход в переговорах.*

Основные навыки участника переговоров: - целеполагание и планирование - распознавание невербальных сигналов - присоединение к партнеру - управление диалогом при помощи вопросов - навыки презентации и аргументации, владение «языком выгод» - ведение «малого разговора» - грамотное реагирование на критику, снятие возражений - анализ ошибок при ведении диалога - управление эмоциональным состоянием. Пять стилей поведения в ситуации противостояния сторон.

### 4. *Способы и приемы убеждения партнера по переговорам. Приемы аргументации в переговорах.*

Аргументация как способ убеждения посредством значимых логических доводов. Структура аргументации. Приемы аргументации: доброжелательность, уважение позиции собеседника, собственное убеждение, спокойствие, простая речь, уверенность и четкость, лаконичность, гибкость и др. Выбор техники аргументирования. Устранение противоречий. Персонификация аргументации. Психологические особенности торга, обмена уступками и обсуждения условий. «Жесткие переговоры» и рычаги влияния. Противодействие неконструктивному поведению. Работа с возражениями, источники возражений. Правила эффективной аргументации, убеждение при сопротивлении партнера. Эмоции в переговорах: причины – последствия – защита.

5. *Современные технологии принятия управленческих решений.*

Понятие «управленческое решение». Цели и ресурсы. Процесс принятия управленческих решений. Методы принятия управленческих решений. Системный подход при принятии решений.

6. *Тактика ведения переговоров по заключению коллективного договора.*

Стратегия и тактика коллективных переговоров по заключению коллективного договора. Этапы подготовки переговоров и их проведения. Проект коллективного договора. Комиссия по ведению коллективных переговоров, подготовке проекта, заключению и контролю выполнения коллективного договора.

7. *Участие работников в управлении организацией. Применение навыков ведения переговоров.*

Право работников на участие в управлении организацией. Основные формы участия работников в управлении организацией. Мотивированное мнение выборного профсоюзного органа или представительного органа работников. Механизмы участия работников в управлении. Раздел коллективного договора «Участие работников в управлении организацией».

8. *Контроль знаний. Практическая работа.*

Заместитель директора по  
учебно-административной работе  
ЗУМЦ профсоюзов СПб



А.А. Кузьмина