

УДК 316.62
ББК 88.5я73
Г95

Рецензенты: д-р психол. наук, проф. *В. К. Кочисов* (Северо-Осетинский гос. ун-т им. К. Л. Хетагурова); д-р психол. наук, проф. *Л. Г. Почебут* (С.-Петербург. гос. ун-т)

*Рекомендовано к публикации
Учебно-методической комиссией Факультета психологии
Санкт-Петербургского государственного университета*

Гуриева С. Д.
Г95 Теория и практика ведения переговоров: учеб. пособие. —
СПб.: Изд-во С.-Петербург. ун-та, 2019. — 112 с.
ISBN 978-5-288-05939-1

В учебном пособии раскрываются современные подходы к организации и проведению различных видов переговоров, рассматриваются методики ведения переговоров, ключевые компетенции переговорщика. Особое внимание уделено переговорной практике — приводятся задания и игры, разбираются техники речевого воздействия в ходе переговоров.

Издание адресовано студентам бакалавриата, может быть полезно магистрантам факультета психологии и других гуманитарных направлений и широкому кругу читателей, интересующихся данной темой.

**УДК 316.62
ББК 88.5Я73**

ISBN 978-5-288-05939-1

© Санкт-Петербургский
государственный
университет, 2019
© С. Д. Гуриева, текст, 2019

СОДЕРЖАНИЕ

Предисловие.....	5
РАЗДЕЛ 1. ОСНОВЫ ВЕДЕНИЯ ПЕРЕГОВОРОВ.....	7
1.1. Коммуникация и переговоры.....	—
1.2. Что такое переговоры?.....	8
1.3. Типология переговоров.....	11
1.4. Классификация переговоров.....	12
1.5. Уровни ведения переговоров.....	13
1.6. Основные функции переговоров.....	15
1.7. Модели переговоров.....	16
1.7.1. Трехступенчатая модель Дуглас.....	—
1.7.2. Восьмиступенчатая модель Гулливера.....	17
1.7.3. Модель прорыва в переговорах Фишера и Юри.....	19
1.7.4. Модель Криппендорфа.....	21
1.7.5. Ситуационная модель Ниренберга.....	22
1.8. Международные переговоры.....	24
1.9. Задания.....	26
1.10. Игра «Мисс мира».....	—
РАЗДЕЛ 2. ЭТАПЫ ВЕДЕНИЯ ПЕРЕГОВОРОВ.....	30
2.1. Динамика переговорного процесса.....	—
2.2. Основные методы ведения переговоров.....	39
2.3. Ключевые моменты ведения переговоров.....	40
2.4. Задания.....	49
РАЗДЕЛ 3. ТЕХНИКИ РЕЧЕВОГО ВОЗДЕЙСТВИЯ В ХОДЕ ПЕРЕГОВОРОВ.....	51
3.1. Техника открытых вопросов.....	52
3.2. Техника прямого запроса информации.....	55
3.3. Техника закрытых вопросов.....	56
3.4. Техника риторических вопросов.....	58
3.5. Техника альтернативных вопросов.....	—
3.6. Техника блокирующих вопросов.....	59

3.7. Техника задавания вопросов по Кэмпу.....	60
3.8. Речевые техники на переговорах: общие рекомендации	64
3.9. Проблема искажения восприятия.....	66
3.10. Манипулирование в переговорном процессе и способы его ограничения.....	70
3.11. Уверенное поведение на переговорах.....	71
3.12. Тактические приемы на переговорах.....	72
3.13. Задания.....	81
3.14. Бизнес-игра «Икс-элемент».....	83
Заключение	86
Словарь терминов.....	87
Литература.....	92
ПРИЛОЖЕНИЕ. Таблицы и схемы для самостоятельной работы.....	94