

## СОДЕРЖАНИЕ

<b>Предисловие автора.....</b>	<b>4</b>
<b>Раздел 1. Речевая психотехнология переговорного процесса.....</b>	<b>7</b>
Тема 1. <i>Речи и заявления на переговорах.....</i>	7
1. Планирование и подготовка речи.....	7
2. Психологическая типология речи.....	11
3. Психологические требования к языку речи и выступления на переговорах.....	12
4. Психотехнология эффективного выступления на переговорах....	13
5. Речевые обороты как выражение эмоциональных установок на переговорах.....	16
6. Выразительные средства речи на переговорах.....	19
7. Голосовая характеристика речи и выступления на переговорах.....	20
Тема 2. <i>Теоретические аспекты убеждающего воздействия.....</i>	<b>24</b>
1. Сущность понятия "убеждение".....	25
2. Основные понятия теории аргументации убеждающего воздействия.....	27
Тема 3. <i>Психология убеждающего воздействия на переговорах.....</i>	37
1. Виды (способы) аргументации.....	38
2. Логические аспекты убеждения.....	40
3. Приемы уловок, блокировки и псевдоаргументации.....	47
Тема 4. <i>Психотехнология убеждающего воздействия на переговорах.....</i>	59
1. Психологические аспекты убеждения.....	59
2. Стратегии убеждающего воздействия.....	61
3. Тактика убеждения.....	62
4. Убеждающее воздействие в ответ на возражения партнера по переговорам.....	66
5. Психотехнология конструктивной критики на переговорах.....	73
Тема 5. <i>Постановка вопросов на переговорах.....</i>	78
1. Содержание понятия "вопрос".....	78
2. Функции вопросов на переговорах.....	80
3. Психолингвистическая типология вопросов.....	82
4. Психотехнология ответов на вопросы.....	90
Тема 6. <i>Аудиальная сторона переговоров.....</i>	92
1. Функции, диапазоны и уровни слушания.....	93
2. Психологическая типология слушания.....	94
3. Психологическая типология слушателей.....	95
4. Фильтры, барьеры и ошибки активного слушания.....	98
5. Психологическая техника эффективного слушания.....	Ю0
Тема 7. <i>Психология понимания в переговорном процессе.....</i>	Ю3
1. Сущность понятия "проблема понимания" (семантический барьер).....	104
2. Уровни понимания.....	105
3. Бессознательное искажение информации партнером.....	108
4. Матрица понимания партнера на переговорах.....	110
5. Психологические приемы понимания на переговорах.....	112
Тема 8. <i>Психология внушения на переговорах.....</i>	119
1. Сущность понятия "суггестия" ("внушение").....	119
2. Характерологические свойства и модели поведения суггестора и суггерента на переговорах.....	121

3. Состояние сознания при внушении .....	124
4. Виды внушения на переговорах.....	128
5. Приемы внушения на переговорах .....	129
6. Техники эриксоновского гипноза на переговорах .....	131
<b>Тема 9. Нейро-лингвистическое программирование на переговорах .....</b>	<b>135</b>
1. Сущность нейро-лингвистического программирования .....	136
2. Базовые предположения НЛП .....	137
3. Стратегии восприятия и отражения мира .....	139
4. Раппорт .....	141
5. Постановка цели и формирование результата на переговорах в стратегиях НЛП.....	<b>143</b>
6. Психология конкретизации общения на переговорах .....	145
<b>Тема 10. Механизмы психологической защиты в контексте переговоров .....</b>	<b>149</b>
1. Актуальность проблемы механизмов психологической защиты в контексте переговоров.....	<b>149</b>
2. Понятие и виды механизмов психологической защиты .....	<b>151</b>
3. Качественная иерархия видов психологических защит относительно эффективности переговоров .....	<b>164</b>
<b>Р а з д е л 2. Невербальная психотехнология переговоров .....</b>	<b>170</b>
<b>Тема 11. Теоретические аспекты невербального поведения на переговорах .....</b>	<b>170</b>
1. Типология невербального поведения .....	<b>171</b>
2. Сигналы уровня содержания и сигналы уровня отношения ...	<b>176</b>
3. Конгруэнтность и инконгруэнтность сигналов коммуникации.....	<b>177</b>
4. Типология невербальных действий коммуникатора .....	<b>178</b>
5. Типология движений коммуникатора .....	<b>180</b>
6. Психосоматические реакции .....	<b>181</b>
<b>Тема 12. Восприятие невербальной коммуникации и критерии контроля ее интерпретации.....</b>	<b>183</b>
1. Впечатление как осознанное восприятие коммуникатора .....	<b>184</b>
2. Методы осознанного восприятия невербальных сигналов коммуникации.....	<b>185</b>
3. Критерии оценки невербальных сигналов коммуникации .....	<b>186</b>
4. Проблема истинности и контроля истинности невербальных сигналов коммуникаций.....	<b>187</b>
<b>Тема 13. Интерпретационная база модальной невербальной коммуникации на переговорах.....</b>	<b>191</b>
<b>1. Поза .....</b>	<b>191</b>
2. Походка.....	<b>194</b>
3. Мимика .....	<b>195</b>
4. Жесты.....	<b>196</b>
5. Взгляд.....	<b>199</b>
6. Прикосновения .....	<b>200</b>
7. Пространство (зоны и дистанции) .....	<b>202</b>
<b>Тема 14. Интерпретационная база системной невербальной коммуникации на переговорах.....</b>	<b>204</b>

1. Системный обзор невербальных сигналов тела .....	204
2. Системный обзор невербальных сигналов тела для типичных ситуаций переговоров .....	<b>211</b>
<b>Раздел 3. Проблема межличностных отношений в переговорном процессе .....</b>	<b>219</b>
<b>Тема 15. Личность на переговорах .....</b>	<b>219</b>
1. Понятие и характеристика психологической атмосферы на переговорах .....	219
2. Эмоциональная экспрессия на переговорах .....	221
3. Регуляция психологической атмосферы .....	224
4. Психологическая конституция субъектов сторон как фактор переговорного процесса .....	226
<b>Тема 16. Психотехнология межличностного взаимодействия на переговорах .....</b>	<b>228</b>
1. Психологические типы личности и их проявление на переговорах .....	228
2. Психотипы деструктивного ведения переговоров .....	236
3. Психотехнология взаимодействия на переговорах с партнерами различных психологических акцентуаций .....	241
<b>Раздел 4. Культуральные различия коммуникаций на переговорах .....</b>	<b>249</b>
<b>Тема 17. Культуральные различия невербальной коммуникации на переговорах .....</b>	<b>249</b>
1. Понятие о национальных стилях невербальной коммуникации .....	248
2. Особенности западной национальной культуры невербальной коммуникации .....	252
3. Восточный национальный стиль невербальной коммуникации .....	259
4. Специфика некоторых общих сигналов невербальной коммуникации в различных культурах .....	263
<b>Психологический практикум .....</b>	<b>266</b>
Занятие 1. Речи и заявления на переговорах (тема 1) .....	266
Занятие 2. Психология убеждающего воздействия на переговорах (темы 2 - 4) .....	269
Занятие 3. Постановка вопросов на переговорах (тема 5) .....	276
Занятие 4. Аудиальная сторона переговоров (тема 6) .....	278
Занятие 5. Психология понимания в переговорном процессе (тема 7) .....	281
Занятие 6. Психология внушения на переговорах (тема 8) .....	291
Занятие 7. Нейро-лингвистическое программирование на переговорах (тема 9) .....	297
Занятие 8. Психологическая защита на переговорах (тема 10) .....	299
Занятие 9. Невербалика переговорного процесса (темы 11 - 14) .....	306
Занятие 10. Личность на переговорах (темы 15 - 16) .....	312
Занятие 11. Коммуникативная компетентность на переговорах: аутопсиходиагностический тренинг .....	319
Занятие 12. Коммуникативная компетентность на переговорах: психологический игровой тренинг .....	331
Занятие 13. Коммуникативная компетентность на переговорах: словесные формулы диалога .....	<b>341</b>
<b>Литература .....</b>	<b>359</b>

*Учебное пособие подготовлено в соответствии с программой курса "Современные конфликты и проблемы их урегулирования" в части, касающейся переговоров по специальности "Международные отношения", и представляет собой систематизированный курс лекций и психологический практикум к нему. Это оригинальная версия авторской переработки значительного количества современной отечественной и зарубежной специальной литературы, посвященной непосредственно переговорному процессу, конфликтологии, психологии общения, невербальному поведению, внушению (всего свыше 50 наименований).*

*В пособии раскрываются вербальная и невербальная проблематика переговоров: речевая, аудиальная и невербальная психотехнологии переговоров, в том числе проблемы внушения, понимания, постановки вопросов, ответов на возражения, межличностных отношений на переговорах, культуральные различия речевого и неречевого ведения переговоров*

*Предназначено для студентов и аспирантов высших учебных заведений, слушателей институтов повышения квалификации и переподготовки преподавательских кадров по специальностям "Психология", "Международные отношения", "Юриспруденция", "Коммерция".*