



**МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ
УКРАЇНИ
Національний авіаційний університет**

**О. А. БЛІНОВ
Ю. П. ШАТИЛО**

**ТРЕНІНГ РОЗВИТКУ
КОМУНІКАТИВНИХ НАВИЧОК
ВЕДЕННЯ ПЕРЕГОВОРІВ**

**VIVERE!
VINCERE!
CREARE!**

Київ 2014

УДК 341.76 (076.5)

ББК Ю949.2я7

Б 695

Рецензенти:

О. М. Котикова – доктор педагогічних наук, доцент, завідувач кафедри політології та соціальних технологій Гуманітарного інституту Національного авіаційного університету.

Блінов О. А., Шатило Ю. П.

Б 695 Тренінг розвитку комунікативних навичок ведення переговорів / О. А. Блінов, Ю. П. Шатило. – К. : НАУ, 2014. – 68 с.

У методичних рекомендаціях розкривається зміст організації та проведення тренінгу розвитку комунікативних навичок ведення переговорів у студентів міжнародників. Надана етапність проведення тренінгу, міститься низка завдань до кожного модульного заняття, наведений список використаних літературних джерел. Розроблений тренінг у доступній для студентів ігровій формі дозволяє успішно проводити заняття під час проведення навчальних дисциплін «Ділові переговори у міжнародному бізнесі» і «Психологічне забезпечення переговорного процесу».

Для студентів і викладачів, керівників тренінгових програм і всіх тих, хто цікавиться психологією переговорів та ефективного навчання людини.

УДК 341.76 (076.5)

ББК Ю949.2я7

© Блінов О. А.,
Шатило Ю. П.
2014

ЗМІСТ

ВСТУП.....	4
ОРГАНІЗАЦІЯ ТА ПРОВЕДЕННЯ ТРЕНІНГУ.....	5
1. Вихідні положення тренінгу	5
2. Етапи тренінгу	6
3. Розвиток структурних компонентів комунікативних навичок ведення переговорів.....	13
СПИСОК ДЖЕРЕЛ.....	19
ДОДАТКИ.....	22

ВСТУП

Поширення зв'язків між бізнесменами, освітянами, науковцями та іншими фахівцями у міжнародній сфері, конкуренція на ринку освітніх послуг підштовхують до кращої підготовки фахівців у сфері міжнародних відносин, які б мали відмінні комунікативні навички, здатність ефективно вести переговори як на вітчизняному так і міжнародному ринку.

На сьогоднішній день якісна підготовка спеціаліста з міжнародних відносин виявляється у його готовності до ефективної професійної діяльності, здатності адаптуватися до умов сучасного світу, які дуже швидко змінюються, у володінні професійними навичками та вміннями використовувати отримані знання під час вирішення професійних задач, які перед ним ставляться.

Одним з найголовніших вмінь, яким повинен володіти кожен випускник, що працюватиме у сфері міжнародних відносин, це вміння ефективно та якісно проводити переговори, а для цього студенти-міжнародники під час навчання повинні здобути усі необхідні комунікативні навички ведення переговорів.

В Україні в даний час спостерігається дефіцит теоретичних і практичних досліджень в області ведення переговорів в різних сферах діяльності. При достатній кількості літератури, присвяченої прикладним аспектам спілкування, загалом, і переговорів зокрема, практично немає робіт, які б дозволили удосконалити комунікативний рівень студентів-міжнародників.

Тому актуальною в умовах сьогодення є розробка тренінгу розвитку комунікативних навичок ведення переговорів у студентів-міжнародників. Розроблений тренінг у доступній для студентів ігровій формі дозволяє успішно проводити заняття під час проведення навчальних дисциплін «Ділові переговори у міжнародному бізнесі» і «Психологічне забезпечення переговорного процесу». Тренінг отримав високу експертну оцінку і дозволяє формувати готовність студентів-міжнародників до переговорів на високому рівні.

ОРГАНІЗАЦІЯ ТА ПРОВЕДЕННЯ ТРЕНІНГУ

1. Вихідні положення тренінгу

Базове поняття тренінгу. Під час проведення тренінгу буде досягнутий розвиток комунікативних навичок ведення переговорів, під яким ми розуміємо комплекс індивідуально-психологічних особливостей, що забезпечують здатність індивіда до активного й ефективного (оптимального) ділового спілкування під час переговорів, передачі та адекватного сприймання інформації, організації взаємодії з іншими людьми, правильного розуміння партнерів та їх поведінки.

Цільовою аудиторією тренінгу є студенти, які навчаються за спеціальностями, які пов'язані з міжнародними відносинами.

Мета комплексного тренінгу: розвиток у студентів комунікативних навичок ведення переговорів.

Тренінг спрямований на:

- розвиток особистості;
- оволодіння ефективними комунікативними навичками ведення переговорів;
- засвоєння навичок як ділового спілкування, так і неформального;
- формування впевненості в собі та зниження кількості «перешкод» у встановленні емоційного контакту;
- стійку мотивацію до саморозвитку.

В результаті тренінгу учасники, майбутні фахівці з міжнародних відносин оволодіють відповідною системою вмінь та навичок. Запропонований нами тренінг дає змогу розвинути блок навичок, який необхідний для повноцінної роботи фахівця з міжнародних відносин:

1. Уміння вивчати реальний стан галузі, навички збирати, обробляти, упорядковувати інформацію; бачення та розуміння перспектив особистісного розвитку (діагностико-прогнозуюча функція).

2. Навички встановлювати особистісні контакти; слухати ділових партнерів; виявляти гнучкість у веденні переговорів;

укладати взаємовигідні угоди, враховуючи власні та партнерські інтереси (організаційно-комунікативна функція).

3. Навички миттєво орієнтуватися в пропозиціях партнерів, прораховувати здобутки і втрати; навички йти на поступки, якщо в майбутньому можна отримати великий прибуток (перспективно-розрахункова функція).

4. Навички контролювати та стимулювати процес реалізації прийнятих рішень (контрольно-стимулююча функція);

Програма тренінгу. Програма тренінгу розрахована на 24 години роботи (3 зустрічі по 8 годин), в кожній групі від 10 до 15 студентів. Інформація буде подаватися блоками, протяжністю, приблизно, півтори-дві години. Після кожного блоку перерва 10-15 хв. та обідня перерва на 40 хв. У кожному блоці відбувався розвиток відповідних навичок. Орієнтовна модель розвитку комунікативних навичок ведення переговорів надана у додатку А.

2. Етапи тренінгу

Психологічний тренінг складається з декількох етапів (див. таблицю А), а саме: початковий етап, основний етап та узагальнюючий етап.

Таблиця А

Характер робіт по етапам тренінгу

Найменування етапу	Характер робіт
Етап 1. Початковий	<ul style="list-style-type: none">• презентація тренінгу студентам;• ознайомлення учасників з умовами та особливостями роботи у групі• постановка завдань, які будуть виконуватися під час роботи в тренінгу;
Етап 2. Основний	<ul style="list-style-type: none">• власне розвиток комунікативних навичок ведення переговорів;
Етап 3. Узагальнюючий	<ul style="list-style-type: none">• акцентування уваги студентів на досягнутих цілях тренінгу й виконаних завданнях;• тренер дізнається у студентів чи були виправдані їх очікування і яка ефективність тренінгу.

Для ознайомлення зі змістом етапів, блоків тренінгу та часу проведення комплексного тренінгу дивіться додаток Б.

Початковий етап передбачає практичне ознайомлення студентів з основними правилами роботи в групі; введення учасників в атмосферу недирективного управління навчальною взаємодією (свобода вибору, добровільність участі).

Наголошується на тому, що тренінг є ефективною освітньою технологією, що передбачає послідовно побудовану й оптимізовану систему дій суб'єктів освітнього процесу шляхом набуття навчального досвіду та комунікативних навичок ведення переговорів. В першу чергу застосування даної тренінгової технології передбачає високий рівень залучення студентів у навчальний процес, що сприяє розвитку таких компетенцій, як міжособистісні комунікації, аналітичне мислення та набуття навичок прийняття управлінських рішень у ситуації невизначеності. Саме на цьому етапі формується партнерський тип міжособистісних відносин між викладачем-тренером та студентами, який дозволяє реалізувати найбільш ефективну модель взаємодії викладача і студента під час тренінгу. Також на початковому етапі відбувається збір очікувань студентів від проходження тренінгової програми.

Презентація тренінгу «Розвиток комунікативних навичок ведення переговорів» починається із пояснення сутності переговорів, значущості комунікативних навичок для їх успішного ведення, місця і ролі тренінгу у підготовці майбутніх фахівців з міжнародних відносин, ознайомлення з досвідом застосування аналогічних освітніх технологій.

Обов'язковим елементом на початковому етапі роботи є ознайомлення студентів із порядком проведення тренінгу, пояснення основної ідеї, принципів, що покладені в основу командної роботи, що сприятиме усвідомленню студентами мети тренінгу, а також упередженню багатьох питань, що найчастіше виникають під час роботи з вихідною інформацією.

Даний етап є важливий у навчанні, оскільки він створює додаткову внутрішню мотивацію до навчання, освоєння нових способів спілкування та ін. Також на даному етапі важливо

зробити акцент на тому, що саме від ініціативи кожного залежить кінцевий результат навчання.

Отже, на початковому етапі головними завданнями є:

1) створення сприятливої атмосфери: досить комфортної, емоційно теплої, яка сприятиме створенню довірчих відносин між учасниками;

2) початок формування партнерських взаємовідносин між учасниками, з використанням моделі взаємовідносин тренера з учасниками тренінгу;

3) формування ділової спрямованості і мотивації до навчання;

4) визначення правил, рамок подальшої взаємодії в процесі навчання.

Основний етап. На другому етапі відбувається власне розвиток комунікативних навичок ведення переговорів. У студентів з'являється альтернатива, вони перестають реагувати стереотипним, звичним і разом з тим дезадаптивним чином.

Розроблена нами система тренінгових занять складається з частин, в кожен з яких входять 6 етапів:

- постановка проблеми (входження в проблему);
- міні-лекція (студентам розкривається суть проблеми);
- конкретні приклад із життя (активізація комунікативних процесів);
- вправи на відпрацювання навичок (стадія гармонізації);
- рольова гра (розширення меж комунікативного простору);
- обговорення, зворотній зв'язок, індивідуальні рекомендації (перехід на новий рівень розвитку комунікативних навичок);
- ділова гра – використовується, як окремий етап в самому кінці тренінгу (перевірка свідомого та несвідомого використання розвинених навичок ведення переговорів студентами-міжнародниками) (див. додаток В).

1. Постановка проблеми. Люди тільки тоді увійдуть у справу, якщо вони знають що, власне кажучи ми вирішуємо. При цьому постановка проблеми, як правило, не теоретична, а через

живе особистісне. У тебе це в житті є? Ти з цим стикався? Тебе це хвилює? Кожен повинен зрозуміти що є проблема [3].

2. Міні-лекція – коротка, ясна інформація, яка пояснює принципи, моделі, теоретичні позиції, які можуть бути значимі для поточних потреб у навчанні.

Усне представлення однієї конкретної теми. Міні-лекція складається за всіма законами жанру, на основі композиції виступу з трьох частин: вступ, основна частина, висновок.

Вступ. Мета – налагодження та підготовка слухачів до сприйняття даної теми. У вступі може бути використана цитата, питання до аудиторії, перші слова повинні «зачепити» увагу кожного студента.

Звернення – встановлює первинний контакт з аудиторією, головне – привернути увагу.

Позначення теми – акцент на актуальності теми, її значення для даної аудиторії.

Доповідь – формулюється мета виступу, коротко основні моменти, історія питання.

Основна частина. Виклад головного матеріалу, донесення саме тієї думки, яка була заявлена як тема.

Опис – описується принцип дії, структура, алгоритм. Головне створити повний і ясний образ, без протиріч.

Доказ – думки тренера, як це не дивно, потребують доказів, тому що учасники можуть мати іншу точку зору. Методи доказу не змінилися з часів Сократа: факти, статистика, опис прецеденту, посилання на авторитети, звернення до досвіду учасників.

Спростування – метод від зворотного: «А може і не треба нам навчати студентів навичок ведення переговорів? Навіщо? У кожного свій багатий життєвий досвід!».

Принцип – доказ від зворотного, зміна рамки, рефреймінг.

Відозва – шанс спробувати себе в ролі мотиваційного спікера.

Висновок. Пам'ятаємо ефект краю, (який відкрив німецький психолог Г. Еббінгауз) запам'ятовується початок і кінець виступу.

3. Конкретні приклади з життя. Студентам пропонується конкретний приклад з життя чи з історії. Такі приклади активізують процес розуміння проблеми і наближають її

до реальних обставин, які можуть бути запропонованими тренером, а можуть і учасниками групи.

4. Вправи на відпрацювання навичок. Один з варіантів – це письмове відпрацювання («сухе плавання»).

По суті письмове відпрацювання являє собою спробу вести письмовий діалог, давати письмові відповіді на фрази, які зачитуються тренером. Оскільки метод являє собою самий ранній етап вивчення нового прийому, то в своїй письмовій відповіді учасники повинні використовувати той чи інший досліджуваний прийом або техніку ведення переговорів.

Цей метод дає можливість:

- краще зрозуміти досліджуваний прийом;
- використовувати його на свідомому рівні; побачити свої помилки і виправити їх;
- почути різні варіанти використання однієї і тієї ж техніки;
- аналізувати помилки інших учасників.

На письмову відповідь час не обмежується. Тренер лише спостерігає мовчки за всіма і починає вислуховувати відповіді кожного, коли переконається, що всі виконали завдання.

Кожна відповідь обговорюється з урахуванням ряду аспектів:

- використовувалася техніка чи ні;
- про її формулювання, наскільки вона сподобалася або не сподобалася студентам;
- наслідки, які можна очікувати від протилежної сторони, якщо використовувати дану відповідь в діалозі;
- помилки у відповіді, якщо техніка використовувалася не зовсім коректно;
- техніка, яку використовував учасник замість досліджуваної, якщо не зміг застосувати потрібну.

Зазвичай вправа повторюється до тих пір, поки ви не переконаєтесь, що у всіх учасників виходить використовувати у відповіді досліджувану техніку. Після цього здійснюється перехід до використання наступного методу [2].

5. Рольова гра. Під рольовою грою звичайно розуміють інтерактивний метод, що полягає в програнні ситуацій