

ЛИТЕРАТУРА

1. Бойко, В.В. Энергия эмоций в общении: взгляд на себя и на других / В.В. Бойко. – М. : Информационно-издательский дом "Филинь", 1996. – 472 с.
2. Бохард, А.К. Эмпатия в клиент-ориентированной психотерапии: сопоставление с психоанализом и Я-психологии / А.К. Бохард // Иностранная психология. – 1993. – № 1. – С. 27-29.
3. Гаврилова, Т.П. Социальная децентрация и ее роль в развитии эмпатии / Т.П. Гаврилова // Теоретические и прикладные проблемы познания людьми друг друга. – Краснодар : Изд-во Кубанского ун-та, 1979. – С. 10-11.
4. Знаков, В. В. Понимание в познании и общении / В.В. Знаков – М. : Изд-во Ин-та психологии РАН, 1994. – 240 с.
5. Ильин, Е.П. Эмоции и чувства / Е.П. Ильин. – СПб. : Питер, 2001. – 752 с.
6. Мельник, Е.В. Эмпатия как фактор успешной профессиональной деятельности / Е.В. Мельник // Психологическая безопасность, устойчивость, психотравма : сб. науч. ст. по материалам Первого междунар. форума. – СПб. : Книжный Дом, 2006. – С. 231-232.
7. Роджерс, К. Взгляд на психотерапию. Становление человека / К. Роджерс. – М. : Прогресс, 1994. – 480 с.

Контактная информация: anb5262@mail.ru

УДК 343.95

ТЕХНОЛОГИЯ ПРИНЦИПАЛЬНЫХ ПЕРЕГОВОРОВ, КАК ЭФФЕКТИВНЫЙ СПОСОБ РАЗРЕШЕНИЯ КОНФЛИКТОВ

*Антон Михайлович Бузунов, адъютант, старший лейтенант милиции,
Санкт-Петербургский Университет МВД России (СПб УМВД РФ)*

Аннотация

В статье содержится описание технологии принципиальных переговоров, которая характеризуется как технология переговоров без поражения. Описываются принципы данной технологии и приводятся практические рекомендации по ее применению. Уделяется внимание переговорам, как эффективному разрешению конфликтов. Применение технологии принципиальных переговоров при переговорах с лицами, захватившими заложников, приводит к их успешному завершению в 100% случаев.

Ключевые слова: технология принципиальных переговоров, переговоры, позиционный торг, конфликт.

TECHNOLOGY OF THE PRINCIPLE NEGOTIATIONS AS EFFECTIVE TOOL OF CONFLICT RESOLUTION

*Anton Mikhailovich Buzunov, the graduated in a military academy, senior lieutenant,
St.-Petersburg University of the Ministry of Internal Affairs of Russia*

Annotation

The article describes the technology of principled negotiation, which is characterized as a technology of negotiations without defeat. There were described the principles of given technology and practical guidelines on its application were presented. Attention is paid to the negotiations as an effective conflict resolution tool. Application of technology of principled negotiations at negotiations with the persons who have taken hostages, leads to their successful end in 100% of cases.

Keywords: technology principled negotiation, negotiations, positional bargaining, conflict.

Переговоры являются неотъемлемой частью ежедневного человеческого взаимодействия. Предметом переговоров может выступать что угодно – это может быть место, куда супруги хотят поехать отдыхать, или это может быть цена на приобретение основ-

ного пакета акций крупной компании. Все чаще люди хотят принимать непосредственное участие в обсуждении вопросов, касающихся их интересов.

Чаще всего при переговорах люди применяют следующие технологии – «позиционный торг» и «метод достижения компромисса». «Позиционный торг» включает в себя жесткую и мягкую линии поведения, то есть человек либо жестко заявляет о своих интересах и не идет ни на какие уступки, либо наоборот удовлетворяет чужие интересы в ущерб своим собственным. «Метод достижения компромисса» предусматривает средний подход к переговорам – это попытка лавировать между достижением своих интересов и желания ладить с людьми.

Существует еще одна технология – «технология принципиальных переговоров». Авторами технологии принципиальных переговоров являются гарвардские ученые Р. Фишер и У. Юри. Именно они в 1992 году в своей книге «Путь к согласию или Переговоры без поражения» написали о том, что переговоры являются фактом нашей повседневной жизни. «Вы обсуждаете с начальником свое повышение по службе или пытаетесь договориться с малознакомым вам человеком о цене на его дом. Два адвоката стараются решить спорное дело из-за автомобильной аварии. Переговоры являются основным средством получить от других людей то, чего вы хотите. Это челночная взаимосвязь, предназначенная для достижения соглашения, когда вы и другая сторона имеете какие-то совпадающие либо противоположные интересы» [8]. Данная технология предоставляет людям возможность решать проблемы, исходя из сути дела. Технология принципиальных переговоров универсальна и может быть применена в различных областях человеческой деятельности. Данную технологию могут использовать правоохранительные органы при переговорах с преступниками, дипломаты при международных переговорах, обычные люди в повседневной жизни.

Технология принципиальных переговоров включает в себя следующие принципы: люди, интересы, варианты и критерии. Данные принципы составляют основу принципиальных переговоров, они указывают на необходимость разграничения людей и предмета переговоров, интересов и позиций. Кроме того они базируются на объективных психологических нормах и закономерностях, предусматривают вариабельность в принятии решений.

Первый принцип (люди) учитывает тот факт, что человеческие существа не компьютеры. Мы существа с сильными эмоциями, у которых часто радикально различное восприятие, и нам бывает трудно общаться. Как правило, эмоции связываются с объективными свойствами проблемы. Предпочтение той или иной позиции ухудшает дело, ибо люди идентифицируются со своими позициями. Поэтому, прежде чем начать работать над существом проблемы, необходимо отделить "проблему людей" и разбираться с ней отдельно. Если не прямо, то косвенно участники переговоров должны прийти к пониманию того, что им необходимо работать бок о бок, и разбираться с проблемой, а не друг с другом.

Данный принцип содержит в себе три основные категории: восприятие, эмоции и общение.

На переговорах необходимо учитывать, что восприятие всех людей индивидуально, поэтому важно уметь понимать как именно воспринимает сложившуюся ситуацию партнер по переговорам. Кроме восприятия важно учитывать эмоции, как свои, так и другой стороны.

Одной из главных категорий рассматриваемого принципа технологии принципиальных переговоров является общение. Для успешных переговоров данная категория предполагает умение слушать партнера, говорить на понятном ему языке, также она указывает на то, что необходимо говорить о себе, а не о других, говорить ради достижения цели

Второй принцип (интересы) нацелен на преодоление недостатков, которые проис-

текают из концентрации внимания на позициях, заявленных участниками, в то время как цель переговоров состоит в удовлетворении их подспудных интересов. Принятая на переговорах позиция часто скрывает то, чего в действительности хочет человек. Достижение компромиссов между позициями вряд ли приведет к соглашению, которое эффективно отвечало бы нуждам, побудившим участников занять эти позиции.

Третий принцип (варианты) касается трудностей, возникающих при выработке оптимальных решений под давлением. Попытки принять решение в присутствии противника сужают поле зрения. Когда многое поставлено на карту, способность к созиданию ограничена. К этому же приводит стремление отыскать единственно правильное решение. Можно свести на нет эти стесняющие обстоятельства, продлив время, предназначенное для обдумывания широкого круга возможных решений, которые учитывали бы общие интересы и творчески примиряли интересы несовпадающие. Когда интересам участника переговоров что-либо прямо противопоставляется, он может достичь благоприятного результата, просто проявив упрямство. Такой метод предполагает вознаграждение за непреклонность и дает произвольные результаты. Однако можно противостоять такому нажиму, настаивая на том, что неуступчивость не является достаточным аргументом и что соглашение должно отображать какие-то справедливые нормы, а не зависеть от голой воли каждой из сторон. Это не означает, что условия должны основываться на нормах, которые выбирает одна сторона, а подразумевает только наличие каких-то справедливых критериев, например рыночных цен, экспертного мнения, обычаев или законов, которые и должны определять результат. Обсуждая такие критерии, а не желание или, наоборот, нежелание относительно чего-либо, ни одна из сторон не будет вынуждена уступать другой: обе могут надеяться на справедливое решение. Отсюда четвертый базисный пункт – критерии.

Технология принципиальных переговоров носит широкую практическую направленность. Для того, чтобы эффективно использовать данную технологию существует ряд практических рекомендаций, направленных на эффективное разрешение конфликтов на переговорах.

1) Внимательно слушайте и показывайте, что вы слышали то, что было сказано. Необходимость слушать, очевидна, однако делать это внимательно трудно, особенно в условиях напряженной дискуссии. Слушая, вы получаете возможность понимать их восприятие, ощущать их эмоции и слышать то, что вам пытаются втолковать. Активное слушание повышает ценность не только того, что вы слышите, но и того, что они говорят. Если вы внимательны и время от времени прерываете их, чтобы спросить, "правильно ли я понял, вы говорите, что...", другая сторона будет сознавать, что она не просто убивает время, не просто отдает дань установившейся рутинной практике, а будет также ощущать удовлетворение, будучи услышанной и понятой. Говорят, что самая дешевая уступка, которую вы можете сделать другой стороне, - это дать ей понять, что ее услышали.

2) Говорите так, чтобы вас поняли. Для того чтобы снизить эффект влияния и деструктивных действий со стороны прессы, тех, кто наблюдает за вами дома, словом, третьей стороны, полезно установить личное и конфиденциальное общение с другой стороной. Вы также можете улучшить общение, ограничивая число участников встреч. Сколько бы людей ни было вовлечено в переговоры, важные решения, как правило, принимаются тогда, когда в комнате не больше двух человек.

3) Говорите о себе, а не о них. Во многих случаях каждая сторона тратит на переговоры много времени, объясняя и порицая мотивы и намерения другой стороны. Тем не менее, более убедительным является описание проблемы, как она видится вам, а не в зависимости от того, что они сделали или почему.

4) Говорите ради достижения цели. Прежде чем сделать какое-то серьезное заявление, выясните для себя, что именно вы хотите сообщить или узнать, и какой цели по-

служит ваша информация.

5) Предварительные действия облегчают работу. Необходимо построить такие личные и организационные отношения в переговорах, которые смягчат возможные осложнения для обеих сторон. Это также означает, что надо таким образом сконструировать переговорную игру, чтобы отделить существо дела от взаимоотношений партнеров и тем самым избежать субъективных влияний на решение проблемы.

6) Построение работающих отношений. Лучше всего создать подобные отношения до переговоров. Постарайтесь узнать ваших партнеров, их пристрастия или неприязни. Найдите способ встречать их неформально. Старайтесь приехать раньше для легкой беседы до условленного начала переговоров, задержитесь после окончания.

7) Будьте готовы разбираться с проблемой, а не с людьми. Наиболее эффективный путь состоит в том, чтобы стороны рассматривали друг друга в качестве партнеров в практических и совместных поисках справедливого соглашения, выгодного для всех.

Таким образом, применяя технологию принципиальных переговоров можно добиться высоких результатов. Так, например, по данным наших исследований, применение технологии принципиальных переговоров при переговорах с лицами, захватившими заложников, приводит к их успешному завершению в 100% случаев.

ЛИТЕРАТУРА

1. Атвагер, И. Я вас слушаю... Психология внимания : хрестоматия / И. Атвагер ; ред. Ю. Б. Гиппенрейтер, В.Я. Романов. – М. : ЧеРо, 2001. – 110 с.

2. Глушакова, К. П. Переговоры : эффективное "ты – я" взаимодействие / К.П. Глушакова. – М. : Знание, 1999. – 394 с.

3. Гришина, Н.В. Психология конфликта / Н.В. Гришина. – 2-е изд. – СПб. : Питер, 2008. – 544 с.

4. Корэн, Л. Искусство торговаться, или Все о переговорах / Л. Корэн, П. Гудмэн. – М. : Психотерапия, 2007. – 227 с.

5. Коэн, Г. Искусство вести переговоры и заключать сделки / Герб Коэн ; пер с англ. А. Найденовой. – М. : АСТ : Хранитель, 2007. – 381 с.

6. Фишер, Р. Путь к современному успеху / Р. Фишер ; пер. с англ. Г.А. Крылова, Т.Б. Евдокимовой. – СПб. : Академический проект, 1997. – 248 с.

7. Фишер, Р. Путь к единению, или От переговоров – к тесному взаимодействию / Р. Фишер, С. Браун. – М. : Правда, 1992. – 484 с.

8. Фишер, Р. Путь к согласию, или Переговоры без поражения / Р. Фишер, У. Юри. – М. : Наука, 1992. – 45 с.

9. Юри, У. Преодолевая «нет», или Переговоры с трудными людьми / У. Юри. – М. : Изд-во «Эксмо», 2008. – 69 с.

Контактная информация: abakan007@gmail.com

УДК 796.07; 796.034.2

ИССЛЕДОВАНИЕ ПРОЦЕССА ПСИХОЛОГИЧЕСКОЙ АДАПТАЦИИ СТУДЕНТОВ ВУЗА СРЕДСТВАМИ ИНТЕРНЕТ-ТЕХНОЛОГИЙ

Владимир Львович Веретенников, соискатель,

*Санкт-Петербургский государственный университет физической культуры,
спорта и здоровья им. П.Ф. Лесгафта, Санкт-Петербург,
(НГУ им. П.Ф.Лесгафта, Санкт-Петербург),*

*Олег Евгеньевич Пискун, кандидат педагогических наук, доцент,
Санкт-Петербургский государственный политехнический университет (СПбСПУ)*

Аннотация

В процессе обучения студента в вузе происходит непрерывный процесс его психологиче-