

Программа подготовки к государственному экзамену

Магистерская программа «Психология переговоров»

Примерная программа государственного экзамена соответствует требованиям основной профессиональной образовательной программы высшего образования по направлению 37.04.01. «Психология», квалификация «Магистр» и включает следующие разделы:

Раздел 1. Переговоры как культурно-историческая школа социальных действий

Культурная антропология переговоров. История развития переговорного ремесла. Переговоры в истории культуры: от сакрального к профанному. Исторические формы института переговоров. Культурные модели переговорщика: посол, толмач, мудрец, купец. Переговорные ритуалы. Переговоры в современной европейской и американской культуре. Образ переговоров и переговорщика в русской культуре. Переговоры как совместная деятельность. Социальная компетентность переговорщика как "знание в действии". Условия, критерии и результаты переговорного процесса как совместно-творческой деятельности.

Междисциплинарная основа психологии переговоров. Особенности исследования переговоров в неоклассической экономической школе, политологии, социолингвистике, прагматике и риторике, микросоциологии. Роль политической, военной и дипломатической истории в развитии психологии переговоров. Зарубежные центры подготовки переговорщиков и переговорных технологий в Европе, США и Канаде. История исследования переговоров в психологии.

Раздел 2. Предмет, виды, функции и методы исследования переговоров

Общая характеристика переговоров. Особенности переговорной ситуации. Переговоры в дипломатии, политике, судебной практике, бизнесе и частной жизни. Определение и типологии переговорного процесса. Предмет переговоров. Субъект и объект переговоров. Различные классификации переговоров. Функции переговоров.: информационно-коммуникативная; регуляционная; решения собственных внутриполитических и внешнеполитических задач; пропагандистская. Стадии переговоров: подготовка к переговорам (предпереговорная стадия); процесс их ведения и достижение договоренностей в случае, если переговоры закончились их подписанием (стадия взаимодействия); анализ результатов переговоров и выполнение достигнутых договоренностей (имплементация).

Уровни психологического анализа переговорного процесса. Внутриличностный уровень. Мотивационно-когнитивные искажения. Уровень межличностного взаимодействия. Межличностное восприятие. Особенности различных способов коммуникации. Внутригрупповой уровень: команда переговорщиков. Уровень межгруппового взаимодействия.

Методы исследования в психологии переговоров. Опрос, эксперимент, наблюдение, дискурс-анализ, анализ кейсов. Сравнение использования различных методов исследования переговоров в психологии, политологии, истории,

экономической теории и социологии. Возможности и ограничения лабораторного эксперимента в психологии переговоров. Трудности, связанные с исследованием конфликтов и переговоров посредством анкетирования. Возможности дискурсивного подхода в психологии переговоров.

Раздел 3. Психология посредничества: принципы, этапы и приемы

Специфика посредничества, его отличия от других форм переговоров. История посредничества как культурной практики. Школы посредничества. Развитие медиации в России. Критерии успешности посредничества. Результативность посредничества: решить исходную проблему в общих интересах, предотвратить возобновление конфликта, улучшить отношения между сторонами, создать более четкие правила поведения в подобных ситуациях, научить стороны самостоятельно разрешать такие конфликты в будущем. Удовлетворенность сторон. Обеспечение процедурной справедливости. Функция посредника в переговорном процессе: участие третьей стороны с целью оптимизации процесса поиска взаимоприемлемого решения. Интересы участников посредничества: содержание решения, взаимоотношения, поддержание позитивной идентичности, процедура.

Отличие посредничества от других типов переговоров. Источники власти посредника. Стабилизация обстановки: принятие у сторон полномочий, договоренность о процедуре. Облегчение общения: согласование понимания проблемы, помощь в выражении чувств. Помощь в ведении переговоров: отбор проблем для обсуждения, отделение потребностей от способов их удовлетворения, поиск альтернатив. Прояснение достигнутого соглашения.

Особенности медиации и переговоров в условиях конфликта. Принципы урегулирования конфликта. Фазы урегулирования конфликта. Принципы: постепенности, синхронности. В конфликте все правы: «дьявол всегда прячется в деталях». В каждом двустороннем этническом конфликте есть как минимум четыре стороны. Фазы урегулирования конфликта: 1) прекращение насильственных действий; 2) установление диалога, подготовка к проведению переговоров; 3) начало переговорного процесса; 4) выполнение достигнутых договоренностей.

Условия и навыки эффективного посредничества. Введение опосредованной коммуникации между сторонами, инструменты активного слушания, интерпретация, резюмирование, предложение новых вариантов. Индивидуальные консультации со сторонами переговоров. Навыки формулировки проблемы и структурирования проблемного поля. Работа с содержательными и процедурными интересами сторон. «Горячие» (позиции, прошлое, ценности, эмоции) и «холодные» (интересы, будущее, обстоятельства, факты) зоны переговоров и работа с ними. Стратегии третьей стороны: наблюдение, консультации сторон, подталкивание сторон к переговорам, фасилитация, посредничество, арбитраж, суд, единоличное решение, режиссирование конфликта. Посредничество в организации: роль руководителя как третьей стороны при разрешении конфликтов между подчиненными. Особенности посредничества в сфере семейных отношений. Особенности посредничества при разрешении межэтнических конфликтов.

Раздел 4. Переговоры в экстремальной ситуации

Характеристики экстремальных ситуаций, требующих ведения переговоров. Особенности ведения переговоров в экстремальной ситуации. Субъект переговоров в экстремальных ситуациях. Действия правоохранительных органов в ситуации захвата заложников. Функции переговоров при подготовке силового решения проблемы (прикрытие, имитация). Принципы и этапы эффективного ведения переговоров с террористами в ситуации захвата заложников. Роль переговорщика, его место и функции в разрешении экстремальной ситуации. Основные правила работы переговорщиков в ситуации захвата заложников. Подготовка к переговорам в ситуации сжатых сроков и неопределенности. Индивидуальные различия в поведении заложников. Стокгольмский синдром: опасности синдрома и причины его возникновения. Идентификация с агрессором как психологический механизм стокгольмского синдрома.

Раздел 5. Личность переговорщика как фактор успешных переговоров

Роль переговорщика в современном обществе. Переговоры как профессиональная деятельность. Переговорщики: руководитель, политик, общественный деятель, адвокат, дипломат, консультант, фасилитатор. Признанные мастера переговоров. Секреты успешных переговорщиков. Роль личностных особенностей в переговорах. Психологические типы личности и их проявление в переговорах. Эмоциональная экспрессия в переговорах. Ключевые компетенции эффективного переговорщика. Коммуникативная компетентность личности переговорщика.

Профиль компетенций переговорщика. Индивидуальные переговорные стили. Роль базового доверия. Я-концепция переговорщика, роль самооценки и уровня притязаний. Макиавеллизм и склонность к манипулированию в переговорах. Краткосрочная и долгосрочная временная ориентация. Личность переговорщика в культурном контексте: базовая и модальная личность. Индигенные модели личности переговорщика.

Ролевой репертуар психолога-переговорщика: модератор, медиатор, фасилитатор. Основные характеристики ролей. Модерация – помощь в нахождении решения; объект внимания – содержание деятельности. Фасилитация – организация коммуникации; объект внимания – коммуникация в группе. Медиация – обеспечение возможностей для поведенческой диагностики и личностного развития; объект внимания – личность.

Цель модератора – нахождение группой взаимоприемлемого решения проблемы, расширение пространства моделей, используемых в решении, поиск оптимального решения. Цель фасилитатора – создание условий для эффективной групповой работы, путем задания регламентов, ролевой структуры, организации пространства. Цель медиатора - создать условия для проявления участниками всех своих целей, установок и качеств, оценке уровня знаний и готовности к изменениям.

Техники модерации: Техники групповой мыслительной работы (от мозгового штурма до метода фокальных объектов). Техники проблематизации и критика. Вопросно-ответные техники (майевтика).

Техники медиации: Эмпатия, идентификация. Я-сообщение, активное слушание, обаяние, перевоплощение, отзеркаливание.

Техники фасилитации: регламентация, процедура, технология коммуникации, распределение ролей в группе. Обеспечение равных прав для каждого, поддержание групповой справедливости. Создание и соблюдение правил. Создание единого группового контекста и единого коммуникативного пространства.

Основные компетенции, необходимые психологу-переговорщику, выступающему в роли модератора, медиатора, фасилитатора. Компетентности модератора: динамичность мышления, креативность, проблемная ориентация. Компетентности фасилитатора: кооперативность, лидерство (лидер-организатор), предусмотрительность. Компетентности модератора: влияние (установление личного эмоционального контакта; эмоциональное лидерство; эмоциональная компетентность), проницательность (умение проявить каждого участника, понять его состояние), толерантность (безоценочное нейтральное невербальное поведение, безоценочное принятие различных точек зрения в группе).

Раздел 6. Мышление, восприятие и эмоции в переговорном процессе

Мотивационно-когнитивные искажения в переговорах: иллюзия «фиксированного пирога»; эффекты нереалистично высокой самооценки, «сверхоптимизма» и «переоценки контроля»; эффект «переоценки собственного вклада» и «ответной девальвации уступок»; эффекты «туннельного мышления» и «сужения временного горизонта», эффект «проклятия победителя». Эгоцентризм в оценке «справедливого соглашения». Ожидание нечестной игры при увеличении возможной выгоды. Эвристики в переговорах: репрезентативность, доступность информации, эффект необратимых потерь. Зависимость успешности переговоров от позитивного или негативного формулирования проблемы: роль рефрейминга. Влияние представлений переговорщиков о переговорном процессе на ход переговоров (эффекты самосбывающегося пророчества и подтверждения ожиданий). Ментальные модели переговоров..

Искажения межличностного восприятия в переговорах: эффект «ореола», фундаментальная ошибка атрибуции, избирательное восприятие, проекция. Положительная и негативная роль стереотипизации в переговорах. Формирование образа врага.

Влияние эмоционального состояния переговорщиков на переговорный процесс. Позитивные и негативные последствия положительных и отрицательных эмоций.

Раздел 7. Межличностное взаимодействие в ходе переговоров

Основные виды переговорных стратегий: интегративная, распределительная, конфронтационная. Стили ведения переговоров: аналитико-агрессивный, гибко-агрессивный, этичный, общительный (У. Мастенбрук).

Понятие «принципиальных переговоров». Приемы, используемые переговорщиками в рамках интегративных переговоров: переход от обсуждения позиций к обсуждению интересов, «увеличение пирога», подчеркивание сходства и общности, декомпозиция проблем, несвязанная компенсация (односторонние уступки), уменьшение рисков другой стороны, «малые победы» (подчеркивание продвижения, достигнутых договоренностей).

Модель поведения в переговорах Д. Пруитта и Дж. Рубина: ориентация на собственные интересы и ориентация на сохранение отношений. Типология переговорных стратегий К. Томаса - Р. Киллмена (уступка, избегание, давление, компромисс, сотрудничество).

Подготовка к переговорам, выбор стратегии и тактики. Сбор и анализ информации, повестка переговоров. Понятие BATNA (НАОС, наилучшая альтернатива обсуждаемому соглашению). Роль BATNA в ходе переговоров. Анализ значимости и взаимосвязи вопросов, определение своих интересов и цели, определение верхних и нижних границ, предделение начального предложения и возможных уступок, анализ доверителей и заинтересованных сторон, анализ противной стороны: интересы, альтернативы, возможная стратегия. Выработка стратегии и тактики. Протокол: повестка, время, место, способ фиксации договоренностей, что делать в случае провала переговоров. Анализ силового поля. Картография позиций, интересов и опасений.

Четыре измерения переговорного процесса: решение проблемы, поддержание баланса власти, развитие отношений, поиск альтернатив - уклонение. Факторы успешности переговоров, связанные с участниками: степень взаимозависимости между сторонами, равенство / неравенство сторон по статусу, степень доверия сторон друг к другу и к третьей стороне, опыт успешных переговоров у каждой из сторон, сложность состава сторон (две стороны / многосторонние переговоры). Факторы успешности переговоров, связанные с ситуацией: высокий / низкий дефицит времени, значимость исхода переговоров, стадия переговоров, на которой находятся стороны, широта выбора возможных стратегий поведения в конфликте (давление принятых процедур и норм в отношении переговорного процесса).

Виды межличностного влияния в переговорах. Управление уровнем ожиданий. Декларируемые и скрытые интересы. Техники манипулирования. Трюизмы, ложный выбор, увязывание противоположностей, вопрос-команда. Распознавание и противодействие манипуляции. Приемы влияния, используемые при ведении торга: оттягивание, пакетирование, бутерброд, сэндвич, сравнение, деление, умножение, уступка за уступку, продажа отличий. Приемы влияния, используемые в конфронтационных переговорах: угроза отказа от переговоров, экстремальные требования, использование дефицита времени. Использование невербальных сигналов в переговорах. Проксемика и хронемика переговоров.

Межличностное доверие в переговорном процессе. Субъект и объект доверия. Условия формирования и значимость доверия в переговорном процессе. Доверие к себе как условие доверия к другому. Доверие к другому, как частный случай доверия к миру (Скрипкина Т.П.). Доверие в общении, доверие в ходе передачи информации (Сафонов В.С.). Доверие как взаимное проникновение взаимодействующих людей в смыслы друг друга, а также условие возникновения новых смыслов (Бахтин М.М.).

Доверие и недоверие – два полюса одной шкалы или независимые психологические конструкты. Эффективный и неэффективный уровни доверия и недоверия в переговорном процессе.

Раздел 8. Межгрупповое взаимодействие в ходе переговоров

Переговоры как практика межгруппового взаимодействия. Социально-психологическая специфика межгрупповых переговоров: стереотипизация и межгрупповое сравнение, аутгрупповая дискриминация, защита позитивной групповой идентичности, стремление лидера сохранить влияние в своей группе, эффекты группового мышления. Межгрупповые переговоры в организационном контексте. Межгрупповые переговоры в сфере отношений бизнеса, власти и гражданского общества. Особенности международных переговоров. Межгрупповые переговоры в контексте межкультурного взаимодействия. Межкультурная компетентность. Культурные различия коммуникаций на переговорах. Переговоры в условиях вооруженного конфликта. Теория миротворчества. Исследование действием и семинары по разрешению проблем как форма межгрупповых переговоров.

Группа как субъект переговорного процесса. Групповое ведение переговоров. Преимущества и недостатки группового ведения переговоров. Условия, влияющие на предпочтительность группового ведения переговоров: сложность ситуации - многоаспектность (важно присутствие нескольких специалистов). Ответственность ситуации - необходимо присутствие как лица принимающего решения, так и экспертов. Уровень конфликтности - необходимо как рациональное, так и эмоциональное воздействие. Степень проработанности предложений: в ситуации низкой проработанности необходимо присутствие как «специалистов», так и «креаторов». В ситуации высокой проработанности необходимо присутствие «комбинаторов» и «аналитиков».

Критерии отбора, определение численности и состава команды переговорщиков. Методы командообразования, используемые для подготовки команды к переговорам.

Групповые методы принятия решений при подготовке к переговорам. Эффекты группового мышления (поляризация, групповое давление, сдвиг к риску) и способы их предотвращения. Мозговой штурм, метод «Дельфийский оракул», техника номинальной группы, 6 шляп Де Боно.

Групповая динамика в переговорном процессе. Взаимодействие внутри команды переговорщиков при ведении межгрупповых переговоров. Коллективная импровизация и условия ее эффективности. Распределение функций в переговорной группе: по задачам в процессе переговоров, по сферам (областям объекта), по этапам переговоров, по объектам контроля, типам взаимодействия и презентации. Роли в команде переговорщиков (модель Л. Зюскинда): руководитель; консультант по процессу, внешний коуч команды, представители заинтересованных сторон; «наводчик мостов», знающий другую сторону; эксперт в обсуждаемых вопросах. Модель заинтересованных сторон в переговорах: «хозяин вопроса», аналитик, дизайнер переговорного процесса, фасилитатор, переговорщик. Оценка эффективности работы группы.

Роль переговорщика как фасилитатора при групповом принятии решений. Исследование действием К. Левина и его применение в современных организациях (семинары по разрешению проблем, процессное консультирование, балинтовские группы. обучение действием и кейс-клубы). Отличие роли фасилитатора от ролей тренера и руководителя. Принципы фасилитации. Основные этапы фасилитационного процесса: дивергенция, анализ и конвергенция. Основные компетенции фасилитатора согласно стандарту Международной ассоциации фасилитаторов (IAF). Методы фасилитации при работе с малыми и большими

группами. Методы фасилитации в работе с большими группами. Особенности фасилитации в больших группах. Кофасилитация. Правила работы команды фасилитаторов. Метод «динамической фасилитации». Технология «Групповое исследование». Постерная конференция. Ярмарка знаний. Технология «Открытое пространство». Технология «Мировое кафе». Принципы онлайн-фасилитации. Модерация форумов и тематических групп.

Культурные особенности ведения переговоров. Переговорные стили реактивных, полиактивных и моноактивных культур. Влияние культурных характеристик сторон на поведение в ходе переговоров (роль индивидуализма, дистанции власти, маскулинности, избегания неопределенности, конфуцианского динамизма, партикуляризма-универсализма, специфичности - диффузности). Влияние культуры на различные характеристики переговорного процесса: ментальные модели переговоров, выбор переговорщиков, протокол, вербальная и невербальная коммуникация, отношение к времени, склонность к риску, ориентация на личность / группу при принятии решения, отношение к формальным договоренностям. Инструментальный и аффективный стили коммуникации. Методы преодоления коммуникативных барьеров в кросс-культурных переговорах. Феномен «блефа» и его приемлемость в различных культурах. Этическое измерение переговорного процесса.

Раздел 9. Структура и динамика конфликта. Конфликтное взаимодействие

Понятийная схема анализа конфликта (Л.А. Петровская). Структура конфликта: объективное содержание (участники, предмет и объект, условия конфликта); субъективное значение (мотивы, потребности, интересы и цели сторон, исход конфликта, образы конфликтной ситуации).

Динамика конфликта. Начало и окончание конфликта (разные формы завершения конфликта). Основные этапы развития конфликта: 1. Возникновение объективной конфликтной ситуации (или предконфликтной). 2. Осознание ситуации как конфликтной. Объективные и субъективные факторы осознания ситуации как конфликтной (индивидуальные и групповые). 3. Конфликтное взаимодействие. 4. Разрешение конфликта.

Характеристика конфликтного взаимодействия и стратегий поведения в ситуации конфликта: ухода (приспособления), борьбы (соперничества, конфронтации) и сотрудничества (компромисса). Факторы выбора стиля конфликтного взаимодействия (личностные, культурные и ситуационные) и особенности реализации. Понятия инцидента, эскалации и экспансии конфликта. Специфика межличностного и межгруппового восприятия в условиях конфликтного взаимодействия и эскалации конфликта: стереотипизация, схематизация и гипертрофированность восприятия, формирование «образа врага», феномены фундаментальной ошибки атрибуции, обесчеловечивания противника, «зеркальных образов», обезличивания и дегуманизации.

Раздел 10. Разрешение конфликтов

Понятие разрешения конфликта как одной из форм завершения конфликта. Управление конфликтом, урегулирование конфликта. Способы разрешения конфликта, частичное и полное разрешение.

Психологические проблемы перехода от борьбы и эскалации к разрешению конфликта. Страх «потерять лицо», понятие состояния «мертвой точки» и причины его возникновения и способы выхода их него.

Разные варианты разрешения конфликта по Дж. Рубину, Д. Пруйту, С.Х. Ким: компромисс, соглашение о процедуре определения победителя, интегративные решения. Виды интегративных решений и способы их достижения.

Возможные сферы деятельности психолога-практика в процессе разрешения конфликта. Профилактика острого конфликта. Психологическое посредничество при разрешении конфликта. Формирование конфликтной компетентности. Работа по трансформации установок, предубеждений.

Список литературы

Основная литература:

1. Аллахвердова О.В., Карпенко А.Д. Методическое пособие для посредников-медиаторов. – СПб: СПб ГУ, 2005. 107 с.
2. Андреева Г.М. Социальная психология. - М.: Аспект Пресс, 2005. - 363 с.
3. Анцупов А.Я., Шипилов А. И. Конфликтология. - М: Юнити, 2002. - 551 с.
4. Асмолов А.Г. Психология личности: культурно-историческое понимание развития человека. М.: Смысл. 2007.
5. Гришина Н.В. Психология конфликта. СПб: Питер, 2000.
6. Емельянов, Ю.Н. Практикум по конфликтологии. СПб., 2001
7. Кеннеди Г. Переговоры. Полный курс. М.: Сколково, 2011.
8. Левицкий Р., Сондерс Д., Барри Б., Минтон Дж. Самое главное о переговорах. М.: Форум, 2006.
9. Мастенбрук В. Переговоры.- Калуга: Калужский институт социологии, 1993. - 175 с.
10. Мокшанцев Р.И. Психология переговоров. Учебное пособие. М.-Новосибирск: Инфра-М, 2002.
11. Психология конфликта. Хрестоматия / Сост. Н.В. Гришина. СПб.: Питер, 2001.
12. Рубин Дж., Пруйт Д., Ким Хе Сунг Социальный конфликт: эскалация, тупик, разрешение. СПб.: Прайм-Еврознак, 2002.
13. Спэнгл М. Айзенхарт М. Переговоры. Решение проблем в разном контексте. Х.: Изд-во Гуманитарный Центр, 2009.

Дополнительная литература:

1. Аббат Мабли. Принципы переговоров. Москва, Изд.: Научная книга, 2004.
2. Авидон И., Гончукова О. Тренинги взаимодействия в конфликте. Материал для подготовки и проведения. СПб.: Речь, 2008.
3. Аллахвердова О.В. Динамика эмоционального состояния участников переговоров в процессе урегулирования конфликта // Вестник Санкт-

Петербургского университета. Серия 12: Психология. Социология. Педагогика. 2009. № 2-1. С. 14-19.

4. Аллахвердова О.В., Карпенко А.Д. Методическое пособие для посредников-медиаторов. СПб., 2005.
5. Атватер И. Я Вас слушаю. – М.: Прогресс, 1987.
6. Базаров Т.Ю. Психологические грани изменяющейся организации. – М.: Аспект Пресс, 2007. - 278 с.
7. Базаров Т.Ю. Технология центров оценки персонала: процессы и результаты. – М., Кнорус, 2011. - С. 106-121.
8. Белланже Л. Переговоры. СПб.: Нева, 2002.
9. Бесемер Х. [Besemer С.] Медиация. Посредничество в конфликтах: пер. с нем. Н.В.Маловой. Калуга: Духовное познание, 2004.
10. Бесемер Х.. Медиация. Посредничество в конфликтах. Калуга: «Духовное познание», 2004.
11. Бишоп С. , Тэйлор Д. Тренинг изменений в организации. - СПб: Питер, 2002. - 384 с.
12. Борг Дж. Сила убеждения. Искусство оказывать влияние на людей. – М.: Претекст, 2007. - 247 с.
13. Бояцис Р., Макки Э. [Boyatzis R., McKee A.] Резонансное лидерство: пер. с англ. А.Лисициной. М.: Альпина Бизнес Букс, 2007.
14. Бурнард Ф. Тренинг межличностного взаимодействия. - СПб: Питер, 2001. - 301 с.
15. Василюк Ф.Е. Психология переживания. Анализ преодоления критических ситуаций. М.: Изд-во Моск. ун-та, 1984.
16. Введение в практическую социальную психологию / под ред. Жукова Ю.М., Петровской Л.А., Соловьевой О.В. 3-е, испр. изд. М.: Смысл, 1999.
17. Ведение переговоров и разрешение конфликтов. Классика Harvard Business Review. М.: Альпина Бизнес Букс, 2006.
18. Герзон М. Лидерство через конфликт. Как лидеры-посредники превращают разногласия в возможности. М.: Манн, Иванов и Фербер, 2008.
19. Гестеланд Р.Р. Кросс-культурное поведение в бизнесе. Маркетинговые исследования, ведение переговоров, менеджмент. Днепропетровск, 2003.
20. Глазл, Ф. Конфликт-менеджмент. Калуга, 2002.
21. Гоулман Д., Бояцис Р., Макки Э. [Goleman D., Boyatzis R., McKee A.] Эмоциональное лидерство. Искусство управления людьми на основе эмоционального интеллекта: пер. с англ. А.Лисициной. М.: Альпина Бизнес Букс, 2005.
22. Гофман А.Б. Практические рекомендации по ведению переговоров об освобождении заложников // Социальные конфликты. Вып. 4 С. 111 и далее.
23. Грей Д., Браун С., Макануфо Дж. Геймшторминг. Игры, в которые играет бизнес. Восемьдесят игр, ломающих барьеры, генерирующих новые идеи, догадки и стратегии. СПб.: Питер, 2012.
24. Гулевич О.А. Убеждающая коммуникация, М.: РПО, 1999.
25. Дойч М. [Deutsch M.] Разрешение конфликта (конструктивные и деструктивные процессы) // Конфликтология: хрестоматия / сост. Леонов Н.И.; гл. ред. Д.И.Фельдштейн. М.: Моск. психол.-соц. ин-т, 2004. С. 53–69.
26. Доценко Е.Л. Психология манипуляции: феномены, механизмы и защита. Санкт-Петербург, 2003.

27. Загорский А.В. Методологические и методические аспекты формирования переговорной концепции и оценки предложений партнера по переговорам // Системный подход: анализ и прогнозирование международных отношений / Под ред. И.Г. Тюлина. М: МГИМО, 1991. С. 59-77.
28. Знаков В.В. Психология понимания. М., 2005.
29. Иванников В.А. Психологические механизмы волевой регуляции. СПб.: Питер, 2006.
30. Илларионов В.П. Переговоры с преступниками. Москва, 1993.
31. Искусство жить с непохожими людьми. Психотехники толерантности. Под ред. Асмолова А.Г., Солдатовой Г.У., Макаrchук А.В. М. 2009.
32. Кацы Д. В. Переговоры и посредничество: инструменты повседневной практики международника. СПб.: Издательский дом Санкт-Петербургского государственного университета, 2005.
33. Квале С. Исследовательское интервью. М., 2003.
34. Кейнер С., Линд Л., Толди К., Фиск С., Бергер Д. Руководство фасилитатора. Как привести группу к принятию совместного решения. М.: Издательство Дмитрия Лазарева, 2013.
35. Киблицкая М., Маслаков И. Методология и дизайн исследования в стиле кейс стади. М.: Социологический факультет МГУ, 2004.
36. Кирхлер Э., Шрот А. Принятие решений в организациях. Харьков: Гуманитарный центр, 2004.
37. Клок К., Голдсмит Дж. Конфликты на работе. Искусство преодоления разногласий. – М.: Претекст, 2007. - 244 с.
38. Колризер Дж. Не стать заложником: Сохранить самообладание и убедить оппонента. М., 2011. с. 157-184.
39. Коэн С. Искусство переговоров для менеджеров. М.: Гранд-Фаир, 2003.
40. Кричевский Р.Л., Дубовская Е.М. Социальная психология малой группы. М.: Аспект Пресс, 2001. С. 200-208.
41. Кропоткин П.А. Взаимопомощь как фактор эволюции. М., 2007.
42. Лабунская В.А. Экспрессия человека: общение и межличностное познание. – Ростов н\Д: Феникс, 1999. - 608 с.
43. Лебедева М. М. Вам предстоят переговоры. М., 1993
44. Левин К. Разрешение социальных конфликтов. - С-Пб, 2000. - 408 с.
45. Леонов Н.И. Конфликты и конфликтное поведение. Методы изучения. СПб.: Питер, 2005.
46. Лефевр В.А. Конфликтующие структуры. - М.: Советское радио, 1975. - 159 с
47. Льюис, Р. Деловые культуры в международном бизнесе. М., Дело, 1998.
48. Майерс Д. Социальная психология. - СПб: Питер, 1998. - 684 с.
49. Мартынова А.В. Фасилитация как технология организационного развития и изменений // Организационная психология. 2011. Т. 1. № 2. С. 53–91.
50. Мастенбрук У. Управление конфликтными ситуациями и развитие организации. - М.: Инфра-М, 1996.
51. Мацумото Д. Психология и культура. Современные исследования. СПб., 2002.
52. Митрошенков О.А. Эффективные переговоры. М.: Инфра-М, 2000.

53. Молотников А.Е. Медиация // Медиация. Новый подход к разрешению конфликтов (дайджест). Пермь: Ресурс, 2009. С. 79–84.
54. Насиновская Е.Е. Альтруистический императив // Современная психология мотивации / Под ред. Д.А. Леонтьева. – М.: Смысл, 2002. – С. 152–171.
55. Нестик Т.А. Менеджер как третья сторона в конфликте // Кадровая служба и управление персоналом предприятия, 2004, №2. С. 6-21. (Есть электронный вариант статьи.)
56. Никольсон Г. Дипломатическое искусство. Москва, 1962.
57. Нумми П. Справочник фасилитатора. История о том, как Григорий Лосик привел компанию к впечатляющим результатам. М.: Институт консультирования и системных решений, 2012.
58. Павлова Л.Г. Спор, дискуссия, полемика. Москва, 1991.
59. Панфилова А.П. Мозговые штурмы в коллективном принятии решений. М.: Флинта, 2005
60. Паттерсон К., Гренни Дж., Мак-Миллан Р., Свитцлер Э. Ведение переговоров в экстремальных ситуациях. Что и как говорить, когда ставки высоки. М.-СПб.: Вильямс, 2007.
61. Петрушин С.В. Большая контактная группа. СПб.: Речь, 2010.
62. Регнет Э. Конфликты в организациях. Формы, функции и способы преодоления. Харьков: Гуманитарный центр, 2005.
63. Редлих А., Миронов Е. Модерация конфликтов в организации. СПб.: Речь, 2009.
64. Рикёр П. Конфликт интерпретаций. М., 2002.
65. Роджерс К. Взгляд на психотерапию. Становление человека. – М.: Изд. группа «Прогресс», «Универс», 1994.
66. Селигмен А. Проблема доверия. М.: Идея-Пресс, 2002.
67. Сидоренко Е.В. Тренинг влияния и противостояния влиянию. СПб., 2001.
68. Солдатова Г.У. Психология межэтнической напряженности. М., 1998.
69. Соснин В.А., Нестик Т.А. Современный терроризм: социально-психологический анализ. Монография. М.:ИП РАН, 2008.
70. Стацевич Е., Гуленков К., Сорокина И. Манипуляции в деловых переговорах: практика противодействия. М.: Альпина Бизнес Букс, 2007.
71. Стил П.Т., Бизор Т. Переговоры в бизнесе. Практическое пособие. – М.: НИРРО, 2004, - с. 270
72. Сугавара И., Хо Ю.Д. Разрешение споров в Японии // Экспериментальная психология. Практический курс. Под ред. Р. Солсо, Х. Ходжсон и М. К. Бил. СПб. -М., 2003. С. 469-480.
73. Филлинс Л., Иоргенсен М.В. Дискурс-анализ: теория и метод. Харьков, 2004.
74. Фишер Р., Шапиро Д. За пределами здравого смысла. Как использовать эмоции в процессе переговоров. М.: Добрая книга, 2007.
75. Фишер Р., Эртель Д. Подготовка к переговорам. - М., 1996
76. Фишер Р., Юри У., Паттон Б. Переговоры без поражения. Гарвардский метод. – М.: Эксмо, 2010, - 288 с.
77. Фишер Роджер, Шапиро Даниел Эмоциональный интеллект в переговорах - М.: "МИФ" - 2016 - 346 с.

78. Фишер С. и др. Работа с конфликтом. Навыки и стратегии практической работы с конфликтом. Алма-Ата, 2002.
79. фон Хертель, Анита. Профессиональное разрешение конфликтов. Медиативная компетенция в Вашей жизни. СПб.: Издательство Вернера Регена, 2007.
80. Фрейджер Р., Фейдимен Д. Теории личности и личностный рост. Глава 14. Карл Роджерс и перспектива центрированности на человеке. http://www.gumer.info/bibliotek_Buks/Psihol/freydjer/14.php
81. Хесль Г. Посредничество в разрешении конфликтов: Теория и технология. СПб.: Речь, 2004.
82. Холл Э. Как понять иностранца без слов // Фаст Дж. Язык тела. Москва, 1995.
83. Хрусталеv М.А. Методология анализа международных переговоров // Международные процессы. Т.2 № 3 (6) М., 2004.
84. Шмидт У.Х., Танненбаум Р. [Schmidt W.H., Tannenbaum R.] Урегулирование разногласий // Ведение переговоров и разрешение конфликтов: пер. с англ. М.: Альпина Бизнес Букс, 2006. С. 9–30.
85. Эдмюллер А., Вильгельм Т. Модерация. М.: Омега-Л, 2007.
86. Эмбри Л. Рефлексивный анализ. Первоначальное введение в феноменологию. М., 2003.
87. Agarwal R., Viswanathan S., Animesh A. The “New” World of Negotiating: Interactions Mediated by Information Technology // The Psychology of Negotiations in the 21st Century Workplace: New Challenges and New Solutions. L.: Taylor and Francis, 2012.
88. Bazerman Max H., Curhan Jared R., Moore Don A., Valley Kathleen L. Negotiation // Annual Review of Psychology. 2000. V. 51. P. 279–314.
89. Carnevale P.J., Pruitt D.G. Negotiation and mediation // Annual Review of Psychology. 1992. Vol. 43(1). P. 531–582.
90. Gelfand M.J., Gal Y.K. Negotiating in a Brave New World: Challenges and Opportunities for the Field of Negotiation // The Psychology of Negotiations in the 21st Century Workplace: New Challenges and New Solutions. L.: Taylor and Francis, 2012.