

**ДЕРЖАВНИЙ ВИЩИЙ НАВЧАЛЬНИЙ ЗАКЛАД
«ЗАПОРІЗЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ УНІВЕРСИТЕТ»
МІНІСТЕРСТВА ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ**

ЗАТВЕРДЖУЮ

Проректор з науково-педагогічної
та навчальної роботи
_____ О. І. Гура

“ _____ ” _____ 2014 р

ПРАКТИКУМ З МЕДІАТОРНИХ ТЕХНОЛОГІЙ

**ПРОГРАМА
навчальної дисципліни
підготовки магістрів
спеціальності 8.03010101 «Соціологія»**

(шифр за ОПП 4.1 ВВНЗ)

Кафедра соціології

2014 рік

РОЗРОБЛЕНО ТА ВНЕСЕНО: кафедрою соціології факультету соціології та управління
Запорізького національного університету

РОЗРОБНИК ПРОГРАМИ: Корнієнко Геннадій Миколайович, старший викладач кафедри
соціології

ОБГОВОРЕНО ТА РЕКОМЕНДОВАНО ДО ЗАТВЕРДЖЕННЯ КАФЕДРОЮ СОЦІОЛОГІЇ
27 серпня 2014 року, протокол № 1

Завідувач кафедри, доктор філософських наук, професор _____ М.А. Лепський

ВСТУП

Програма вивчення навчальної дисципліни «Практикум з медіаторних технологій» складена відповідно до освітньо-професійної програми підготовки магістрів спеціальності 8.03010101 «Соціологія».

Предметом вивчення навчальної дисципліни є переговорні практики як процес комунікативної взаємодії, а саме технології посередництва суб'єкта комунікації в стратегічному полі співробітництва або конфронтації. Предметне поле дисципліни також включає структури ситуації переговорів, засоби управління переговорним процесом, рефлексивні методи в переговорному процесі.

Міждисциплінарні зв'язки: Курс «Практикум з медіаторних технологій» тісно пов'язаний з такими базовими курсами як “Соціальна філософія”, “Соціальна психологія”, “Політологія”. Окрім цього даний курс має також міжпредметні зв'язки з такими дисциплінами як «Тренінг організації та ведення переговорів», “Соціологія політики”, “Соціологія мас”, “Соціологія міжнародних відносин”, “Соціологія права” тощо.

Програма навчальної дисципліни складається з таких змістових модулів:

1. Аналіз структури ситуації переговорів
2. Засоби управління процесом переговорів. Рефлексивні методи в переговорах

1. Мета та завдання навчальної дисципліни

1.1. Метою викладання навчальної дисципліни “Практикум з медіаторних технологій” є оволодіння знаннями з проблем міжособистісного спілкування, самопізнання та взаємопізнання людей у процесі взаємодії, технології розвитку комунікативних вмінь і навичок, а також сформованості їх комунікативної компетентності

1.2. Основними завданнями вивчення дисципліни “Практикум з медіаторних технологій” є:

- вивчення теоретико-методологічних основ організації та ведення переговорів, управління переговорним процесом, мотивації суб'єктів переговорів із врахуванням вітчизняного й зарубіжного досвіду;
- розкриття соціально-психологічних особливостей ведення й управління переговорним процесом, в якості медіатора, психології переговорної діяльності, психологічних особливостей й організації у переговорному процесі, а також різноманітні прикладні проблеми;
- набуття студентами практичних навичок та умінь щодо застосування сучасних медіаторних технологій, стратегій, тактик, методів, прийомів організації і ведення переговорів.

1.3. Згідно з вимогами освітньо-професійної програми студенти повинні:

знати :

- основні прийоми встановлення контактів з іншою людиною, іншими людьми;
- техніки рефлексивного слухання;
- структуру та мету застосування різних типів питань;
- методи оцінки та самооцінки поведінки у ситуації соціальної взаємодії;
- основні причини порушення міжособистісних взаємин;
- умови підтримання позитивних взаємин з особистостями різних типів;
- типологію міжособистісних конфліктів;
- психотехніку розвитку комунікативних вмінь та навичок.

вміти:

- встановлювати і підтримувати контакт з партнерами у спілкуванні;
- визначати емоційний стан партнера за невербальними ознаками;
- використовувати прийоми активного слухання;
- надавати зворотній зв'язок у процесі спілкування;

- здійснювати переконуючий вплив на партнера;
- правильно визначати лінію своєї поведінки в емоційно-напружених ситуаціях;
- попереджати і вирішувати конфлікти в міжособистісній взаємодії;
- аналізувати власну поведінку і поведінку партнера;
- добирати психотехнічні прийоми розвитку комунікативних вмінь і навичок;
- використовувати прийоми саморегуляції емоційного стану.

На вивчення навчальної дисципліни відводиться 108 годин, 3,0 кредитів ECTS.

2. Інформаційний обсяг навчальної дисципліни

Змістовий модуль 1. Аналіз структури ситуації переговорів

Тема 1. Проблема соціально-психологічного простору переговорного процесу

Визначення та аналіз соціально-психологічного простору. Сприйняття та інтерпретація іншої людини при первинному контакті. Оптимальна просторова організація контакту. Спостережливість у сприйнятті та визначенні емоційного стану партнера. Взаєморозташування, «контакт очей» у процесі діалогічного спілкування. Запобігання виникнення бар'єрів непорозуміння у першому контакті. Саморозкриття і самопрезентація як умова успішного контакту. Завершення контакту.

Тема 2. Техніка аналізу ситуації.

Аналіз ситуаційних умов та напрямків розвитку ситуації. Інтереси сторін в переговорному процесі. Техніка «віддзеркалювання» у розумінні переживань партнера. Техніки «підстройки» та «ведення» налагоджування контакту. Визначення спільних інтересів. Різниця в поняттях «позиція» та «інтереси». Використання теорії потреб в переговорному процесі. Психотехнологія виявлення інтересів. Пізнання людини людиною як теоретична і практична проблема. Психологічні механізми сприйняття іншої людини. Типові помилки першого враження. Групові та етичні стереотипи у розумінні інших людей.

Аналіз вербальної комунікації. Прийоми і правила «активного слухання». Підсумовування, узагальнення. Питання у процесі вербальної комунікації. Прийоми зворотного зв'язку. «Я-висловлювання», їх призначення і оптимальний алгоритм побудови.

Аналіз невербальних засобів спілкування.

Тема 3. Моделювання взаємодії в ситуації переговорів.

Переговорний процес як вирішення проблем. Інтегральні параметри середовища як організаційний фактор вирішення проблем на переговорах. Розробка альтернатив. Психологія об'єктивності на переговорах. Психологія прийняття рішень в переговорному процесі: загальна характеристика та принципи прийняття рішень. Психологічна феноменологія в процесі прийняття рішень. Психологічні стилі прийняття рішень. Психотехнологія прийняття рішень. Особистісний аспект комунікативної взаємодії. Ефективні стилі спілкування. Установки та правила директивного спілкування та спілкування, орієнтованого на розуміння. Прийоми розуміючого та директивного спілкування в конкретних умовах взаємодії з іншими людьми. Неefективні форми спілкування та їх головні ознаки. Принципово-поступливе та агресивно-захисне спілкування. Причини неefективності взаємодії. Попередження неактивних форм взаємодії. Его-стани і ефективність комунікативної взаємодії.

Тема 4. Переговорні стилі. Пропозиції в структурі управління.

Поняття про національні стилі ведення переговорів. Вітчизняна культура ведення переговорів. Американський національний стиль ведення переговорів. Англійський та французький національний стилі ведення переговорів. Особливості німецької та італійської культури ведення переговорів. Особливості та умови формування вітчизняної культури переговорів. Радянський національний стиль ведення переговорів. Російський національний стиль ведення переговорів. Вітчизняна культура ведення переговорів. Китайський національний стиль ведення переговорів. Японський національний стиль ведення переговорів. Східно-корейський національний стиль ведення переговорів. Арабський національний стиль ведення переговорів. Єгипетський національний стиль ведення переговорів.

Організація переговорів як процесу. Підготовка до переговорів. Планування переговорного процесу. Постановка цілей. З'ясування меж можливостей сторін. Інформаційна підготовка. Методи підготовки до переговорів. Підготовка до міжнародних переговорів. Початок переговорів. Розміщення учасників переговорів. Обговорення процедури та регламенту переговорів. З'ясування повістки дня. Визначення спільних інтересів. Пакети пропозицій. Початок бесіди та його психологічні прийоми. Стадії переговорів.

Змістовий модуль 2. Засоби управління процесом переговорів. Рефлексивні методи в переговорах

Тема 1. Стратегії і тактики управління переговорним процесом.

Сутність понять «стратегія» та «тактика» переговорного процесу. Стратегія поведінки на переговорах в концепції К. Томаса – Р. Кілмена. Стратегія поведінки на переговорах в рамках співробітництва. Стратегії ведення конфронтаційних переговорів. Психологічна сутність поняття «маніпуляція». Психологічна природа маніпуляції. Психологічні механізми маніпулятивного впливу на переговорах. Поняття про маніпулювання. Проблематика маніпуляції свідомості. Типологія маніпуляторів. Протидія маніпулятивному впливу. Скласти інструкцію протидії маніпулюванню в особистих взаєминах (сімейних, подружніх тощо).

Заходи конструктивної тактики на переговорах в рамках співробітництва. Тактика ведення конфронтаційних переговорів. Психологічна специфіка ведення переговорів в екстремальних ситуаціях. Психотехнологія маніпулювання на переговорах: загальна характеристика. Психологія маніпулятивної майстерності на переговорах. Розпізнання маніпуляції. Психологічний захист від маніпулятивного впливу. Обман як психологічний феномен комерційного переговорного процесу. Психологічні особливості обману зі сторони суб'єкта переговорного процесу. Психотехнологія ідентифікації обману на переговорах. Методика діагностування нещирої поведінки.

Тема 2. Медіація переговорів. Характеристики особистості медіатора.

Сутність та специфіка інституту медіації. Суб'єкти медіації. Види та принципи медіації. Соціальні ролі та функції медіатора. Технологія взаємодії медіатора з учасниками переговорів. Моделі поведінки медіатора на переговорах. Тренінг. Здібності працювати в якості медіатора. Ситуація «взаємовідносини з керівником». Ситуація «подружня зрада». Ситуація «шкільний інцидент». Ситуація «претензія винахідника». Технології взаємодії медіатора з учасниками переговорів. Моделі поведінки медіатора на переговорах. Поведінка медіатора в основних фазах переговорів. Ефективність медіації.

Тема 3. Медіація переговорів з вирішення конфліктів.

Поняття про психологічний вплив на іншу людину в процесі спілкування. Переконаюче та маніпулятивне спілкування. Психологічні механізми впливу на іншу людину та їх використання у міжособистісній взаємодії. Зараження. Навіювання. Наслідування. Примушування. Понятійна схема соціально-психологічного аналізу конфлікту. Об'єкт, предмет, сторони конфлікту, інцидент, конфліктна ситуація. Образи конфліктної ситуації. Структура і динаміка конфліктної ситуації. Типологія конфліктів. Особистість у конфлікті. поведінка людей у конфліктних ситуаціях. Конфлікти особистості. основні принципи спілкування з «важкими» людьми. Шляхи виходу з конфліктів.

Тема 4. Стратегія принципів переговорів.

Психологічний вплив у професійній діяльності соціолога, соціального працівника. Вміння та навички психологічного впливу. Типологія психологічних ігор у міжособистісних взаєминах. Розпізнавання ігрової поведінки у спілкуванні. Ігри у сфері особистісного спілкування. Психологічні ігри у сфері ділових взаємин. «Драматичний трикутник» при ігровій взаємодії. Протидія ігровій взаємодії.

3. Рекомендована література

Основна:

1. Андреев В.И. Конфликтология: искусство спора, ведения переговоров, разрешения конфликтов / Андреев В.И. – Казань : Познание. — 1992. – 142 с.
2. Бройнинг Г. Руководство по ведению переговоров / Бройнинг Г. – М. : Наука, 1996. – 112 с.
3. Глушакова К. П. Переговоры: эффективное «ты – я» взаимодействие / Глушакова К. П. – М. : Наука, 1991. – 151 с.
4. Гришина Н.В. Психология конфликта / Гришина Н.В. – СПб. : Знание, 2000. – 64 с.
5. Каррас Ч.Л. Искусство ведения переговоров / Каррас Ч.Л. – М. : Наука, 1997. – 396 с.
6. Конфликты и переговоры. – Ростов – на – Дону : Культура, 1997. – 192 с.
7. Курс ведения переговоров с установкой на сотрудничество. – Рига – СПб. : АТР, 1995. – 152 с.
8. Мастенбрук В. Переговоры / Мастенбрук В. – Калуга : Образование, 1993. – 175 с.
9. Ниренберг Дж. Маэстро переговоров / Ниренберг Дж. – Минск : Познань, 1996. – 416 с.
10. Павлова Л.Г. Спор. Дискуссия. Полемика / Павлова Л.Г. – М. : Наука, 1991. – 127 с.
11. Поварнин С. Спор. Теория и практика спора / Поварнин С. // Вопросы философии. – 1990. - №3. – С. 57 -133
12. Саркисян Б. Победа на переговорах / Саркисян Б. – СПб., 1998. – 208 с.
13. Фишер Р., Эртель Д. Подготовка к переговорам / Фишер Р., Эртель Д. - М. : Наука, 1996. – 326 с.
14. Ходжсон Дж. Переговоры на равных / Ходжсон Дж. – Минск : Познань, 1998. – 352 с.
15. Юри У. Преодолевая «нет», или переговоры с трудными людьми / Юри У. – М. : Наука, 1993. – 127 с.

Додаткова:

1. Анцупов А.Я. Конфликтология / Анцупов А.Я., Шипилов А.И. – М. : Наука, 1999. – 551 с.
2. Гришина Н. В. Давайте договоримся / Гришина Н. В. – СПб. : Знание, 1992. – 203 с.
3. Дональдсон М. К. Умение вести переговоры для «чайников» / Дональдсон М. К., Дональдсон М. – Киев : Просвіта. — 1998. – 317 с.
4. Дэна Д. Преодоление разногласий / Дэна Д. – СПб. : Знание, 1994.- 138 с.
5. Илларионов В.П. Переговоры с преступниками / Илларионов В.П. – М. : Наука, 1993. – 100 с.
6. Корэн Л. Искусство торговаться или все о переговорах / Корэн Л., Гудмэн П. – Минск : Познань, 1995. – 345 с.
7. Ксенчук Е.В., Киянова М.К. Технология успеха / Ксенчук Е.В., Киянова М.К. – М. : Наука, 1993. – 287 с.
8. Курбатов В.И. Стратегия делового успеха / Курбатов В.И. – Ростов – на – Дону : Культура, 1995. – 416 с.
9. Лебедева М.М. Вам предстоят переговоры / Лебедева М.М. – М. : Наука, 1993. – 156 с.
10. Лебедева М.М. Уметь вести переговоры / Лебедева М.М. – М. : Наука, 1991. – 71 с.
11. Мартин Д. Манипулирование встречами / Мартин Д. – Минск : Познань, 1996. – 192 с.
12. Нергеш Я. Поле битвы – стол переговоров / Нергеш Я. – М. : Наука, 1989. – 264 с.
13. Николаева Е.И. Искусство непонимания или когда нам выгоден конфликт / Николаева Е.И. – Новосибирск : СТР, 1997. – 168 с.
14. Никольсон Г. Дипломатическое искусство / Никольсон Г. - М. : Наука, 1962. – 121 с.
15. Ниренберг Дж. Гений переговоров / Ниренберг Дж. – Минск : Познань, 1997. – 415 с.

Інформаційні ресурси

1. Дэна Д. Преодоление разногласий. – СПб., 1994.- 138 с. [Электронный ресурс]. – Режим доступа: http://sbiblio.com/biblio/archive/unknown_konflictions/57.aspx
2. Каррас Ч.Л. Искусство ведения переговоров / Каррас Ч.Л. – М., 1997. – 396 с. <http://forum.myword.ru/index.php?/files/file/9096-iskusstvo-vedeniya-peregovorov-kak-dostich-zhelaemogo-rezultata/>
3. Мастенбрук В. Переговоры / Мастенбрук В. – Калуга, 1993. – 175 с. [Электронный ресурс]. – Режим доступа:<http://evolkov.net/conflict/Mastenbroek.W.Negotiations/index.html>

4. Форма підсумкового контролю успішності навчання: Залік**5. Засоби діагностики успішності навчання:**

Питання і завдання підсумкового модульного контролю; питання до заліку; тестові завдання до окремих тем; завдання самостійної роботи студента; перевірочні завдання індивідуальної роботи студента; виконання рефератів та творчих завдань.