

МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
Національний авіаційний університет

О. А. Блінов

ПСИХОЛОГІЧНЕ ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ ПЕРЕГОВОРНОГО ПРОЦЕСУ

*Рекомендовано Міністерством освіти і науки,
молоді та спорту України як навчальний посібник
для студентів вищих навчальних закладів*



Київ 2013

УДК 159.9
ББК ю95я7+С524.224я7
Б 695

Рецензенти:

С. Д. Максименко — д-р психол. наук, проф.,
академік НАПН України, заслужений діяч науки і техніки України
(Інститут психології ім. Г. С. Костюка
Національної академії педагогічних наук України);

А. Б. Коваленко — д-р психол. наук, проф.
(Київський національний університет імені Тараса Шевченка);

В. О. Татенко — д-р психол. наук, проф.,
член-кореспондент НАПН України
(Приватний вищий навчальний заклад
«Інститут екології, економіки і права»)

*Рекомендовано Міністерством освіти і науки, молоді та
спорту України (лист № 1/11-11675 від 16.07.2012 р.).*

Блінов О. А.

Б 695 Психологічне забезпечення переговорного процесу : навч.
посіб. / О. А. Блінов. — К. : НАУ, 2013. — 248 с.

ISBN 978-966-598-826-7

Навчальний посібник укладено відповідно до навчального плану дисципліни «Психологічне забезпечення переговорного процесу». Розглянуто технології комплексної підготовки до процесу переговорів, формування готовності до їх проведення; моделі поведінки людини під час переговорів; особливості використання психологічних технологій у переговорному процесі; основи психологічного забезпечення переговорного процесу в різних видах діяльності людини; маніпулятивні стратегії опонентів на переговорах та захист від їхнього впливу.

Для студентів вищих навчальних закладів та всіх, хто цікавиться психологією переговорів.

УДК 159.9
ББК ю95я7+С524.224я7

ISBN 978-966-598-826-7

© Блінов О. А., 2013
© НАУ, 2013

ЗМІСТ

ПЕРЕДМОВА	3
ВСТУП	5
Частина I. ОРГАНІЗАЦІЯ ПІДГОТОВКИ ТА ПРОВЕДЕННЯ ПЕРЕГОВОРІВ	6
Розділ 1. Загальна характеристика переговорів	6
1.1. Історія зародження переговорів	6
1.2. Основні зарубіжні теорії проведення переговорів	18
1.3. Погляди сучасних учених на визначення і класифікацію переговорів	25
Розділ 2. Принципи, методи і механізми переговорного процесу	32
2.1. Моральні принципи проведення переговорів	32
2.2. Методи підготовки й проведення переговорного процесу	34
2.3. Психологічні механізми проведення переговорів	40
Розділ 3. Вимоги до організації та проведення переговорів	44
3.1. Характерні риси переговорного процесу	44
3.2. Концепція ведення переговорів під час урегулювання конфліктів у сфері ділових відносин	46
3.3. Форми ведення міжособистісних переговорів	50
Розділ 4. Зміст комплексної підготовки до процесу переговорів	59
4.1. Провідні напрями переговорів	59
4.2. Послідовність підготовки до переговорів	61
4.3. Два підходи до переговорів	64
4.4. Мета переговорів	65
4.5. Функції та види ведення переговорів	66
4.6. Етапи підготовки до переговорів	69
4.7. Розгорнений й експрес-варіант підготовки до переговорів	74
Розділ 5. Формування готовності до переговорів. Процес переговорів	79
5.1. Психологічні особливості формування готовності до переговорів	79
5.2. Порядок ведення переговорного процесу	84
5.3. Початок переговорів	86
5.4. Техніка ведення переговорів	91
5.5. Аналіз переговорного процесу	95

Частина II. ПСИХОЛОГІЧНІ ОСОБЛИВОСТІ ПРОВЕДЕННЯ ПЕРЕГОВОРІВ У ПРОФЕСІЙНІЙ ДІЯЛЬНОСТІ	102
Розділ 6. Поведінка під час переговорів	102
6.1. Моделі поведінки партнерів у переговорному процесі.....	102
6.2. Поради та мовні кліше для ефективної комунікації	104
6.3. Технології ведення переговорів	108
6.4. Психологічні умови успіху на переговорах	113
6.5. Міжнародні переговори в політиці та бізнесі	118
Розділ 7. Особливості ведення переговорів з терористами.....	125
7.1. Виникнення наукового інтересу до проблеми захоплення заручників	125
7.2. Типи людей, які захоплюють заручників	128
7.3. Світовий досвід переговорів з терористами.....	131
7.4. Мета, принципи, правила і стадії переговорів з терористами.....	136
Розділ 8. Психологічні засади ведення переговорів працівниками міліції в екстремальних умовах служби	145
8.1. Особливості підготовки та проведення переговорів	145
8.2. Етапи переговорів у разі захоплення заручників.....	146
8.3. Принципи виходу з ситуації жорстокого тиску.....	153
8.4. Тактико-психологічні прийоми, які використовуються для встановлення першого психологічного контакту	157
Розділ 9. Ведення переговорів з противником та створення системи підготовки «екстремальних переговорників»	167
9.1. Специфіка ведення переговорів з противником	167
9.2. Основні складники створення системи підготовки «екстремальних переговорників»	173
9.3. Підбиття підсумків переговорів	177
Розділ 10. Використання маніпулятивних технологій у переговорному процесі.....	183
10.1. Психологічна характеристика людей-маніпуляторів	183
10.2. Некоректні тактичні прийоми ділових партнерів	184
10.3. Протидія недобросовісним (маніпулятивним) прийомам ведення переговорів	189
ПІСЛЯМОВА	205
КОРОТКИЙ ТЕРМІНОЛОГІЧНИЙ СЛОВНИК.....	206
КОНТРОЛЬНІ ТЕСТИ	209
КЛЮЧІ ДЛЯ ПЕРЕВІРКИ ТЕСТОВИХ ЗАВДАНЬ	218
СПИСОК ЛІТЕРАТУРИ.....	219
ДОДАТОК.....	230