Національний авіаційний університет

На правах рукопису

ШАТИЛО ЮЛІЯ ПЕТРІВНА

УДК 159.943.7:341.76-057.87(043.5)

РОЗВИТОК КОМУНІКАТИВНИХ НАВИЧОК ВЕДЕННЯ ПЕРЕГОВОРІВ У СТУДЕНТІВ-МІЖНАРОДНИКІВ

19.00.07 – педагогічна та вікова психологія

Дисертація на здобуття наукового ступеня кандидата психологічних наук

Науковий керівник:
Блінов Олег Анатолійович
кандидат психологічних наук,
доцент

Київ-2016

ЗМІСТ

ВСТУП……..……..... 4
РОЗДІЛ 1. ТЕОРЕТИКО-МЕТОДОЛОГІЧНИЙ АНАЛІЗ ПРОБЛЕМИ РОЗВИТКУ КОМУНІКАТИВНИХ НАВИЧОК ВЕДЕННЯ ПЕРЕГОВОРІВ……. 12
1.1 Комунікативні навички ведення переговорів як важливий компонент у структурі комунікативної компетентності студента-міжнародника……... 12
1.2 Психологічний зміст комунікативних навичок ведення переговорів у студентів-міжнародників…… 29
1.3 Психологічні умови розвитку комунікативних навичок ведення переговорів у студентському віці……... 53
Висновки до розділу 1……..... 59
РОЗДІЛ 2. ЕМПІРИЧНЕ ДОСЛІДЖЕННЯ РОЗВИТКУ КОМУНІКАТИВНИХ НАВИЧОК ВЕДЕННЯ ПЕРЕГОВОРІВ У СТУДЕНТІВ-МІЖНАРОДНИКІВ……. 63
2.1 Методика і процедура емпіричного дослідження рівнів сформованості комунікативних навичок ведення переговорів у студентів-міжнародників…….. 63
2.2 Аналіз результатів емпіричного дослідження рівнів сформованості комунікативних навичок ведення переговорів у студентів-міжнародників……..... 72
2.3 Психологічні особливості розвитку комунікативних навичок ведення переговорів у студентів-міжнародників…… 99
Висновки до розділу 2……. 105
РОЗДІЛ 3. РОЗВИТОК КОМУНІКАТИВНИХ НАВИЧОК ВЕДЕННЯ ПЕРЕГОВОРІВ У СТУДЕНТІВ-МІЖНАРОДНИКІВ ПІД ЧАС НАВЧАННЯ У ВНЗ……. 110

3.1 Методологічні засади побудови програми розвитку комунікативних навичок ведення переговорів у студентів-міжнародників..... 110
3.2 Психолого-педагогічна програма розвитку комунікативних навичок ведення переговорів у студентів-міжнародників…….. 127
3.3 Аналіз результатів формувального впливу на розвиток комунікативних навичок ведення переговорів у студентів-міжнародників…….. 165
Висновки до розділу 3……. 170
ВИСНОВКИ……. 175
СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ..... 178
ДОДАТКИ……..... 208

ВСТУП

Актуальність теми. В умовах динамічного розвитку українського суспільства, інтенсивного виходу вітчизняних компаній на зовнішній ринок, що впливає на розвиток економіки та підвищення авторитету України на міжнародній бізнес арені, виникає нагальна потреба у підготовці висококваліфікованих фахівців з міжнародних відносин, що є запорукою ефективності економічного та соціокультурного розвитку держави. Все це стає причиною зміни спрямованості сучасної освіти на активне навчання, підвищення відповідальності студента, розширення його автономії, розвиток у студентів-міжнародників таких вмінь та навичок, які відповідають стратегічним планам роботодавців як вітчизняного, так і світового ринку праці.

Одним із основних інструментів майбутньої професійної діяльності студентів-міжнародників є ділові переговори, успіх яких залежить від ефективності комунікативної поведінки фахівця, його здатності до здійснення якісного спілкування в різноманітних (в тому числі і проблемних) ситуаціях професійної взаємодії, вміння вести переговори на різних рівнях з представниками різних країн, здатності переконувати співрозмовників, встановлювати емоційний контакт, активно слухати. Однак, недостатній рівень розвитку у майбутніх фахівців-міжнародників комунікативних навичок ведення переговорів, які є важливим елементом у системі їхньої комунікативної компетентності, призводить до збільшення тривалості адаптації молодого спеціаліста в професійному середовищі і зниження успішності його діяльності.

Наукова спільнота приділяє велику увагу дослідженню психологічних закономірностей спілкування в процесі ведення переговорів як таких (І. О. Баклицький, К. Йонссон, Л. В. Матвєєва, Н. І. Прокофьєва, Я. Стейн та ін.), а також і вивченню їхніх різноманітних проявів зокрема: особливостям переговорів в екстремальних умовах (М. В. Андреєв, М. М. Петров, Л. Томпсон); переговорам як засобу запобігання і розв’язання конфліктів (А. Я. Анцупов, І. О. Куревіна, Б. І. Хасан, А. І. Шипілов, Т. П. Яхно);

соціально-психологічним аспектам переговорної діяльності (К. І. Кимпеляйнен); особливостям ведення ділових переговорів – спілкування партнерів з метою досягнення спільного рішення (Р. Фішер, У. Юрі); міжнародним переговорам в бізнесі та політиці (І. О. Василенко, М. А. Хрустальов); особистісним стилям ведення переговорів (Б. Браун, Ф. Ч. Ікле, М. М. Лебедєва, Дж. Рубін); психологічним особливостям прояву рефлексії в ході переговорів (О. І. Донцов, М. В. Коваль) та ін.

Проблему формування та розвитку комунікативних умінь та навичок ведення переговорів розглядали такі вчені-педагоги, як М. М. Лебедєва, М. Г. Соколова, О. А. Спінова та ін. Серед українських дослідників проблему ведення переговорів висвітлювали О.П. Биконя, О. А. Блінов, О. І. Власова, М. П. Доброва, П. В. Кузьмін, О. О. Лисичкіна, Ф. А. Моісєєва, Л. Е. Орбан-Лембрик, М. О. Шопіна та ін.

Аналіз літератури з даної теми показує, що проблема ділових переговорів отримала своє висвітлення в літературі, однак недостатньо вивченим залишається питання розвитку комунікативних навичок ведення переговорів, у тому числі й у студентів-міжнародників. Цей аналіз теоретичних досліджень свідчить про те, що коло завдань, які розв’язуються в даній роботі, зокрема в Україні розглядаються вперше.

Отже, важливого теоретичного і прикладного значення набуває поглиблене вивчення сутності комунікативних навичок ведення переговорів, їх місця у системі комунікативної компетентності майбутніх фахівців-міжнародників, обґрунтування особливостей, критеріїв, показників та засобів їх розвитку. Вищезазначені аспекти зумовили вибір теми дисертаційного дослідження: **«Розвиток комунікативних навичок ведення переговорів у студентів-міжнародників».**

Зв’язок роботи з науковими програмами, планами, темами. Дисертацію виконано у межах науково-дослідних тем Національного авіаційного університету Навчально-наукового Гуманітарного інституту кафедри соціальних технологій «Соціальна політика: стратегія та основні

шляхи реалізації в практиці соціальної роботи» (протокол № 66 від 12.02.2010 р.); «Теоретичні та практичні проблем модернізації соціальної сфери України» (протокол № 14 від 12.01.2013 р.). Тему дисертації затверджено вченою радою Гуманітарного інституту Національного авіаційного університету (протокол № 6 від 12.06.2013 р.) та узгоджено в бюро міжвідомчої ради з координації наукових досліджень з педагогічних і психологічних наук в Україні (протокол № 7 від 24.09.2013 р.).

Мета дослідження – теоретично обґрунтувати та експериментально дослідити психологічні особливості розвитку комунікативних навичок ведення переговорів у студентів-міжнародників.

Для досягнення поставленої мети було визначено такі **завдання дослідження**:

1. Здійснити теоретичний аналіз проблеми комунікативних навичок ведення переговорів; визначити їх психологічний зміст та умови розвитку у студентському віці.

2. Виявити психологічні особливості розвитку та визначити рівні сформованості комунікативних навичок ведення переговорів у студентів-міжнародників.

3. Створити модель розвитку комунікативних навичок ведення переговорів у студентів-міжнародників та на її основі розробити й апробувати психолого-педагогічну програму їх розвитку.

4. Визначити ефективність психолого-педагогічної програми розвитку комунікативних навичок ведення переговорів у студентів-міжнародників.

Об’єкт дослідження – комунікативна компетентність фахівця.

Предмет дослідження – особливості розвитку комунікативних навичок ведення переговорів у студентів-міжнародників.

Теоретико-методологічну основу дослідження склали: теорії міжособистісної взаємодії (Е. Гофман, Дж. Мид, Дж. Хоманс); положення про розвиток міжособистісної взаємодії (Г. М. Андреєва, О. М. Леонтьєв, А. В. Мудрик, А. В. Петровський); теорія «особи» (ідентичності) в переговорах

(С. Тінг-Тумі); концепції особистісно-професійного розвитку студентів (Г. М. Бєлокрилова, Е. Ф. Зеєр, Є. О. Клімов, Г. С. Костюк, Л. М. Мітіна, С. Д. Максименко, О. Л. Музика, Н. М. Фалько та ін.); загально-психологічна теорія діяльності (О. М. Леонтьєв, С. Л. Рубінштейн); системний підхід до розуміння особистості (Б. Г. Ананьєв, Г. О. Балл, Л. С. Виготський, Г. С. Костюк, С.Д. Максименко) та індивідуальності (О. П. Сергєєнкова); аксіоматичний підхід до вивчення змісту комунікативних навичок ведення переговорів (Л. І. Подшивайлова, М. О. Кияшко); концептуальні положення особистісно-орієнтованого (С. Д. Максименко, Г. К. Радчук, М.В. Савчин) та системно-діяльнісного (О. М. Леонтьєв, П. А. М'ясоїд, К.К. Платонов та ін.) підходів до проблеми становлення та розвитку особистості; психологічні підходи до гуманізації професійної підготовки (Г. О. Балл, Л. М. Карамушка, А. Маслоу, В.О. Моляко, Н. А. Побірченко, Е. О. Помиткін, В. В. Рибалка, І. В. Томажевська) та до формування професійної індивідуальності (О. П. Сергєєнкова).

Методи дослідження. Для досягнення мети та розв'язання поставлених завдань було використано наступні методи: *теоретичні* – аналіз, синтез, узагальнення, систематизація, порівняння для розкриття сутності та визначення базових понять досліджуваної проблеми, структурування, моделювання для розробки моделі розвитку комунікативних навичок ведення переговорів; *емпіричні* – спостереження, анкетування, бесіда, інтерв'ю, метод експертної оцінки, психодіагностичні методики для вивчення рівнів та особливостей розвитку комунікативних навичок ведення переговорів; *методи активного психологічного впливу* – методи соціально-психологічного тренінгу та психологічної консультації для здійснення формувального впливу на розвиток комунікативних навичок ведення переговорів у студентів-міжнародників; *методи статистичної обробки даних* – визначення середніх значень, відсоткових співвідношень, коефіцієнт кореляції Пірсона для виявлення взаємозв'язків між показниками комунікативних навичок ведення переговорів; U-критерій Манна-Уітні для виявлення відмінностей між показниками

комунікативних навичок ведення переговорів у студентів-міжнародників та фахівців з міжнародних відносин, t-критерій Стьюдента для порівняння показників і визначення ефективності формувального експерименту (обробка виконана за допомогою комп'ютерного пакету статистичних програм MS-Excel та SPSS – версія 22). Отримані дані підлягали кількісному аналізу з подальшою їх якісною інтерпретацією та змістовим узагальненням середнього арифметичного значення.

Експериментальна база дослідження. Дослідження здійснювалось упродовж 2011-2015 років у Національному авіаційному університеті. Вибірку склали 218 осіб, із них 152 – студенти IV року навчання, 34 – викладачі Навчально-наукового інституту Міжнародних відносин Національного авіаційного університету та 32 – фахівці з міжнародних відносин. Окремо для поглибленого аналізу емпіричних даних із основної вибірки було виокремлено 59 досліджуваних, з яких було сформовано експериментальну групу (n=28, 2 групи по 14 осіб) та контрольну групи (n=31).

Наукова новизна та теоретична значущість одержаних результатів полягають у тому, що: *вперше* визначено понятійний конструкт «комунікативні навички ведення переговорів у студентів-міжнародників» як важливий компонент в системі комунікативної компетентності майбутніх фахівців з міжнародних відносин; здійснено цілісне вивчення, теоретичне обґрунтування та емпіричне констатування психологічних особливостей розвитку комунікативних навичок ведення переговорів у студентів-міжнародників; виділено прямі (навички впевненої поведінки, вербального та невербального спілкування, самоконтролю та саморегуляції, зовнішнього прояву почуттів, міжособистісної взаємодії) та побічні (здатність активно слухати, аргументувати власну позицію, встановлювати емоційні контакти, реагувати на зміни стратегій поведінки партнера, обирати стратегії спілкування; рівень самооцінки навичок ділового спілкування та самоактуалізації особистості) показники та критерії розвитку комунікативних навичок ведення переговорів; розроблено модель розвитку комунікативних навичок ведення переговорів у

студентів-міжнародників, яка охоплює етапи: діагностичний, мотиваційний, змістово-операційний, що безпосередньо спрямований на розвиток відповідних навичок та результативно-експресивний; *уточнено з*міст понять «комунікативні навички», «комунікативні уміння» та їх зв'язок*;* структуру комунікативних навичок ведення переговорів, яку утворюють інформаційно-комунікативний, перцептивно-експресивний та міжособистісний компоненти спілкування в процесі переговорів; теоретичні підходи та принципи до розробки технології розвитку комунікативних навичок ведення переговорів; *удосконалено* діагностичний інструментарій вивчення рівнів розвитку комунікативних навичок ведення переговорів; форми і методи професійного розвитку майбутніх фахівців з міжнародних відносин у вищих закладах освіти з урахуванням специфіки та спеціалізації професійної діяльності*; набули подальшого розвитку* уявлення про умови розвитку комунікативних навичок ведення переговорів у студентському віці та про особистісні й професійні якості майбутніх фахівців з міжнародних відносин.

Практичне значення дослідження полягає у розробці психолого-педагогічної програми розвитку комунікативних навичок ведення переговорів у студентів-міжнародників. Апробований у дослідженні діагностичний інструментарій створює засади моніторингу рівнів розвитку самооцінки, мотивації та комунікативних навичок ділового спілкування у майбутніх фахівців з міжнародних відносин. Матеріали дисертаційної роботи можуть бути використані у системі професійної підготовки та підвищення кваліфікації фахівців-міжнародників, під час підготовки спецкурсів, спецпрактик та в процесі вивчення навчальних дисциплін психолого-педагогічного циклу («Психологічне забезпечення переговорного процесу», «Ділові переговори у міжнародному бізнесі» та ін.).

Результати дослідження **впроваджено** автором в освітній процес Навчально-наукового інституту Міжнародних відносин Національного авіаційного університету (довідка № 112/15 від 13.06.16 р.); Інституту міжнародних відносин Київського університету імені Тараса Шевченка (довідка

№ 048/11-175 від 11.06.15 р.); факультету історії, політології та міжнародних відносин Чернівецького національного університету імені Юрія Федьковича (довідка № 12/152831 від 20.10.14 р.); Інституту міжнародних відносин Приватного вищого навчального закладу України «Київський міжнародний університет» (акт про впровадження від 16.10.14 р.),

Особистий внесок здобувача у методичних рекомендаціях «Тренінг розвитку комунікативних навичок ведення переговорів», розроблених у співавторстві з О. А. Бліновим, полягає у розробці програми тренінгів з розвитку комунікативних навичок ведення переговорів, комплексу творчих домашніх завдань, систематизації, адаптації та розробці окремих тренінгових завдань.

Апробація результатів дослідження. Результати дисертаційної роботи було представлено у доповідях на *міжнародних* науково-практичних конференціях: «Актуальні питання освіти і науки» (Харків, 2013 р.), «Політ. Сучасні проблеми науки» (2012, 2013, 2014, 2015), «Pedagogy and Psychology In an Era of Increasing Flow of Information» (Будапешт, 2016); «Наукова дискусія: питання педагогіки і психології» (Москва, 2013), *всеукраїнських* науково-практичних конференціях: «Стан та перспективи розвитку соціальної роботи в Україні (Київ, 2015)», «Аспекти мовної підготовки майбутніх фахівців у сфері міжнародних відносин» (Київ, 2014), *міжвузівській* науково-практичній конференції «Переговори в професійній діяльності: теорія та практика» (Київ, 2013). Основні теоретичні і практичні положення дисертації обговорювалися і були схвалені на засіданнях кафедри соціальних технологій Навчально-наукового Гуманітарного інституту Національного авіаційного університету (Київ, 2014-2016 рр.).

Публікації. Основні результати дослідження висвітлено у 18 публікаціях (17 одноосібних і 1 у співавторстві), з яких 5 – статей у наукових фахових виданнях України в галузі психології, 2 – у періодичних наукових фахових виданнях іноземних держав.

Структура й обсяг дисертації. Дисертація складається зі вступу, трьох розділів, висновків до розділів, загальних висновків, списку використаних джерел, що налічує 304 найменування (з них 10 – іноземною мовою) та 7 додатків на 64 сторінках. Загальний обсяг дисертації становить 271 сторінка. Основний зміст викладено на 173 сторінках. Робота містить 14 таблиць, 35 рисунків.

РОЗДІЛ 1

ТЕОРЕТИКО-МЕТОДОЛОГІЧНИЙ АНАЛІЗ ПРОБЛЕМИ РОЗВИТКУ КОМУНІКАТИВНИХ НАВИЧОК ВЕДЕННЯ ПЕРЕГОВОРІВ

1.1 Комунікативні навички ведення переговорів як важливий компонент у структурі комунікативної компетентності студента-міжнародника

Сучасні фахівці з міжнародних відносин у руслі своєї професійної діяльності стикаються з ситуаціями, в яких необхідно на високому рівні володіти навичками та вміннями спілкування на діловому рівні, а особливо з представниками інших культур. Виникає необхідність особливої підготовки фахівців даної сфери, насамперед – це формування та розвиток професійної комунікативної компетентності, тобто здатності здійснювати ефективне ділове спілкування в різноманітних ситуаціях, які виникають в процесі професійної взаємодії, вміння вести переговори на різних рівнях тощо.

Проблема формування комунікативної компетентності знайшла своє відображення в роботах багатьох учених, зокрема З. П. Бакум [22], К. Я. Климової [103], О. В. Любашенко [154], Л. І. Мацько [164], О. О. Павленко [185], Л. М. Паламар [186], О. М. Семеног [234], Т. В. Симоненко [243] М. І. Шевченко [281] та ін.

Ключовим поняттям у семантиці комунікативної компетентності є поняття комунікація та спілкування.

Питання співвідношення понять «спілкування» й «комунікація» розглядалося багатьма науковцями: Г. М. Андреєва [13], Ф. С. Бацевич [25], О. О. Бодальов [39], Н. В. Волкова [55], І. О. Зимня [81], О. М. Казарцева [91], О. О. Леонтьєв [146], Б. Ф. Ломов [151], Б. Д. Паригін [189]. Н. І. Гез стверджує, що базовою категорією є саме поняття комунікація – «процес, складниками якого є спілкування живих істот, у тому числі й людей, а також безліч зв’язків з метою отримання та обміну інформацією» [60, с. 61-62].

Такі вчені, як Б. Д. Паригін та Т. Ньюк, однією з характеристик спілкування визначають взаєморозуміння (згоду). А під взаєморозумінням Б. Д. Паригін розуміє «… збіг, подібність або просто співзвуччя у різних людей поглядів на світ і ціннісних орієнтацій, розуміння індивідуальних особливостей один одного, розуміння або навіть вгадування мотивів поведінки один одного і можливості вести себе так чи інакше в якійсь конкретній ситуації, взаєморозуміння як прийняття виконуваних по відношенню один до одного ролей, взаєморозуміння як взаємне прийняття самооцінки, своїх можливостей і здібностей та ін.» [190, с. 201].

О. О. Леонтьєв, визначає спілкування як один з видів діяльності, але при цьому наголошує на тому, що «… це не означає, що спілкування у всіх випадках виступає як самостійна діяльність; важливо, що вона може бути такою, хоча може виступати і як компонент, складова частина (і одночасно умова) іншої, некомунікативної діяльності» [145]. Також, в розумінні вченого спілкування виступає системою цілеспрямованих і мотивованих процесів, які виступають зв’язною ланкою між людьми в колективній діяльності «… які реалізовують громадські і особисті, психологічні стосунки і використовують специфічні засоби» [145, с. 49].

Комунікацію розглядають як складову спілкування, якщо спиратися на прийняту в соціальній психології структуру спілкування, яка містить комунікативний, інтерактивний та перцептивний компоненти [19, с. 46], спілкування передбачає взаємодію між людьми та «відбувається за допомогою засобів мовленнєвого й немовленнєвого впливу та передбачає зміни в пізнавальній, мотиваційно-емоційній та поведінковій сферах осіб, які беруть участь у спілкуванні» [39, с. 122].

Спілкування відкриває широкі можливості для учасників переговорів. Воно дає можливість не тільки дійти до суті проблеми, обговорити більш широке коло питань, тобто вийти за її рамки [94, с. 41]. У процесі комунікації на переговорах дійсно один з головних акцентів робиться на процес отримання та передачі інформації, але крім передачі та отримання

інформації під час переговорів, спілкування насамперед відбувається у взаємодії між людьми, встановленні контакту, взаєморозуміння, сприйняття один одного як особистості, саме тому цікавою для нашого дослідження є думка, М. М. Філоненко, який стверджує, що комунікація між людьми – це не тільки знання, думки, ідеї, але емоційні стани, програми діяльності сторін, що спілкуються тощо [263, с. 26].

Т. А. Денищич у своєму науковому дослідженні розглядає поняття «комунікація» і «спілкування» як взаємодоповнювальні [70], що свідчить і про обмін інформацією, і про виникнення певних стосунків між учасниками комунікації. У руслі проведення переговорного процесу саме даний погляд на поєднання понять «комунікація» та «спілкування» є найбільш вдалим, адже повноцінний процес комунікації на переговорах відбудеться за умови поєднання всіх складових, оскільки кожна особа, яка бере участь у переговорах, є індивідуальністю.

О. О. Бодальов розглядає спілкування як «взаємодію людей, змістом якої є обмін інформацією за допомогою різних засобів комунікації для встановлення взаємовідносин між людьми, це взаємодія між людьми, в основі змісту якої лежить обмін інформацією для встановлення взаємин між людьми» [39].

О. О. Бодальов стверджує, що часто не усвідомлюється, що від власної поведінки, від нашої вихованості великою мірою залежить характер поведінки тих людей, з якими нам доводиться разом працювати, відпочивати, жити, а отже, від нас самих залежить характер наших переживань, що виникають при спілкуванні з людьми, і ті оцінки, які ми цим людям даємо» [37].

Вчений вперше використовує поняття «комунікативна компетентність», як здатність встановлювати і підтримувати ефективні контакти з іншими людьми при наявності внутрішніх ресурсів (знань, навичок та умінь) [39]. Такої ж думки і Ю. М. Жуков [78], за його словами сукупність даних знань,

умінь та навичок, забезпечують успішне протікання комунікативних процесів у людини.

Вчені-психологи поняття «комунікативна компетентність» розглядають як «здатність людини встановлювати й підтримувати необхідні контакти з іншими індивідами» [5, с. 14]. О. В. Касаткіна, характеризуючи комунікативну компетентність як «інтегральне утворення, побудоване на комбінації взаємовідповідних пізнавальних відношень, *практичних навичок*, цінностей, емоцій, поведінкових компонентів, знань, *умінь* – всього того, що необхідне для активного спілкування та взаємодії» [95, с. 101], наголошує на важливості володіння комунікативними вміннями й навичками.

Вчені-лінгвісти (О. О. Селіванова) трактують це поняття як «володіння не лише знаннями, а й уміннями й навичками побудови інтенційно-стратегічної програми комунікації, дотримання її й контролю за нею в процесі спілкування» [233, с. 233].

І. М. Зотова стверджує, що «комунікативна компетентність – це комплексне утворення, в основу якого включено такі компоненти як: емоційно-мотиваційний, когнітивний і поведінковий» [84].

В основу емоційно-вольового компоненту входять потреби у міжособистісній взаємодії, мотиви підвищення власного рівня компетентності, смислових настановлень на успішну взаємодію з іншими людьми, цінностей та цілей спілкування [84].

Когнітивний компонент складається зі знань про взаємодію між різними людьми та спеціальних психологічних знань, які особистість отримує під час навчання. До цього компоненту входить також образ співрозмовника як партнера взаємодії, соціально-перцептивні здібності, особистісні характеристики, які, своєю чергою утворюють комплексний комунікативний потенціал особистості [84].

Поведінковий компонент складається із індивідуальної системи ефективних моделей міжособистісної взаємодії, а також суб'єктивного контролю комунікативної поведінки [84].

Ми вважаємо, що до складу комунікативної компетентності майбутніх фахівців з міжнародних відносин входять усі три зазначені компоненти, а також є необхідність додати ще *комунікативний компонент*. У руслі нашого дослідження до змісту комунікативного компонента ми будемо відносити такі вміння і навички, як: проводити ділові зустрічі, бесіди та ділові наради, вести переговори, ділову переписку, брати участь у створенні спільних проектів тощо, а також знання ділового етикету, національних стилів ведення ділових переговорів та ін.

На сьогодні формування комунікативної компетентності у студентів стало пріоритетним питанням підготовки майбутніх фахівців у вищих закладах освіти. Якщо говорити про підготовку студентів-міжнародників, то її метою є формування комунікативної компетентності, в тому числі і міжнародної комунікативної компетентності. Поняття студент-міжнародник, яке використовується в даному дослідженні, використовується в наукових працях таких вчених, як Н. В. Алонцева [7], В. В. Волік [53], А. М. Іонова [85], Т. В. Краснопера [122], Н. В. Раздорська, Ю. В. Якимчук [289] та ін.

С. О. Хімічева [273] стверджує, що необхідність формування міжнародної комунікативної компетентності у студентів-міжнраодників випливає з процесу переходу від традиційної, так званої «двобічної» дипломатії до «багатовекторної». Це стало не тільки важливим чинником розвитку сфери міжнародних відносин, але й призвело до розширення професійних завдань дипломатів, серед яких на перше місце виходить розвиток комунікативних навичок особистості.

Професійна підготовка майбутніх фахівців з міжнародних відносин в першу чергу пов’язана саме з формуванням і розвитком системи знань, умінь та навичок, які є частиною професійної компетентності майбутніх спеціалістів. Така система включає вміння та навички міжособистісного спілкування (здатність працювати з людьми з різних країн, опрацьовувати і аналізувати отриману інформацію, переконливо висловлювати свою точку зору тощо). Про це наголошує у своїх дослідженнях і К. Ю. Істоміна, яка

стверджує, що фахівці-міжнародники повинні вміти сприймати і розуміти повідомлення для того, щоб мати можливість узагальнити та проаналізувати інформацію, знати принципи ведення ділових переговорів і зустрічей на міжнародному рівні тощо [86].

Одним із завдань вищого навчального закладу є формування компетентності майбутнього фахівця, тому в науковій літературі вживають поняття професійна компетентність, основним складником якої є комунікативна. Даною проблемою займалися такі вчені, як: С. А. Александрова [6], Г. В. Бєлєнька [27], А. М. Богуш [36], І. С. Гончарова [65], І. О. Зимня [83], О. В. Касаткіна [96], О. О. Павленко [185], О. О. Селіванова [233], Т. В. Симоненко [243] та ін. Професійна компетентність, на думку О. М. Семеног, є «… вже існуючою якістю, реальною демонстрацією набутих знань і відповідних умінь, навичок людини як суб'єкта професійної діяльності, володіння нею відповідними компетенціями і здатність їх застосовувати у відповідних професійних ситуаціях» [234, с. 58].

О. М. Семеног зазначає, що формування комунікативної компетентності майбутніх спеціалістів – це складний динамічний процес, що потребує цілісної системи роботи з урахуванням усіх структурних компонентів досліджуваного процесу в поєднанні аспектів розуміння різноманітних навчальних і життєвих ситуацій, умінь практичного використання набутих знань та, відповідно, усвідомлення необхідності самовдосконалення наявного особистісного рівня сформованості комунікативної компетентності [234].

Цікавою для нашого дослідження виявилася думка Г. В. Бєлєнької, яка стверджує, що для цілого ряду професій особистісні характеристики є більш значущими, ніж знання, уміння та навички [26]. Тому важливо враховувати це в процесі формування професійної компетентності студентів [26].

Важливу роль у дослідженні сучасного стану розвитку комунікативних вмінь та навичок ведення переговорів займають дисертаційні роботи, захищені за останні роки, предметом яких виступає така категорія, як

переговорний процес. Так, в роботі М. Г. Соколової розглядається проблема формування у старшокласників професійно орієнтованих класів комунікативних умінь ведення ділових переговорів. У зазначеному дослідженні ми знаходимо підтвердження актуальності досліджуваної нами проблеми, і ми цілковито погоджуємося з думкою автора про те, що «ділові переговори – основний інструмент професійної діяльності спеціалістів міжнародної сфери. Володіння відповідними комунікативними навичками стає для них професійно значимою категорією» [247, с.18].

Важливим аспектом виступає поглиблення уявлення у студентів-міжнародників про залежність успішного виконання майбутніх професійних обов'язків від наявності знань, умінь та навичок в області ділового спілкування; систематизація та розширення знань студентів про ділові переговори як особливу форму мовного ділового спілкування. Крім цього важливо розкрити студентам особливості мовленнєвої поведінки в процесі переговорної взаємодії.

У роботі О. А. Спінової [248] процес навчання студентів веденню переговорів розглядається з точки зору формування прагматичного компонента комунікативної компетентності, який визначається як знання, вміння та навички по відбору матеріалу для досягнення прагматичних комунікативних цілей переговорів та класифікує усі прагматичні вміння на: загальні (вміння, які необхідні на всіх етапах переговорного процесу), основні та часткові. Він, на думку автора, досягається шляхом оволодіння знаннями про специфіку переговорного процесу, а також завдяки розвитку прагматичних умінь. Автор стверджує, що найбільш складною частиною переговорного процесу є етап врегулювання розбіжностей (конфліктів) і досягнення угоди, що вимагає наявності високого рівня спеціальних медіативних умінь для врегулювання даних ситуацій [248].

У процесі теоретичного аналізу сучасних наукових напрацювань не виявлено теорії чи підходу, які б давали чітке і всебічне обґрунтування феномену комунікативних навичок ведення переговорів. У зв'язку з цим

наше теоретичне дослідження спрямоване на аналіз позицій, що використовують різні автори для відображення особливостей комунікативних навичок ведення переговорів як засобу організації діяльності, створення ділових контактів з партнерами по переговорах.

Для фахівців міжнародної сфери крім комунікативної компетентності, важливе місце займає саме міжкультурна комунікативна компетентність.

В. І. Нароліна стверджує, що міжкультурна комунікація – це здатність досягати взаєморозуміння між представника різних культур, навіть якщо рівень володіння мовою партнера знаходиться на низькому рівні, що відбувається на основі знань, розуміння та дотримання правил та норм поведінки, які складають основу міжнародного етикету спілкування. Міжкультурна комунікативна компетентність дає можливість встановлювати зв'язки з представниками інших культур – визнавати їхні культурні цінності, ставитися з повагою до розбіжностей в манерах спілкування, особливостей поведінки, образу життя, звичаях, традиціях та ін. [174].

Ефективне професійне спілкування майбутнього спеціаліста з міжнародних відносин передбачає вміння розуміти і приймати соціокультурні відмінності партнерів по спілкуванню під час вирішення професійних проблемних ситуацій, тому на думку сучасних дослідників, це виступає важливим завданням підготовки студентів-міжнародників [62].

Кваліфікація майбутніх фахівців з міжнародних відносин передбачає виконання багатьох функцій, якими повинен володіти випускник факультету міжнародних відносин, щоб бути конкурентоспроможним на ринку праці. До таких функцій входять: функції референта, консультанта, експерта, перекладача, однією з важливих функцій є ведення міжнародних переговорів з різних питань. Конкурентоспроможність на ринку праці також багато в чому залежить від здатності адаптуватися до умов, які часто змінюються.

Проблеми підготовки майбутніх фахівців з міжнародних відносин частково розглядалась у роботах Л. В. Волошиної [56], В. В. Дубова [74],

М. М. Лебедєвої [139], О. В. Сніговської [246], В. В. Третька [255], Ю. В. Якимчук [289] та ін.

В. В. Третько наголошує на тому, що професійна підготовка студентів-міжнародників повинна ґрунтуватися на формуванні загальнокультурних та професійних компетенцій. На думку вченого майбутній фахівець з міжнародних відносин повинен володіти: умінням системно та креативного мислити, здатністю проявляти ініціативу, виявляти міжнародно-політичні і дипломатичні проблеми, які потрапляють в рамки професійної діяльності; готовністю брати відповідальність за свої дії у рамках «професійної компетенції та приймати нестандартні рішення, вирішувати проблемні ситуації, проявляти лідерські якості» [255].

Л. В. Волошина вважає, що для ефективної професійної діяльності майбутній фахівець з міжнародних відносин має бути обізнаним щодо культурних передумов сприйняття та інтерпретації поведінки представників різних культурних традицій; мати знання факторів ефективності взаємодії під час реалізації дослідницької, проектної та освітньої діяльностей в мультикультурних умовах тощо [56].

О. В. Сніговська зазначає, що майбутній фахівець з міжнародних відносин повинен вирізнятися уміннями та навичками вибудовувати міжособистісні відносини в мультикультурному професійному просторі з урахуванням культурних особливостей учасників взаємодії; конструктивно вирішувати конфлікти та конструювати діалог між представниками різних культур; презентувати результати власної діяльності на міжнародному рівні [246].

Структура і специфіка професійної діяльності фахівця-міжнародника, які визначені галузевим стандартом вищої освіти України, охоплюють [68]:

- ***предметну галузь діяльності:*** дипломатія та зовнішня політика, двосторонні та багатосторонні комунікаційні зв’язки, торговельно-економічна співпраця, міжнародний бізнес, інформаційний та культурний

обмін, ділова міжкультурна комунікація, світові і регіональні інформаційні системи, інформаційна безпека, регіональна інтеграція;

- ***об'єкт професійної діяльності***: державні, міжнародні, громадські структури; зовнішньополітичні, зовнішньоекономічні, світові, регіональні інтеграційні і інформаційні процеси; переговорний процес; міжнародна комунікація у бізнесі;

- ***предмети професійної діяльності:*** реферування, переклад, ведення переговорів, збирання і аналіз інформації, моделювання і прогнозування регіональних процесів, експертиза, ділова комунікація, громадські зв'язки, маркетинг, забезпечення національної, регіональної і інформаційної безпеки, врегулювання конфліктів, вироблення і ухвалення рішень;

- ***види професійної діяльності:*** референт, старший референт, аташе; експерт; консультант; аналітик; перекладач, перекладач-референт; фахівець з переговорного процесу, ділової міжкультурної комунікації, зв'язків з громадськістю; менеджер за напрямом міжнародної діяльності; керівник відділу, департаменту, компанії, організації.

Враховуючи це, можемо зробити висновок, що зміст професійної підготовки майбутніх фахівців з міжнародних відносин має бути спрямований на формування професійно-комунікативної компетентності та міжкультурної комунікативної компетентності.

Професійно-комунікативна компетентність є невід'ємною частиною майбутньої професійної діяльності студентів-міжнародників, вона відображає усі особистісні якості та властивості фахівця, за допомогою яких він самостійно й ефективно реалізує завдання професійної діяльності.

Нами було виділено один з об'єктів професійної діяльності студента-міжнародника – переговорний процес, а також предмет – ведення переговорів, які перетинаються між собою та показують, що ведення переговорів є одним з видів майбутньої професійної діяльності студента-міжнародника та елемент його комунікативно-професійної компетентності, який потребує наявності відповідних комунікативних вмінь та навичок, адже

результатом сформованості комунікативних навичок є комунікативна компетентність особистості.

Отже, значне місце у підготовці фахівців з міжнародних відносин займає формування саме навичок ведення переговорів, особливо міжнародних. У нашій роботі ми виокремили з усіх навичок ведення переговорів лише комунікативні, оскільки вони є основою у веденні переговорів, і без них жодні переговори не можуть бути успішно проведені.

Комунікативні навички ведення переговорів виступають важливим компонентом професійно-комунікативної компетентності студентів-міжнародників. Т. В. Симоненко стверджує, що така компетентність характеризується двома групами умінь, а саме: «загально-комунікативними (забезпечують перебіг комунікацій в ситуаціях повсякденної міжособистісної інтеракції) та професійно-комунікативними (професійно значущі комунікативні вміння, що забезпечують комунікацію в умовах дидактичної інтеракції між адресантом і адресатом як суб'єктом навчальної взаємодії)» [243, с. 39].

Будь-які переговори – це процес здійснення ефективних міжособистісних комунікацій, це використання комунікативних вмінь та навичок ведення переговорів. Важлива складова переговорів – це міжособистісна комунікація двох сторін. Комунікативні навички учасників переговорів (здатість вступати в контакт, вести розмову та ін.) багато в чому визначають успішність їх проведення.

Такі дослідники, як В. Зартман, Р. Лоней, Х. Тузара, Д. Шалва, визначаючи сутність переговорів, сходяться на думці, що «переговори – це краще рішення для досягнення згоди, що це діалог між сторонами, що мають неспівпадаючі інтереси» [275].

У вітчизняній літературі дані питання розглядали в своїх роботах такі вчені як: О. Н. Зарецька [80], О. С. Козлова [107], Ф. А. Кузін [127], М. М. Лебедєва [136], та ін. Переговорний процес розглядається як об'єкт системного та систематичного аналізу, такими вченими як М. М. Лебедєва,

О. А. Митрошенков, О. М. Чуміков. Ідея «переговорного процесу» часто розглядається з прагматичної точки зору як певний інструмент, який дає можливість мирно вирішувати конфлікти, проблемні ситуації та ін.

У працях цих учених розглядаються всі аспекти переговорів: чинники, що впливають на їх ефективність, механізми прийняття рішень на переговорах, різні рівні переговорного процесу тощо. У роботі американських дослідників Ф. Ч. Айкла, Р. Фішера і У. Юрі, а також російського вченого М. М. Лебедєвої дається класифікація переговорів. Автори відзначають, що класифікація переговорів повністю залежить від тих цілей, які ставляться в процесі їх проведення. Конфронтаційний і партнерський підходи до організації переговорного процесу досліджені в роботах А.П. Панфілової, а також у роботі австралійських вчених Х. Корнеліуса і Ш. Фейр. У роботах Т. І. Глушакової і Ю. П. Зуєва аналізується процес підготовки до проведення переговорів, описуються стратегія і тактика їх проведення.

На сьогодні неможливо уявити зовнішньо-економічні відносини без ведення переговорів на різних рівнях і в різних сферах. Як зазначає М. А. Хрустальов, «остання чверть минулого століття увійде в історію міжнародних відносин як епоха переговорів» [275, с. 66.].

Сьогодні не існує єдиного визначення поняття «переговори». З метою узагальнення різних підходів до розуміння змісту та призначення переговорів, розглянемо, як це поняття тлумачиться у словниках, психологічній літературі, дипломатії.

Так, в словнику Д. М. Ушакова дається таке визначення переговорів як: «переговори – це обмін думками для з'ясування умов певної угоди. Мирні переговори (з метою укладення миру)» [254]. Сучасний словник Т. Ф. Єфремової дає інше визначення: «Перегвори – це обговорення чогось з метою з'ясування позиції сторін або укладення угоди» [77].

Згідно Г. Уінхему, переговори – це «процес зняття інформаційної невизначеності шляхом поступового з'ясування партнерами позицій один одного» [138, с. 190].

Психолог Р. І. Мокшанцев визначає переговори як «специфічний вид міжособистісної взаємодії сторін, вид спільної діяльності, який орієнтується на вирішення суперечок або організацію співпраці та передбачає спільне прийняття рішення, яке оформлюється письмовою угодою чи договором» [166].

Л. В. Матвєєва у своїх роботах стверджує: «Переговори – це особливий вид спільної діяльності, яка здійснюється в ході спілкування між партнерами і спрямований на досягнення згоди, реалізація якої можлива при спільній участі усіх сторін» [163].

А. Я. Анцупов і А. І. Шипілов зазначають, що «переговори – це спосіб запобігання і розв'язання конфлікту, який «полягає у використанні ненасильницьких засобів і прийомів для розв'язання проблеми» [14].

Відомий дипломат Ю. В. Дубінін визначає процес переговорів через метафору «Переговори – це арена змагань суспільств та людей. Одна з найважливіших форм людського спілкування. Обмін думками когось з кимось з різними цілями» [73].

Б. І. Хасан визначає переговори як організований процес, який веде до згоди. Вчений стверджуэ, що цей процес призводить до розподілу між учасника переговорів плану здійснення певної дії, кожен учасник переговорів відіграє свою роль і може працювати лише в команді з іншими учасниками [271].

В. Мастенбрук визначає переговори як комбінацію двох чинників – власних інтересів та залежності від опонента [161]. Також він зазначає, що «переговори – це стиль поведінки, з яким ми зустрічаємось і використовуємо особисто кожен день» [32]. Враховуючи даний факт, ми бачимо, що поняття «переговори», в цьому випадку, розглядається як елемент різноманітних життєвих ситуацій (як в ситуаціях співпраці, так і в ситуаціях конфліктів).

Як бачимо визначення поняття «переговори» в різних джерелах і у різних авторів суттєво відрізняється. На нашу думку, це пояснюється тим, кого насамперед вважають суб'єктом переговорів автори висловлювань.

Важливого аспекту ведення переговорів, а саме психологічним закономірностям спілкування в процесі їх проведення присвячені роботи І. Атватера [16], М. Дойча [294], К. І. Кимпеляйнен [100], В. М. Куніциної [129], М. Г. Соколової [247]. Дослідниками-психологами розроблена класифікація видів спілкування на переговорах (А. І. Донцов, С. Дюпон, І. Рубін).

Особливий інтерес у руслі завдань нашого дослідження становить психологічна цінність переговорів. О. А. Блінов у своїй книзі «Психологічне забезпечення переговорного процесу», розглядає переговори як активну діяльність сторін із знаходженням оптимального спільного розв'язання проблем [32, с. 4].

Для того, щоб переговори пройшли успішно, необхідно враховувати психологічні закономірності спілкування. О. А. Митрошенко зазначає: «Ми повинні піти назустріч партнеру на кілометр більше, ніж він назустріч нам – така одна з головних психологічних передумов успіху» [170].

Психологічні закономірності спілкування в процесі ведення переговорів в своїх роботах описували О. А. Блінов [32], А. В. Клімова [102], М. Г. Соколова [247] та ін. О. А. Блінов стверджує, що психологічне забезпечення переговорного процесу – це комплекс технологій, які спрямовані на досягнення високої психологічної готовності людини до успішного проведення переговорів [32, с. 4].

Переговори можливі за умови, коли сторони здійснюють змістовне спілкування. У психологічному плані комунікація переговорів складається із зіставлення «я-позиція», з обміну інформацією між опонентами з приводу розв'язання проблеми [32, с.10].

Об'єктом нашого дисертаційного дослідження виступає такий вид переговорів, як ділові переговори.

Розглядаючи переговори як форму комунікації, деякі вчені відокремлюють їх від інших форм ділової комунікації у сфері політики та бізнесу. О. А. Блінов порівнюючи переговори з іншими діловими

практиками-консультаціями, нарадами, діловими зустрічами, наголошує на тому, що переговори вирізняє виражений процесуальний аспект, який є регламентом, порядком денним, порядком обговорення, тобто угодою учасників щодо правил ведення переговорів. Самі ж переговори є системою змісту (предмет переговорів), процесу спілкування та певних процесуальних процедур, незважаючи на відмінності національних культур їхніх учасників [32, с. 120-121].

М. Г. Соколова стверджує, що важливим аспектом навчання веденню ділових переговорів є побудова комунікативної діяльності ведення переговорів, в основі якого лежать знання: про особливості процесу ведення переговорів як комунікативної діяльності, про особливості мовної поведінки в переговорному процесі. Саме на основі цих знань відбувається формування відповідних умінь та навичок ведення ділових переговорів [247]. У нашому дослідженні ми спиралися на запропоновані автором напрямки роботи для досягнення цієї мети.

Для розуміння психолого-педагогічних аспектів розвитку комунікативних навичок ведення переговорів важливо знати класифікацію переговорів, яка була запропонована американським дослідником Ф. Ч. Айклом [297]: 1) переговори, які спрямовані на продовження угод, які вже були підписані (їх перегляд); 2) переговори з метою нормалізації стосунків (врегулювання конфліктів та ін.); 3) переговори з метою досягнення перерозподілу угод; 4) переговори з метою досягнення між учасниками нових угод з новими партнерами; 5) переговори, які націлені на досягнення непрямих результатів, які не відображаються в угоді (встановлення контактів, вияв точок зору партнерів, вплив на суспільну думку тощо).

Студенти-міжнародники у своїй професійній діяльності дуже часто мають справу з діловими переговорами з представниками інших країн, тому для проведення їх потрібно володіти додатковими комунікативними навичками. Такими, наприклад, як: здатність до роботи з нормами та

традиціями інших країн, здатність до мислення на іноземних мовах та ін. [138].

Одна з основних особливостей крос-культурних переговорів – це відмінність у стилях комунікації [301]. Я. Стейн говорить про те, що суть міжнародних переговорів полягає в спілкуванні [304], а шведський дослідник К. Йонссон присвячує комунікативному аспекту міжнародних переговорів спеціальне монографічне дослідження [299].

Національному стилю спілкування на переговорах у своїх роботах приділяють увагу А. В. Клімова, В. В. Удалов, Ш. Фейр та ін. Найбільш вагомою серед них є робота А. В. Клімової, яка не тільки розкриває національні особливості ведення переговорів, але і визначає параметри національного стилю переговорів, показує складні міжетнічні (міжнаціональні) розуміння народів [103].

Міжнародні переговори в бізнесі спрямовані на розв’язання вельми раціональних і прагматичних завдань і переслідують передусім матеріальні інтереси, однак у них закладений далеко не простий психологічний контекст: переговори часто наповнені кипінням пристрастей, зіткненням характерів, емоцій, амбіцій [32, с. 118].

Підводячи підсумки аналізу літератури з даної теми можна зробити висновок, що проблема ділових переговорів отримала своє висвітлення в літературі, однак недостатньо вивченою виявляється проблема розвитку комунікативних навичок ведення переговорів, у тому числі і студентів-міжнародників.

Є. В. Рудинський в книзі «Основи психотехнології спілкування менеджера» виділяє такі основні характеристики ділового спілкування: функції, зміст, сторони, манера спілкування і стиль [228]. Кожна із зазначених характеристик проявляється, насамперед, у мовному спілкуванні.

Представимо наше бачення професійно-комунікативної компетентності студентів-міжнародників, виділяючи структурні елементи які ми спиралися на думку В. І. Кашницького, який виділяє у структурі комунікативної

компетентності три рівні: базовий, змістовий та операційний [146, с. 65].

До базового рівня професійно-комунікативної компетентності студентів-міжнародників ми віднесли стійкі якості особистості, які є ключовими для їхньої майбутньої професійної діяльності та забезпечують її мотиваційну сторону; до змістового – теоретичні знання, на основі яких відбувається функціонування операційного рівня, містить систему комунікативних умінь і навичок із метою забезпечення ефективного виконання професійно-комунікативних дій (саме в структурі даного компоненту знаходяться комунікативні навички ведення переговорів).

Беручи за основу визначення комунікативної компетентності, під ***професійно-комунікативною компетентністю*** студентів-міжнародників ми розуміємо здатність встановлювати та підтримувати контакти в професійній сфері в результаті засвоєння теоретичних знань та оволодіння *комунікативними вміннями й навичками* спілкування з представниками різних культур.

Отже, для визначення комунікативних навичок ведення студентів-міжнародників ми проаналізували сутність понять *комунікативна* та *професійно-комунікативна компетентність*, розкрили їх взаємозв'язок. Аналіз наукової літератури дозволяє констатувати, що підґрунтям розвитку комунікативних навичок студентів-міжнародників виступає професійно-комунікативна компетентність, яка визначається основною метою сучасної вищої освіти. Розвиток комунікативних навичок забезпечується усвідомленням понять *спілкування* й *комунікація*, їх тісним взаємозв'язком. Сутність основних комунікативних вміння та навички ведення ділових переговорів у студентів-міжнародників буде розкрито в §1.2.

1.2 Психологічний зміст комунікативних навичок ведення переговорів у студентів-міжнародників

Великий внесок у дослідження проблеми комунікативних навичок було зроблено такими вченими, як Г. М. Андреєва, Г. О. Балл, А. М. Гельбак, О. М. Леонтьєв, Г. В. Ложкін, С. Д. Максименко, Р. С. Нємов, Л. Б. Орбан-Лембрик та ін. Дослідження вчених педагогів та психологів показують, що провідною складовою ланкою формування комунікативно-професійної компетентності майбутніх фахівців виступають комунікативні навички.

У результаті дослідження поняття «комунікативні навички» було з'ясовано, що серед як вітчизняних, так і зарубіжних дослідників існують різні підходи до визначення його сутності.

У психолого-педагогічній літературі виокремлюють п'ять підходів у трактуванні комунікативних навичок: діяльнісний, психологічний, соціально-психологічний, психолого-педагогічний, психолінгвістичний (Н. В. Волошина [56], А. М. Гельбак [59], О. І. Проскурняк [213] та ін.).

Діяльнісний підхід використовували О. М. Леонтьєв [140], В. Рижов, А. У. Хараш [270] та ін. У межах цього підходу вчені стверджують, що комунікативні навички проявляються у діяльності та роблять особистість здатною виконувати певні її види.

У теорії діяльності О. М. Леонтьєва, яка дає нам можливість глибше зрозуміти діяльнісний підхід до проблеми спілкування, автор багато уваги приділяє ролі стосунків між людьми у формуванні, розвитку та освоєнні індивідом людської діяльності. Головним атрибутом діяльності за О. М. Леонтьєва є предметність, стосунки між людьми зводяться до процесів діяльнісного типу. У предметі, який вчений називає мотивом, віддзеркалюється змістова характеристика потреб, які формуються в процесі спілкування. О. М. Леонтьєв стверджує, що особистість, яка виконує певну діяльність, сприймає, думає, уважно слухає, запам'ятовує; у особистості виникають емоції, проявляються певні вольові якості тощо. Тобто під час

спілкування у особистості формуються та розвиваються психічні процеси, стани та властивості особистості.

На відміну від О. М. Леонтьєва, який вважає, що комунікативна діяльність – це зв'язок суб'єкта з об'єктом, А. У. Хараш стверджує, що комунікативна діяльність має все ж таки суб'єкт-суб'єктну природу. На думку А. У. Хараш провідною функцією комунікативного впливу є передача змісту з однієї діяльності в іншу, вона передбачає як передачу її предмета, так і інструментально-операційного компонента (апробованих та закріплених в суспільній практиці алгоритмів успішної дії, що містять в собі культурно-кодифіковані визначення успішності і доцільності в термінах цілей, норм і цінностей).

Тобто вчений виділяє два напрямки комунікативного імпульсу. Перша його ціль – це свідомість партнера по спілкуванню, в якій відбувається пошук свого об'єкта та виражає своє ставлення до нього. Але разом з тим відбувається і висловлювання ставлення особистості до думки співрозмовника, яка співвідноситься зі власною позицією. Відбувається звернення до свідомості співрозмовника, до його особистості.

К. К. Платонов комунікативні навички визначає, як «навички до утворення міжособистісних стосунків, що забезпечують успішну колективну діяльність та знаходження в ній свого місця, згуртування колективу, здатність привертати до себе людей» [197, с. 128].

Прихильники гуманістичного напрямку психології А. Маслоу і К. Роджерс розглядають комунікативні навички через проблему самоактуалізації [160; 222].

А. Маслоу стверджує, що психологічно добрими вважаються міжособистісні стосунки, які можуть викликати в їх учасників почуття приналежності, переконують людину, що вона перебуває поза небезпекою, зміцнюють її самоповагу, уможливлюють самоактуалізацію [160]. К. Роджерс однією з важливих умов входження в міжособистісні стосунки, вважає емфатичне розуміння як «вміння увійти у внутрішній світ іншої

людини і побачити, чи вірне моє розуміння» [222].

Представники психолінгвістичного підходу (Н. М. Ануфрієва, М. М. Бахтін, Г. В. Ложкін та ін.) вважають, що комунікативні навички включають вміння швидко та адекватно орієнтуватися в ситуації спілкування, яка склалася між співрозмовниками.

І. О. Зимня комунікативні навички розглядає як елемент комунікативної компетентності у сукупності з комунікативними вміннями, вміннями в нових соціальних структурах, знаннями культурних норм та обмежень у спілкуванні, знаннями традицій, етикету у сфері спілкування [83].

Представники психолого-педагогічного підходу (В. В. Андрієвська, Г. О. Балл, Н. В. Кузьміна, В. В. Полторацька, М. В. Тоба та ін.) наголошують на тому, що важливою ланкою у процесі становлення спеціаліста є комунікативна компетентність. Важливою складовою даної компетентності виступають саме комунікативні навички, від рівня розвитку яких залежить загальний її рівень. Такі навички розуміються як професійно-особистісний компонент, який спрямований на організацію взаємодії, вплив на особистісний розвиток об’єкту навчання тощо.

Соціально-психологічний підхід, представники якого (Г. М. Андреєва, Р. С. Нємов, К. К. Платонов, Є. В. Руденський та ін.) розглядають комунікативні навички у трьох сторонах спілкування (комунікативній, перцептивній, інтерактивній Г. М. Андреєва); афективній, перцептивній, практичній (О. О. Бодальов) [37]; інформаційній, афективній і регулятивній (Б. Ф. Ломов) [150]; когнітивній, афективній, поведінковій (Я. Л. Коломінський) [110], когнітивній, емоційній, конативній (І. І. Сарджвеладзе) [232]). На їх думку дані навички проявляються в здатності встановлювати ефективні ділові та товариські контакти, розширенні кола спілкування, бажанні до спільної діяльності тощо та проявляються у здатності особистості до соціально-психологічної адаптації, психологічно впливати на оточуючих та переконувати їх.

Навички та вміння лежать в основі будь-якого навчання. Р. П. Мільруд стверджує, що «якби у людській психіці не були «передбачені» навички і вміння, будь-який, навіть найменший крок у діяльності доводилось би робити свідомо і витрачати на це зайві енергетичні ресурси організму» [165]. Феномен «навичка» та «вміння» по різному тлумачиться у психолого-педагогічній літературі. Дані поняття були предметом дослідження великої кількості науковців, серед яких Л. С. Виготський, П. Я. Гальперін, О. О. Леонтьєв, С. Л. Рубінштейн, Дж. Уотсон, С. Д. Максименко, А. С. Барабанщиков та ін.

На думку Л. Б. Ітельсона, навичка – це психічна підготовка людини до свідомої дії з максимальною точністю, швидкістю, доцільністю, які були б досягнуті завдяки стійкому застосуванню найбільш раціональних засобів здійснення стандартизованих компонентів цих дій [88]. На думку автора «будь-яка діяльність людини відбувається під контролем свідомості, в його розумінні навичка виникає як свідомо автоматизована дія. Автоматизація певних компонентів дії лише зміщує об’єкт свідомої регуляції, висуває в коло свідомості загальні цілі дії, умови його виконання, контроль та оцінку його результатів» [89, с. 214]

К. К. Платонов зазначав, що досвід за своєю сутністю складається з поєднання у собі знань, умінь та навичок [197]. Знання, в його розумінні – це «система понять про предмети і явища, засвоєні в результаті сприймань, аналітико-синтетичного мислення, запам’ятовування та практичної діяльності» [197].

Я. А. Король [117] в основу понять «вміння» та «навичка» вкладає різний ступінь усвідомлення засобу дії. За визначенням автора, навичка – це та діяльність, яка виконується особистістю без помилок та здійснюється значною мірою без участі свідомості. Також Я. А. Король виділяє навичку як дію, яка є стереотиповою в стабільних умовах [116].

В той час, як вміння – це є свідоме виконання певної дії, яке відбувається на основі знань та навичок. Вміння – це діяльність, яка

підключає інтелект особистості, їх часто називають знаннями в дії. Я. А. Король виділяє суттєву особливість вміння – це високий рівень узагальненості. Тому, якщо ми розглядаємо навичку, як про стереотипову дію, то вміння в свою чергу надають можливість людині вирішувати поставлені перед нею завдання в тих ситуаціях, які в даний момент виникають [116].

К. К. Платонов також дотримується думки, що навичка – це дія, що формується у процесі її багаторазового вправляння, але на відміну від Я. А. Король стверджує, що навичка – це дія, яка виконується хоч і без спеціально спрямованої на них уваги, але під контролем свідомості [197].

Є. М. Кабанова-Меллер стверджує, що «вміння – це результат першого етапу оволодіння навичками» [90, с. 88]. Автор розуміє вміння як систему закріплених дій, які є «розгорнутим», правильним, які усвідомлюються тими, хто їх використовує [90, с. 88-89]. А навичка є «системою закріплених, скорочених, автоматизованих дій, які підкорені основній цілі в рішенні завдань» [90, с. 89-90].

Отже, ми можемо зробити висновок, що вміння – це засіб виконання певної дії, яка виконується на основі поставленої перед особистістю задачі. Дія виконується усвідомлено. В той самий час навичка – це автоматизоване виконання певної дії, але під контролем свідомості.

Деякі вчені виділяють первинні та вторинні вміння (В. О. Артемов, Б. В. Бєляєв, А. М. Богуш, П. Я. Гальперін, Н. Ф. Тализіна та ін.).

На думку Б. В. Бєляєва первинним умінням є «дія, яка здійснюється людиною вперше і з розумінням» [28]. Якщо первинні вміння можуть перерости у навичку, то вторинні вміння включають навички, але в свою чергу не зводяться до них [266].

С. Л. Рубінштейн стверджував, що «засвоєння системи знань, поєднаних з оволодінням відповідними навичками, є основним змістом та найважливішим завданням навчання» [224]. Також вчений наголошує на тому, що в результаті вирішення людиною певної задачі повторно, то

виконання цієї задачі стає можливим без підбору для цього способів виконання та без переміщення мети з дії в цілому на окремі операції, які необхідні для його виконання, але при цьому «навичка не може не залежати від смислового змісту тих умов, за яких відбувається певна діяльність». Отже навичка необхідна для того, щоб полегшити процес виконання складної діяльності (наприклад комунікативної), що дає можливість переключити увагу безпосередньо на процес взаємодії.

Тому, здійснюючи підготовку майбутніх фахівців з міжнародних відносин ми повинні пам'ятати про те, що наше завдання не просто навчити студентів використовувати свої знання в переговорній діяльності, а й розвинути відповідні комунікативні вміння та навички ведення переговорів, які у поєднанні зі знаннями будуть застосовані у майбутній професійній діяльності.

Для нашого дослідження також важливою є думка Б. Ф. Ломова, який стверджує, що вміння та навички розвиваються в нерозривному зв'язку: «з одного боку, оволодіння певним колом навичок необхідно для формування вміння, а з іншого – людина, яка володіє вмінням, може легше опанувати і нові навички» [150].

Саме на ці думки ми будемо спиратися в процесі розвитку комунікативних навичок ведення переговорів, які є елементами комунікативних вмінь ведення переговорів та розвиваються нерозривно одна від одної.

Враховуючи теоретичний аналіз професійно-комунікативної компетентності студентів-міжнародників та особливостей ведення ділових переговорів в руслі нашого дослідження під *комунікативними навичками ведення переговорів* розуміємо особистісні ресурси майбутніх фахівців з міжнародних відносин, які є результатом набуття у навчально-професійній діяльності індивідуального досвіду, необхідного для встановлення ефективної взаємодії на всіх етапах ведення переговорного процесу.

Комунікативні навички не є сталим утворенням, вони є динамічною системою, яка, за наявності сприятливих індивідуально-особистісних та соціальних передумов, піддається розвитку й моделюванню. Слід наголосити, що відсутність єдиного погляду на сутність цього феномену, а також наявність різних концептуальних підходів та інтерпретацій утруднюють його експериментальне дослідження, особливо процес формування комунікативних навичок у системі навчання й виховання.

З метою визначення структурних компонентів комунікативних навичок ведення переговорів ми використовували соціально-психологічний підхід, який виокремлює в соціальній психології соціально-перцептивного, комунікативного та інтерактивного аспектів та особливості ведення ділових переговорів. Такими структурними компонентами, на нашу думку, можуть виступати: інформаційно-комунікативний, експресивно-перцептивний та міжособистісний.

Інформаційно-комунікативний компонент – відображає комунікативно-смисловий аспект взаємодії під час ведення переговорів, включає навички впевненої поведінки, вербального та невербального спілкування (здатність до активного слухання та швидкого реагування в ситуації інформаційної новизни).

Перцептивно-експресивний компонент, пов’язаний з афективно-комунікативною функцією спілкування, включає навички самоконтролю та саморегуляції, зовнішнього прояву почуттів (здатність встановлювати та підтримувати емоційні контакти, реагувати на зміни стратегій поведінки партнера).

Міжособистісний компонент спілкування в процесі переговорів, який пов’язаний із взаємодією між учасниками переговорів, включає навички міжособистісної взаємодії, що базуються на культурі ділового спілкування (здатність обирати стратегії спілкування, залежно від характеру міжособистісної взаємодії).

Л. С. Виготський зазначав, що «думка ніколи не дорівнює прямому значенню слів» [57]. У спілкуванні під час переговорів має бути присутня не тільки ідентичність лексики і синтаксична система, але і однакове розуміння ситуації спілкування, яка виникла.

За словами Г. М. Андреєвої, головний «додаток» в специфічно людському обміні інформацією полягає в тому, що тут особливу роль відіграє для кожного учасника спілкування значимість інформації [11]. О. М. Леонтьєв стверджує, що люди у процесі спілкування прагнуть виробити загальний сенс [145, с. 291].

У процесі проведення переговорів важливе місце займає саме обмін інформацією, ефективність якого залежить від навичок використання вербальних та невербальних засобів спілкування, навичок слухати та ставити запитання, подолання психологічних бар'єрів. Здатність розуміти інших та слухати також грає велику роль у створенні міцної основи для сприятливих і продуктивних робочих відносин [194].

Переговори можливі за умови, коли сторони здійснюють змістовне спілкування. У психологічному плані комунікація переговорів складається із зіставлення «я-позиції», з обміну інформацією між опонентами з приводу розв'язання проблеми [32, с. 10].

Ефективне проведення переговорів вимагає як вербальних, так і невербальних навичок їх ведення. Здатність розуміти інших та слухати також грає велику роль у створенні міцної основи для сприятливих і продуктивних робочих відносин [194].

У своєму дослідженні А. К. Цагараєва говорить про те, що «ділова комунікація повноцінна тільки тоді, коли в ній гармонійно поєднані взаємопов'язані, але водночас і різні сторони: зовнішня (поведінкова, операціонально-технічна) і внутрішня, яка зачіпає ціннісні особливості особистості» [277].

Зовнішня сторона є помітною, вона в першу чергу виражається в комунікативних діях, учасники спілкування в змозі її зафіксувати.

Внутрішня сторона спілкування – це суб'єктивне сприйняття ситуації ділового спілкування. Воно виражається за допомогою вербальних і невербальних сигналів.

Розглянемо компоненти комунікативних навичок ведення переговорів.

Інформаційно-комунікативний компонент комунікативних навичок ведення переговорів: навички впевненої поведінки, вербального та невербального спілкування (здатність до активного слухання та швидкого реагування в ситуації інформаційної новизни). Головна слабкість недосвідчених парламентерів, у будь-якому культурному контексті, це їх нездатність уважно слухати партнера по спілкуванню. Їх головне завдання, як правило, представляти свої аргументи, а потім протистояти запереченням, які зроблені іншою стороною. Але такий підхід призводить лише до монологу, а не до реальної дискусії.

Переговорний процес розглядається як складова частина мовної комунікації (діалог, аргументація), саме тому комунікативний аспект переговорів є важливим в процесі підготовки до ведення переговорів. Важливою умовою є високий рівень розвитку комунікативних умінь та навичок ефективно використовувати мовний вплив для досягнення поставлених цілей.

Важливо пам'ятати про те, що діалог – це «активний, двосторонній характер взаємодії партнерів» [134, с. 43]. Під час порушення важливих умов успішної вербальної комунікації втрачається розуміння змісту того, що говорить інший, в цілому – розуміння, пізнання іншої особистості [149].

Відповідно всякий оратор повинен володіти здатністю знову включити увагу слухача, чимось привернути його, підтвердити свій авторитет, удосконалювати манеру подачі матеріалу тощо [124].

О. М. Казарцева стверджує, що говорити про мовленнєву діяльність ми можемо тільки тоді, коли розглядаємо її в межах комунікації, «оскільки ми говоримо не для того, щоб сказати, а з метою щось повідомити, вплинути на когось, виявити увагу та інше» [91, с. 31].

Логічні аргументи, які використовуються в процесі переговорів стають основою для досягненням згоди їх учасниками, переконуваню співрозмовників у власній правоті.

Питанням вербального спілкування та аргументації було присвячено велику кількість статей та монографій як вітчизняних авторів, так і закордонних.

В. Ф. Берков стверджує, що аргументація – це «… комунікативний процес, який слугує обґрунтуванню точки зору однієї людини з метою її розуміння та/або прийняття іншою людиною» [29, с. 62].

Т. Виноград під аргументацією розуміє послідовність мовних актів, релевантних для виявлення фонових припущень [50, с. 211].

Висловлюючи власну думку, співрозмовник повинен забезпечити її обґрунтування. Учасник переговорів фіксує увагу співрозмовника на своїх думках та підключаючи аналіз та синтез інформації. У результаті опоненту надається можливість більш детально та глибоко пізнати сутність питання, яке обговорювалося на переговорах [131].

Аргументація в процесі переговорів відіграє роль помічника у формуванні власної думки у партнера по спілкуванню, прийняттю певної позиції у вирішенні проблеми, яка обговорюється на переговорах. Важливим аспектом тут виступає не тільки здатність аргументувати власну позицію, але і обрати найбільш дієві аргументи в конкретній ситуації.

Д. Ж. Турсунбаєва [259] стверджує, що важливим інструментом розвитку навичок аргументації виступає розвиток критичного мислення. Критичне мислення часто асоціюється з готовністю суб’єкта спілкування до розгляду альтернативних точок зору, координації та переосмислення поглядів [3, с. 61].

Важливим для розвитку здатності аргументувати власну позицію є *навички впевненої поведінки* (відсутність напруги; стрункa постава; чіткий, виразний голос; почуття та емоції виражаються прямо; жива, помірно розслаблена жестикуляція; зоровий контакт).

До структури здатності аргументувати входять *невербальні навички спілкування* (сила голосу, жести, міміка, пози, постава та ін.), адже будь-яка сильна аргументація власної думки – це синтез мовних технік, вдало використаних невербальних навичок та вірно підібраних аргументів.

В. А. Лабунська виділяє такі види невербальної комунікації як:

1) оптико-кінетична; 2) пара- та екстралінгвістичні; 3) організація простору і часу комунікативного процесу; 4) візуальний контакт [135].

Сукупність цих видів покликана виконувати такі функції: доповнення промови, заміщення промови, репрезентація емоційних станів партнерів по комунікативному процесу. Пози та жести можуть сказати про: установки, почуття, вік і навіть про національність партнера.

Роль невербального спілкування, його функції та особливості розглядали у своїх дослідженнях такі вчені, як Л. Ф. Величко, В. Г. Космаров, Н. В. Федорова, А. Піз, П. Екман та ін.

Проблемою розвитку даних навичок та вмінь займалися такі вчені, як Г. М. Андреєва [12], М. Аргайл [292], І. А. Ахьямова [17], О. Б. Бубнова [45], М. М. Лебедєва [139], В. Ю. Ніколаїчева [176], І. В. Цевелева [278] та ін.

Таким чином, парламентери повинні усвідомлювати свої невербальні сигнали, щоб уникнути передачі іншій стороні помилкових або неадекватних повідомлень. Зрештою, в ході соціальної взаємодії 60-70% інформації ми отримуємо, інтерпретуючи невербальні повідомлення [295].

Важливим для ефективної аргументації є використання мовних технік, які підсилюють значення аргументу. С. Т. Нікольська стверджує, що «від добре поставленого голосу, від ясної і правильної мови значною мірою залежить успіх передачі змісту, спрямованого не тільки до розуму, а й до почуттів слухачів» [177].

Здатність слухати – це якість, якою досить важко опанувати, але вона дуже важлива при веденні переговорів будь-яких рівнів. Щоб навчиться ефективно слухати, майбутній парламентер повинен вміти керувати власною внутрішньою мовою. Р. Доусон стверджує: «Намагаючись дізнатися, чого

хоче інша людина, ви досягнете набагато більшого, ніж за допомогою майстерних аргументів на користь своїх потреб» [249, с. 188].

Хороший парламентер повинен брати участь в активному слуханні. Це спонукає іншу сторону говорити більш докладно про свою позицію, яка часто приводить до успішного проведення переговорів [293, с. 175-177].

Відчуття того, що хороші парламентери говорять багато і домінують при обговоренні, щоб досягти оптимальних результатів є хибним. Насправді, досвідчені парламентери більше часу слухають і ставлять запитання, щоб переконатися, що вони повною мірою зрозуміли, що говорить інша сторона. Здатність ефективно слухати – основа успіху в будь-яких переговорах.

Хороші слухачі не тільки слухають, вони *думають, аналізують* та *оцінюють* те, що говорить партнер по спілкуванню. Вони чують все, що було сказано, а не тільки те, що важливо для них. Слухаючи *уважно*, парламентер може отримати цінну інформацію про іншу сторону і в кінцевому результаті отримати більше переваг на переговорах.

Ефективне слухання допомагає визначити альтернативи і варіанти дій, які не розглядалися в ході підготовчого етапу.

Оволодіння навичками та уміннями активного слухання опонента відбувається шляхом: застосування діалогічних форм навчання; проведення спеціально орієнтованих тренінгів; розвитку відповідних умінь та навичок у процесі вдосконалення [8].

На думку відомого американського соціального психолога Д. Джонсона, здатність вдумливо слухати інших полягає в тому, щоб дотримуватися під час розмови чи суперечки такого правила: «Кожна людина може висловлюватися тільки після того, коли спершу вона точно перекаже почуті думки й почуття співрозмовника і так, щоб він залишився задоволений» [94]. Це означає, що перш ніж висловлювати свою власну точку зору, необхідно збагнути душевний стан, позицію іншої людини і настільки добре зрозуміти її думку й почуття, щоб переказати їх своїми словами для неї.

А. М. Гельбак наголошує на тому, що здатність слухати складається з трьох обов'язкових складових: а) уваги до промовця (повага до особистості, до того, що говорить співрозмовник); б) приязності до співрозмовника; в) активності слухача [59].

Оволодіння навичками та уміннями активного слухання опонента займають значне місце у налагодженні ефективної співпраці учасників спілкування. Важливим компонентом виступає здатність концентрувати увагу на тому, що говорить партнер по спілкуванню. Отже, важливим завданням є налаштування на слухання і підтримка уваги, а також аналіз процесу слухання.

Для розвитку активного слухання особливу увагу необхідно приділяти: здатності керувати власну внутрішню мову (те, про що ми думаємо, поки говорять інші), концентрувати свою увагу, думати, аналізувати та оцінювати.

Важливий аспект, який робить слухання активним є *вміння ставити запитання*. Задаючи доречні питання, парламентери можуть отримати цінну інформацію від іншої сторони, а також перевірити різні припущення, які вони зробили при підготовці до дискусії. У ході підготовчого етапу, учасники переговорів збирають інформацію, але не всі дані і факти можуть бути доступними; парламентерові потрібно доповнити цю інформацію в ході переговорів. Парламентери не повинні ставити запитання, щоб показати свої знання про предмет або справити враження на іншу сторону. Таке ставлення може легко призвести до монологу. Замість цього, питання мають бути використані для отримання інформації від іншої сторони, для обміну поступками, і просувати до угоди. Таким чином, їх необхідно використовувати вибірково та своєчасно.

Як правило, питання, які використовуються в переговорах, допускають необмежену кількість відповідей; їх мета – проаналізувати інформацію, яка стане ключем до креативних рішень. Досконале володіння цією якістю – якраз те, що відрізняє майстрів ведення переговорів від «середняків».

Питання розширюють наше розуміння, допомагаючи переговірнику таким способом краще оцінити проблему і доступні альтернативи [293, с. 188].

Для успішного розвитку комунікативних навичок у ВНЗ необхідний досить високий рівень загального інтелектуального розвитку, зокрема: сприйняття, пам'яті, мислення, уваги, рівня володіння певним колом логічних операцій [9].

Перцептивно-експресивний компонент (навички самоконтролю та саморегуляції, зовнішнього прояву почуттів).

К. Селліх стверджує, що під час переговорів комунікації проходять на двох рівнях: логічному (наприклад, пропозиція певної ціни) та прагматичному (наприклад, семантика, синтаксис і стиль мовлення). Суть повідомлення, яке сприймає інша сторона, визначається поєднанням логічної та прагматичної складових [293].

Велике значення має не тільки що сказано і як саме, але і те, як це було сприйнято і які висновки з цього були зроблені, тому прагматичним аспектам повідомлення потрібно приділяти серйозну увагу. Дуже часто трапляється так, що учасники переговорів не усвідомлюють потенційних помилок в прагматиці своїх повідомлень. Саме через це їх повідомлення виявляються неадекватним, незважаючи на найкращі наміри [293].

В процесі розвитку *здатності встановлювати та підтримувати емоційний контакт* відбувається розвиток таких навичок, як: встановлення зворотного зв'язку в процесі емпатії та ідентифікації, емоційно відгукуватися на стан учасників переговорів та самокотролю залежить від рівня сформованості здатності володіння такими механізмами міжособистісного пізнання, як: ідентифікації, стереотипізації, емпатії та рефлексії.

Перцепція (від лат. Perceptio – сприйняття) – процес безпосереднього активного відображення когнітивною сферою людини зовнішніх і внутрішніх об'єктів [264]. Перцептивна сторона спілкування полягає у сприйнятті й пізнанні один одного партнерами по спілкуванню й установлення на цій основі взаєморозуміння.

Сприйняття іншої людини може бути адекватним (тобто відповідним дійсності) і (або) спотвореним через приписування особистості деяких властивостей. Так, за даними психологів, правильно оцінити рід занять на основі першого враження вміють лише 50% осіб. Лише один з десяти здатний досить точно змалювати зачіску, одяг, поставу, своєрідність голосу і жестикуляції [187].

У процесі спілкування на переговорах використовуються такі основні механізми міжособистісного *пізнання*: ідентифікація, стереотипізація, емпатія й рефлексія.

Г. М. Андреєва стверджує, що термін ідентифікація – це ототожнення себе з іншим, *уподібнення* себе іншій людині. В такому випадку ідентифікація виступає в якості одного з механізмів пізнання та розуміння іншої людини [12].

Другим механізмом міжособистісного пізнання виступає стереотипізація, яка в процесі пізнання іншої людини може призвести, за твердження Г.М. Андреєвої, до двох різних наслідків.

З одного боку стереотипізація виступає засобом спрощення процесу пізнання співрозмовника, оскільки стереотип не містять оцінки партнера по спілкуванню, а з іншого – виникнення стереотипу призводить до виникнення певних упереджень стосовно співрозмовника. Це може статися в тому випадку, якщо судження будується на основі минулого обмеженого досвіду.

Поширеними сьогодні є саме етнічні стереотипи, вони проявляються на основі обмеженої інформації про представників різних етнічних груп, в результаті чого будуються упереджені висновки щодо всієї групи [293, с. 249-250].

У ситуації міжнародних переговорів, на яких присутні представники інших культур, часто виникають саме етнічні стереотипи, які можуть негативно вплинути на хід ведення переговорів.

Учасник переговорів повинен вміти ставити себе на місце іншого учасника, і таким чином розширювати своє сприйняття різних аспектів

переговорів. Ця техніка дозволяє більш точно зрозуміти позицію іншої сторони [293, с. 181].

Глибинно-психологічною основою міжособистісного спілкування є емоційна здатність до співчуття, співпереживання. Характеризуючи емпатійне розуміння як необхідну умову діалогічного спілкування, К. Роджерс підкреслює, що здатність правильно, активно слухати, настроюватися на «хвилю» співрозмовника є однією з найголовніших сил, здатних впливати на психічні, особистісні зміни в людях [292, с. 32-37].

Розвинута емпатія – ключовий фактор успіху в тих видах діяльності, які потребують «занурюватися» у світ партнера по спілкуванню. Вона обумовлює хороші стосунки з людьми в будь-яких сферах життєдіяльності. Ця якість нашої психіки притаманна кожному, але розвинута в усіх не однаково [206].

Дж. Гілфорд вважає, що існує погляд, відповідно до якого емпатія є універсальною творчою здібністю [296]. Психологічний механізм емпатії сприяє перетворенню знайомого в незнайоме, допомагає побачити в звичному незвичне, тобто відбувається художнє відкриття, без якого творчість є неможливою. З. Фрейд стверджує, що «від ідентифікації шлях веде через наслідування до вчування, тобто до розуміння механізму, завдяки якому для нас узагалі можливий дотик до душевного життя іншої людини» [267].

При ідентифікації стан партнера по спілкуванню визначається на основі раціональної інтерпретації, а при емпатійному сприйнятті – на основі емоційного співпереживання.

Оцінюючи емпатію як індивідуально-психологічну характеристику особистості, важливо враховувати ті фактори, які здійснюють вплив саме на емоційну чутливість та особливості емоційного реагування (стать, вік, емоційний досвід, соціальні установки та ін.).

Є. А. Подольська характеризує емпатію як можливість поставити себе на місце іншої людини, зрозуміти її почуття, бажання, ідеї і вчинки [201,

с. 290]. У ситуації проведення переговорів важливо зуміти поставити себе на місце партнера й спрогнозувати його дії та вчинки. Л. В. Кравчук вказує на те, що основою емоційної емпатії є механізми *проекції та копіювання* моторних та афективних реакцій співрозмоника. В основі когнітивної емпатії лежать *інтелектуальні процеси* (порівняння, аналогія). У процесі сприймання та розуміння співрозмовника в дію вступає предикативна емпатія, яка є здатністю передбачати афективні реакції партнера по спілкуванню в певній ситуаціяї та здатність проникнути у стан опонента *уяви та інтуїції* [121, с. 217]. На переговорах часто виникають конфліктні ситуації, які ведуть до неефективного завершення переговорів, в даній ситуації передбачення афективних реакцій опонента на ті чи інші пропозиції чи дії, є важливим ресурсом для майбутніх фахівців з міжнародних відносин.

Академік І. Д. Бех [30] стверджує, що співпереживання виникає у результаті емоційних стосунків двох суб'єктів, коли емоції одного суб'єкта передаються іншому. Л. В. Кравчук зазначає, що складовими співпереживання є пізнавальні компоненти: *здатнысть виділяти і називати почуття*, які відчуває інша людина та приймати її точку зору, а також емоційний компонент – здатність на душевний відгук [121].

У ділових переговорах беруть участь різні особистості, які мають різні характери, темпераменти, досвід, ідеї. Парламентери повинні володіти мистецтвом добре розуміти людей. «Якщо ви добре розумієте партнера, значить знаєте, чого він насправді хоче» [270]. Але необхідно відчувати різницю між надмірною емпатією і розумінням.

Розуміння опонента передбачає можливість запропонувати ті умови та пропозиції, які будуть вигідні йому, запропонувати неординарну ідею, яка відповідає вашим загальним інтересам. Але занадто активний прояв емпатії до партнера по переговорах може призвести до того, що поступок буде занадто багато, якщо у важкий момент переговорів поставити себе на місце опонента. Тому важливим завданням є розвивати саме навички

встановлювати зворотній зв'язок в процесі емпатії та ідентифікації за рахунок правильного дозування даних процесів.

Процес розуміння часто ускладнюється явищем рефлексії. У соціальній психології під рефлексією розуміється усвідомлення особистістю того, як вона сприймається партнером по спілкуванню. Г. М. Андреєва наголошує на тому, що це вже не просто знання або розуміння іншого, але й чітке бачення – «подвоєний процес дзеркальних віддзеркалень один одного» [13], «глибоке, послідовне взаємовідображення, змістом якого є відтворення внутрішнього світу партнера по взаємодії, причому у цьому внутрішньому світі своєю чергою відбивається внутрішній світ першого дослідника» [112].

Здатність інтерпретувати як вербальні, так і невербальні прояви особистості відіграють важливу роль в міжособистісному спілкуванні загалом та в процесі ведення переговорів зокрема.

Входження особистості в процес міжособистісної взаємодії супроводжується сприйманням іншої людини також як особистості [12]. На основі зовнішньої сторони поведінки ми як би «читаємо» іншу людину, бачимо її внутрішні переживання у зовнішніх проявах [226, с. 180].

В. Ю. Ніколаїчева наголошує на тому, що навички невербального спілкування, які пов'язані з емоційною стороною спілкування (експресивно-перцептивний компонент) допомагають взаємному сприйняттю, розуміння та пізнанню суб'єктів з точки зору використання невербальних компонентів комунікації в процесі спілкування [176].

Г. В. Старшенбаум стверджує, що для ефективного розвитку навичок інтерпретації невербальних сигналів особливо важливими є такі; усвідомлення своєї невербальної поведінки [250].

А. О. Оксюта для формування та розвитку навичок та вмінь інтерпретації вербальних та невербальних засобів спілкування пропонує комплекси таких вправ, як:

1) робота студентів з професійними акторами, які допомагають правильно та чітко навчитися зображати свої емоції (гнів, радість, смуток);

2) робота з незнайомими людьми (особисто або використовувати фото), щоб студенти могли за зовнішнім виглядом людини припустити те, який темперамент, характер цієї людини, спосіб життя і модель поведінки. Адже під час встановлення контакту одним із завдань є визначити тип особистості співрозмовника, для того, щоб в подальшому будувати свою бесіду, враховуючи особливості різних типів особистості;

3) робота студентів в парах і групах під час тренінгів [178].

Ми можемо зробити висновок, що процес міжособистісної перцепції має складну природу, в зв'язку з чим необхідно з особливою уважністю досліджувати проблему точності сприйняття партнера по переговорам під час їх проведення. В основі розвитку таких навичок до встановлення взаєморозуміння та інтерпретації вербальних та невербальних проявів лежить розвиток таких вмінь як: ототожнення, уподібнення себе з іншими, порівняння, проектування,копіювання та аналізу, приймати іншу точку зору, виділяти на називати почуття, діагностувати тип особистості співрозмовника, а також такі якості, як увага та інтуїція.

Інтерактивна сторона спілкування – це ті компоненти спілкування, які спрямовані на організацію спільної міжособистісної взаємодії партнерів по спілкуванню.

Міжособистісний компонент спілкування під час переговорів забезпечує взаємодію між партнерами та безпосередню організацію їх спільної діяльності, спрямованої на результат. Інтеракція виявляється також у прагненні кожного учасника переговорної взаємодії *вплинути на іншого*, досягти оптимально вигідних умов та поступок. Для встановлення ефективної взаємодії переговірники повинні володіти навичками міжособистісної взаємодії, які базуються на культурі ділового спылкування (здатність обирати стратегії спілкування, залежно від характеру міжособистісної взаємодії).

Перед тим, як почати переговори з потенційним партнером, необхідно вступити з ним в контакт і зробити це потрібно якомога ефективніше. Існує думка, що від цього залежить уся подальша бесіда.

А. П. Панфілова стверджує, що основою для встановлення відносин з іншою людиною передусім є потреба в отриманні інформації та зменшенні невизначеності. Отримання необхідної інформації про партнера по переговорам відбувається пасивно через спостереження за його поведінкою, активно інформація зібрана до переговорів від інших, а також інтерактивно, тобто безпосередньо в процесі взаємодії [187]. Важливо поєднувати дані засоби збору інформації для чіткого уявлення про партнера по переговорам, що дає можливість продумувати свої дії наперед, обирати вдалу стратегію спілкування.

Той факт, що в переговорах беруть участь дві сторони або більше свідчить про те, що кожна повинна внести свій внесок у процес спілкування, що дає змогу інтерпретувати взаємодію як організацію спільної діяльності [12].

У процесі переговорів для їх учасників важливо не просто передати інформацію один одному, але і виникає інша важлива функція – організувати «обмін діями», спланувати спільну діяльність [12]. При цьому плануванні можлива така регуляція дій одного індивіда «планами, дозрілими в голові іншого» [151, с. 132]. В цьому випадку діяльність стає спільною і виникає взаємодія між партнерами.

А. К. Цагараєва в своєму дослідженні стверджує, що манера та стиль спілкування залежать від індивідуально-психологічних особливостей партнерів та мети спілкування, яку вони перед собою ставлять. Крім того, на культуру ділової взаємодії впливають і такі фактори особистості, як: особливості комунікативних можливостей партнерів; характер стосунків між переговірниками; психотип та діловий статус партнерів; комунікативні наміри в конкретній ситуації [277].

А. П. Панфілова у своїй книзі «Ділова комунікація у професійній діяльності» [187] виділяє два підходи до переговорів: конфронтаційний і партнерський. Використання конфронтаційного підходу має на увазі використання жорсткого тиску, військових маневр та прийомів. Даний підхід використовується в ситуації, коли потрібна лише перемога, для отримання якої підходять будь-які методи. В основі партнерського підходу лежить спільний аналіз проблем та пошук взаємоприйнятного рішення, яке буде вигідне усім учасникам переговорів.

Вибір відповідного підходу залежить від кількох чинників: статусу людини, цілей і задач комунікативних намірів, особливостей ситуації, яка складається під час спілкування, індивідуальних особливостей учасників взаємодії, морально-етичних та ціннісних установок. Важливим аспектом для вибору відповідного підходу є рівень розвитку комунікативних навичок ведення переговорів.

Для досягнення цілі на переговорах, крім психологічної підготовки важливо застосування продуманої стратегії, тактики і техніки ведення переговорів [278]. Також важливим чинником для проведення ефективних переговорів є стиль спілкування і взаємовпливу парламентерів.

Стиль спілкування – це типова манера вербально-невербальної поведінки і психологічного впливу однієї людини на іншу чи групу людей в процесі комунікації [278]. Б. Д. Паригін стверджує, що під час спілкування на переговорах використовуються декілька типових стилів і варіантів, які вибираються парламентером в залежності від ситуації і залежно від цілей поведінки учасників переговорів [190].

А. К. Цагараєва виділяє зовнішні (експресивні) та внутрішні характеристики стилю спілкування, які визначаються темпераментом, психофізіологічними і особистісними особливостями людини, вербальними та невербальними засобами спілкування [277]. Такий стиль має характерні риси, в яких відображаються: мотивація особистості; здібності до

співпереживання і розуміння інших людей; рівень власної гідності; вибір характеру впливу на співрозмовника [208].

Важливий параметр, який визначає стиль спілкування – це загальна спрямованість особистості. А. К. Цагараєва виділяє екстраверсію та інтроверсію як риси особистості парламентера, які також визначають деякі його особливості, крім цього на стиль спілкування парламентерів впливають природжені особливості, такі як темперамент, поведінкові звички, нейродинаміка тощо [277].

За характером спрямованості особистості виділяють такі стилі спілкування, як: піддатливий, авторитарний (агресивний), відчуження [247]. Головна відмінність даних стилів – це характер сприйняття партнера по спілкуванню. Коли переговірник використовує стиль відчуження, то намагається тримати дистанцію, не вступати в емоційний контакт, не бажає брати на себе ніяких зобов'язань.

Піддатливий стиль використовується зазвичай в ситуації, коли співрозмовник має необхідність максимально психологічно зблизитися, а в ситуації використання авторитарного стилю, співрозмовник сприймає ситуацію як суперництво та відкриту боротьбу.

Виходячи із зазначеної класифікації стилів спілкування, виділяють типові для них стратегії поведінки на переговорах: співпраці (кооперативну) і стратегію суперництва (конкурентну). А. К. Цагараєва виділяє як ключову стратегію в переговорах і водночас дуже делікатну – стратегію поступок. Варіанти поступок повинні бути відкритими та – за наявності уяви – дуже різноманітною [277].

Важливим моментом процесу розвитку комунікативних навичок ведення переговорів є уявне програвання своєї поведінки в різних ситуаціях. Здатність переговірника планувати свої дії, які спрямовані на забезпечення «контрольованої спонтанності», є важливою характеристикою наявності комунікативних навичок [76].

Здатність враховувати крос-культурні розбіжності опонентів. Систему особливостей комунікативної культури особистості складають різні сфери: мотиваційна (особливості мотивів діяльності представників різних націй); інтелектуально-пізнавальна (особливе сприйняття оточуючої дійсності представника інших культур); емоційно-вольова; комунікативно-поведінкова (інформаційна і міжособистісна взаємодія з представниками різних культур). Досліджувати ці особливості в міжособистісній взаємодії – означає виявляти суттєві характеристики конкретної культури комунікації, бачити, перш за все, її національну своєрідність [182].

В. В. Дубова наголошує на тому, що до структури майбутньої професійної діяльності студентів-міжнародників входять мотиваційно-ціннісний (прояв інтересу до людей різних культур та національностей), когнітивний (орієнтування в ситуації взаємодії на міжнародному рівні), проектний (здатність до пошуку й переробки інформації в процесі міжкультурної взаємодії), практичний (рішення теоретичних і практичних проблем), контрольно-коригувальний (полікультурна компетентність й загальна культура особистості), емоційно-вольовий (здатність до вольової саморегуляції), конативний (мобілізація працьовитості, наполегливості, впевненості в собі) компоненти [75].

Важливо для майбутніх фахівців з міжнародних відносин бути ознайомленими з культурними особливостями інших народів, а також усвідомлювати, що культурні норми інших спільнот є такими ж природними, як і норми нашого суспільства, а наші норми не є універсальними. Вони є такими ж відносними і культурно специфічними, як і культурні цінності інших суспільств [290].

Розвиток міжособистісного компонента відбувається на основі отриманих теоретичних знань та розвитку таких вмінь, як інтерпретація, встановлення та підтримання контактів, вплив на поведінку співрозмовника, враховувати в роботі норми та традиції народів інших країн.

Крім цього для стабілізації відносин необхідно враховувати певні особистісні властивості партнерів по спілкуванню, їх здатність підтримувати відносини (взаємини). Здатність до міжособистісних відносин проявляють люди з високим рівнем самоактуалізації та з адекватною самооцінкою [125]. Здатність орієнтуватися у часі та відтворювати актуальну картину світу «тут і тепер», відчуття внутрішньої підтримки, уявлення про природу людини, особливості власної індивідуальності, сформованість ціннісних орієнтацій є важливим ресурсами для розвитку навичок встановлювати взаємодію з людьми.

Нами було виділено три компоненти комунікативних навичок ведення переговорів та показники компонентів (див. рис. 1.1.), дані компоненти є системою взаємопов'язаних і взаємозумовлених складових структури комунікативних навичок ведення переговорів у студентів-міжнародників.

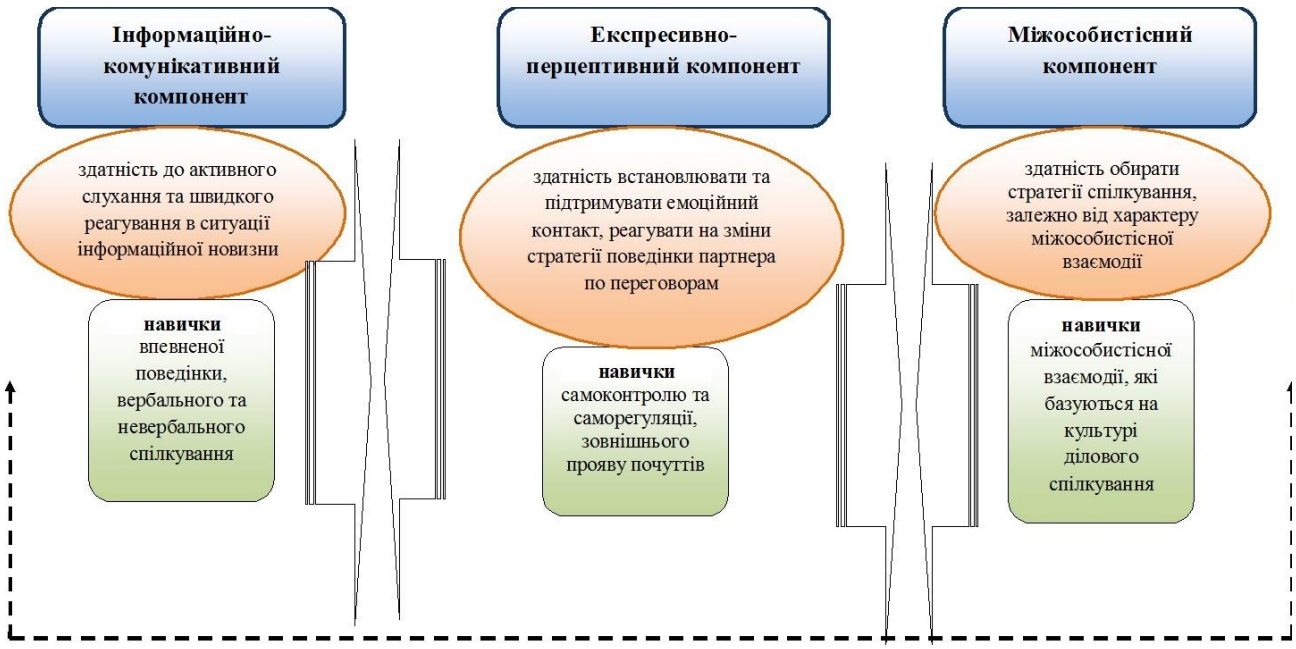


Рис. 1.1. Компоненти комунікативних навичок ведення переговорів у студентів-міжнародників.

Розвиток відповідних навичок відбувається через побудову системи ресурсів студентів-міжнародників, необхідних для ефективної взаємодії на всіх етапах переговорного процесу та характеризується поетапним відпрацюванням елементів комунікативних дій (деякі з яких стають автоматизованими).

1.3 Психологічні умови розвитку комунікативних навичок ведення переговорів у студентському віці

Розвиток комунікативних навичок ведення переговорів у студентському віці – це складний процес, який вимагає створення відповідних психологічних умов. В першу чергу важливо пам'ятати, що студентський вік – це вік, який відрізняється від інших вікових меж тим, що саме в цей період можливо досягти максимальних показників відповідних навичок, врахувавши особливості та умови їх розвитку.

У психологічній літературі з проблем періодизації вікового розвитку (праці Е. Х. Еріксона [287], І. С. Кона [112], В. І. Слободчикова [245]) можна прослідкувати різні підходи до визначення меж студентського віку. Більшість дослідників обмежують студентський вік періодом від 18 до 23 років, який відповідає зрілій юності і початку ранньої дорослості.

Час навчання у ВНЗ збігається з другим періодом юності або першим періодом зрілості, який відрізняється складністю становлення особистісних рис (роботи Б. Г. Ананьєва [9], А. В. Дмитрієва [147], І. С. Кона [114], В. Т. Лісовського [147] та ін.). Моральний розвиток є його характерною рисою, відбуваються посилання на свідомі мотиви поведінки особистості. Підвищується інтерес до моральних проблем людини, таких, як: спосіб життя, співвідношення цілей і засобів діяльності, обов'язки, любов тощо).

Студентство в якості окремої вікової та соціально-психологічної категорії виділено в науці в 60-х роках ленінградською психологічною школою під керівництвом Б. Г. Ананьєва під час дослідження психофізіологічних функцій дорослих людей. За його твердженням, студентський вік є сенситивним періодом, який сприяє розвитку основних соціогенних потенцій людини як особистості. Сьогодні у вищих навчальних закладах впроваджується нова освітня парадигма, яка має особистісно-зорієнтований характер навчання студентів, про що свідчать численні дослідження, виконані у цьому контексті (С. Д. Максименко [156], А. Маслоу

[160], В. А. Семиченко [236], І. С. Якиманська [288] та ін.).

Вивчення проблем студентського віку та психолого-педагогічних особливостей його прояву А. К. Цагараєвою показало, що врахування вікових, етнопсихологічних, індивідуально-психологічних, мотиваційних особливостей студентів є однією з умов успішного розвитку професійно-комунікативної компетентності. До суттєвих особливостей студентського психофізіологічного новоутворення, обумовленого віковою категорією від 17-22 років, відносяться: аналітичне мислення, схильність до міркування, узагальнення, систематизація сприйнятої інформації, глибокий багатосторонній прояв внутрішнього мовлення [277], крім того у студентському віці найбільша пластичність кори головного мозку та висока гнучкість в розвитку навичок.

І. О. Зимня розглядає студентський вік як «особливу соціальну категорію, специфічну спільноту людей, організовано об'єднаних інститутом вищої освіти». Вчена виділяє основні характеристики даної вікової категорії, а саме: високий освітній рівень, найвища соціальна активність. Саме в цьому віці, на її думку, на найвищому рівні знаходиться пізнавальна мотивація та гармонійно поєднується інтелектуальна та соціальна зрілість [83].

У психофізіологічному плані в цьому віці спостерігаються високі показники розвитку мислення і пам'яті, фізіологічно організм досягає оптимальних показників для заняття будь-якою діяльністю з максимальною віддачею. Д. Г. Матвєєва наголошує на тому, що це є важливим чинником, який необхідно враховувати при здійсненні на студента педагогічних впливів через ті чи інші форми організації навчально-пізнавальної діяльності [162].

Найважливішим новоутворенням цього періоду є розвиток самоосвіти, тобто самопізнання, а сутність його – установка відносно самого себе, тому важливою умовою розвитку комунікативних навичок ведення переговорів є врахування принципів студентоцентрованого навчання, що веде за собою збільшення автономії студента в процесі навчання із забезпеченням

відповідного супроводу та підтримки з боку викладача та гнучке використання різноманітних як інтерактивних, так і традиційних методів.

Н. М. Трофімова та О. І. Єрьоміна [257] у своїх дослідженнях пишуть про те, що зміна ставлення студента до себе, до власної діяльності є основою для самонавчання, виходу за межі програми університету, творчого підходу до навчання, що дає можливість творчо перетворювати себе на фахівця своєї майбутньої професійної діяльності.

Л. В. Музичко стверджує, що важливою ознакою навчання студентів є його «професійний» аспект, який забезпечує отримання досвіду, необхідного для його майбутньої професійної діяльності. Збільшення проекцій професійної діяльності на професійну підготовку, розуміння їхньої взаємозумовленості та системного характеру організації може слугувати для студентів джерелом додаткової мотивації самоосвіти та самовиховання, наповнювати більш глибоким змістом цілі діяльності, стимулювати потребу у змінах тощо [172].

Враховуючи те, що студентський вік – це вік можливостей, під час якого потрібно повною мірою розкривати творчий потенціал молоді, розвивати конкретні вміння та навички, враховуючи усі фізіологічні особливості організму студентів, який досягає оптимальних показників для заняття будь-якою діяльністю з максимальною віддачею. Однією з головних умов розвитку комунікативних навичок ведення переговорів виступає пыдвищення у студентів відповідної мотивації та розуміння їх значення для ефективного майбутнього професійного зростання.

Дослідження навчально-професійної мотивації студентів є завданням, що має велике значення для підвищення ефективності вузівської освіти. Мотиваційно-потребові компоненти навчальної та навчально-професійної діяльності розглядалися багатьма вітчизняними та зарубіжними вченими (Л. І. Божович [41], Р. С. Вайсман [46], І. П. Ільїн [87], В. Я. Кікоть [99], О. М. Леонтьєв [145], В. С. Мухіна [173], Г. І. Щукіна [286], В. О. Якунін [291] та ін.).

Сьогодні термін «мотивація» трактують по-різному. Наприклад, С. Л. Рубінштейн під мотивацією розуміє систему спонукань, ієрархічно організовану [226, с. 56]. Ф. М. Подшивайлов у своєму дослідженні під даним терміном розуміє «динамічний процес конкретизації, усвідомлення потреби, виникнення бажання, утворення мотиву та формування наміру здійснити задоволення потреби, при цьому весь мотиваційний процес може займати долі секунди, і його окремі складові не завжди розгорнуто актуалізуються у свідомості людини» [204]. Л. І. Божович визначає мотивацію як систему певних мотивів, які спонукають до активної діяльності [41, с. 34]. А. К. Маркова під мотивацією розуміє багатомірне утворення певних мотивів, потреб, цілей, намірів, інтересів, ідеалів, цінностей [159, с. 25].

Результати досліджень психологів (О. М. Леонтьєв [143, с. 143], Л. І. Божович [41] та ін.) показують, що досягнення ефективних результатів професійного розвитку особистості під час навчання у вищий школі загалом та розвитку професійно-важливих вмінь та навичок зокрема, неможливе без достатньої позитивної мотивації. В. П. Кутєєва визначає такі позитивні мотиви пізнавальної діяльності: усвідомлення важливості оволодіння професією; почуття обов'язку; бажання навчатись та прояв зацікавленості певними дисциплінами; відчуття задоволення в результаті отримання нового матеріалу; розв'язання важких завдань [132].

Підвищення мотивації студентів – одна з умов ефективного розвитку комунікативних умінь та навичок ведення переговорів, яка досягається за допомогою ознайомлення студентів зі значенням даних навичок та умінь в майбутній професійній діяльності студентів-міжнародників.

О. Я. Кучерук стверджує, що на мотивацію навчальної діяльності має значний вплив і самооцінка студентів. Вона суттєво впливає і на мотивацію, і на результати навчальної діяльності [133]. Самооцінка є впливовим та важливим чинником, який впливає на розвиток студентів, їхніх вмінь та навичок, досягнення цілей тощо.

Ю. В. Якимчук у своїх дослідженнях виділяє такі психолого-педагогічні умови, необхідні для розвитку комунікативних здіностей майбутніх фахівців з міжнародних відносин: урахування при організації комунікативної діяльності вікових особливостей студентів, особливостей академічної групи; поліфункціональність вправ, які використовуються для розвитку відповідних здібностей; забезпечення комунікативною діяльністю комунікативність навчання, особистісного значення для студентів предмета спілкування, позитивного переживання студентом успіху спілкування, відсутності у студента комунікативних бар'єрів тощо [290].

Автор стверджує, що процес розвиту комунікативних здібностей студента має відбуватися у комунікативній діяльності [290]. Даний розвиток відбувається за умови виконання достатньої кількості вправ, спрямованих на розвиток комунікативних здібностей, використовуючи нові підходи до організації навчальної діяльності та до складання тренувальних вправ [290].

Отже, для ефективного розвитку комунікативних навичок ведення переговорів необхідно враховувати усі особливості студентського віку. По-перше, студенти відрізняються від інших вікових категорій високою пізнавальною активністю та мотивацією; по-друге, володіють аналітичним мисленням, схильністю до міркування, узагальнення, систематизацією сприймання інформації, глибоким багатостороннім проявом внутрішнього мовлення; по-третє, ефективний розвиток комунікативних вмінь та навичок відбувається через підвищення навчально-професійної мотивації студентів. Також важливо пам'ятати, що розвинути комунікативні навички – значить забезпечити, щоб студент правильно, без зайвого напруження сприймав, будував та реалізовував висловлювання.

Прийоми, які спрямовані на розвиток комунікативних навичок ведення переговорів у студентів-міжнародників, повинні забезпечувати комунікативну активність студентів, індивідуалізацію, ситуативність навчання та новизну навчальних ситуацій.

Використання нетрадиційних форм навчання у вищих закладах освіти показують кращі психологічні результати та кращу ефективність навчання. Ю. В. Якимчук стверджує, що такі засоби ефективні як окремо, так і у поєднанні. Використання групових форм навчання, з метою формування в майбутніх фахівців з міжнародних відносин комунікативних навичок, підвищення їхньої пізнавальної активності та самостійності, творчості й розвитку в них професійно-особистісних якостей. Крім цього відбувається ознайомлення студентів-міжнародників з психологічними механізмами сприймання та запам'ятовування відповідної інформації; залучення майбутніх фахівців з міжнародних відносин до науково-дослідної й пошукової роботи (розвиток творчого інтелектуального потенціалу [290].

Використання саме нетрадиційних форм навчання дозволяє підвищувати рівень розвитку комунікативних навичок у студентів-міжнародників за рахунок надання можливості студентам аналізувати, пробувати, показувати (демонструвати чи виявляти) свій творчий потенціал та порівнювати.

Здійснений теоретичний аналіз дозволив виявити психологічні умови розвитку комунікативних навичок ведення переговорів у студентському віці: пыдвищення внутрішньої мотивації (розуміння психологічної сутності формування навичок комунікації та усвідомлення нерозривного взаємозв'язку між рівнем розвитку комунікативних навичок ведення переговорів та ефективністю професійної комунікативної діяльності); формування у студентів чітких уявлень про сутність та структуру комунікативних навичок ведення переговорів; розвиток творчого потенціалу особистості студентів; використання інтегративного підходу, тобто поєднання традиційних та інноваційних методів навчання (з урахуванням специфіки майбутньої професійної діяльності); можливість аналізувати переваги здобування певних умінь і навичок для подальшого особистісного та професійного розвитку; формування чіткої спрямованості майбутніх фахівців на професійну діяльність, бажання досягти успіху у професійній

сфері; системний та взаємопов'язаний розвиток комунікативних навичок ведення переговорів, який досягається за рахунок оптимальних показників розвитку мислення, пам'яті, схильності до розміркування, узагальнення, систематизації сприйнятої інформації та в процесі поєднання усіх трьох компонентів (інформаційно-комунікативного, експресивно-перцептивного та міжособистісного) шляхом багаторазового повторення, підкріплюючись відповідними теоретичними знаннями.

Висновки до розділу 1

На сучасному етапі розвитку нашого суспільства проблема дослідження комунікативних навичок ведення переговорів у майбутніх фахівців з міжнародних відносин як важливої складової їхньої майбутньої професійної діяльності, набуває особливої актуальності. Усвідомлення цієї проблематики може стати рушійною силою для поглибленого дослідження особливостей та принципів становлення спеціалістів, вирішення проблем підвищення рівня їхньої комунікативної компетентності.

Під комунікативною компетентністю майбутнього фахівця з міжнародних відносин розуміємо сукупність знань, умінь та навичок, сформованих та удосконалених під час навчання у вищих навчальних закладах, розвинутих в ході творчої діяльності та набуття досвіду в процесі професійного становлення.

Під комунікативними навичками ведення переговорів розуміємо особистісні ресурси майбутніх фахівців з міжнародних відносин, які є результатом набуття у навчально-професійній діяльності індивідуального досвіду, необхідного для встановлення ефективної взаємодії на всіх етапах ведення переговорного процесу.

На основі систематизації та узагальнення наукових положень щодо феномену комунікативних навичок, особливостей діяльності фахівців з міжнародних відносин було визначено їх компоненти: інформаційно-

комунікативний, перцептивно-експресивний та міжособистісний. Значення представлених компонентів для розвитку комунікативних навичок ведення переговорів охарактеризовано наступним чином: *інформаційно-комунікативний* компонент відображає комунікативно-смисловий аспект взаємодії під час ведення переговорів, містить навички впевненої поведінки, вербального та невербального спілкування (здатність до активного слухання та швидкого реагування в ситуації інформаційної новизни); *перцептивно-експресивний,* пов'язаний з афективно-комунікативною функцією спілкування, об'єднує навички самоконтролю та саморегуляції, зовнішнього прояву почуттів (здатність встановлювати та підтримувати емоційні контакти, реагувати на зміни стратегій поведінки партнера); *міжособистісний* компонент пов'язаний із взаємодією між учасниками переговорів, передбачає навички міжособистісної взаємодії, що базуються на культурі ділового спілкування (здатність обирати стратегії спілкування, залежно від характеру міжособистісної взаємодії).

Виділено психологічні умови розвитку комунікативних навичок ведення переговорів у студентському віці: розвиток внутрішньої мотивації; формування чітких уявлень про сутність та структуру комунікативних навичок ведення переговорів; розвиток творчого потенціалу особистості студентів; використання інтегративного підходу до використання психолого-педагогічних методів; чітке спрямування майбутніх фахівців на професійну діяльність; підвищення автономії студентів в процесі розвитку комунікативних навичок ведення переговорів, який досягається за рахунок досягнення оптимальних показників розвитку мислення, пам'яті, схильності до розміркування, узагальнення, систематизації сприйнятої інформації та в процесі поєднання усіх трьох компонентів комунікативних навичок ведення переговорів у студентів-міжнародників.

Таким чином, теоретичний аналіз комунікативних навичок ведення переговорів, виокремлення психологічних умов їх розвитку у студентському віці дає змогу розробити і впровадити в навчальний процес

експериментально-дослідну програму, що сприятиме якісному та ефективному розвитку комунікативних навичок ведення переговорів у студентів-міжнародників.

Матеріали розділу 1 дисертації відображено в наступних публікаціях автора:

1. Шатило Ю. П. Коммуникативные навыки ведения переговоров как важный аспект профессиональной деятельности будущих специалистов в сфере международного бизнеса / Ю. П. Шатило // Молодой ученый – М. : «Молодой ученый», 2014. – №15. – С. 244 – 247.

2. Шатило Ю. П. Коммуникативные качества и навыки, которыми должны владеть будущие специалисты в сфере международныхотношений для успішного проведения переговоров / Ю. П. Шатило // Научная дискуссия: вопросы педагогики и психологии. № 8 (17). – М. : «Международный центр науки и образования», 2013. – С. 197 – 201.

3. Шатило Ю. П. Комунікативні навички ведення переговорів як важливий компонент формування професійно-комунікативної компетентності студентів-міжнародників / Ю. П. Шатило // Актуальні проблеми психології : зб. наукових праць Інституту психології ім. Г. С. Костюка НАПН України. – К. – Алчевськ : ДонДТУ, 2014. – С. 191-194.

4. Шатило Ю. П. Психолого-педагогічні проблеми підготовки майбутніх фахівців у сфері міжнародних відносин / Ю. П. Шатило // Актуальні питання освіти і науки: Міжнародна науково-практична конференція, 23-24 жовтня 2013 р.: тези доп. – Х. : ХОГОКЗ, 2013. – С. 342-346.

5. Шатило Ю. П. Набуття комунікативних навичок ведення переговорів у студентів вищих навчальних закладів освіти // ПОЛІТ. Сучасні проблеми науки. Гуманітарні науки: XII міжнародна науково-практична конференція молодих учених і студентів, 4-5 квітня 2012 р.: тези доп. – К. : НАУ, 2012. – С. 58.

6. Шатило Ю. П. Закордонний досвід навчання студентів веденню переговорів // ПОЛІТ. Сучасні проблеми науки. Гуманітарні науки: XIII міжнародна науково-практична конференція молодих учених і студентів, 3-4 квітня 2013 р.: тези доп. – К. : НАУ, 2013. – С. 182.

7. Шатило Ю. П. Комунікація як контекстуальний фактор міжнародних переговорів // ПОЛІТ. Сучасні проблеми науки. Гуманітарні науки: XIII міжнародна науково-практична конференція молодих учених і студентів, 3-4 квітня 2013 р.: тези доп. – К. : НАУ, 2013. – С. 216.

8. Шатило Ю. П. Комунікативні навички ведення переговорів як один із компонентів формування професійно-комунікативної компетентності майбутніх соціальних працівників // Стан та перспективи розвитку соціальної роботи в Україні : Всеукраїнська науково-практична конференція, 17-18 березня 2015 р.: тези доп. – К., 2015. – С. 13-15.

РОЗДІЛ 2

ЕМПІРИЧНЕ ДОСЛІДЖЕННЯ РОЗВИТКУ КОМУНІКАТИВНИХ НАВИЧОК ВЕДЕННЯ ПЕРЕГОВОРІВ У СТУДЕНТІВ-МІЖНАРОДНИКІВ

У розділі представлено методичне забезпечення, хід і головні результати емпіричного дослідження. Визначено особливості розвитку комунікативних навичок ведення переговорів у студентів-міжнародників та кореляційні зв'язки між показниками комунікативних навичок ведення переговорів у студентів-міжнародників.

2.1 Методика і процедура емпіричного дослідження рівнів сформованості комунікативних навичок ведення переговорів у студентів-міжнародників

У результаті теоретичного аналізу проблеми розвитку комунікативних навичок ведення переговорів у студентів-міжнародників було визначено, що дана проблема розкрита фрагментарно. Результатом аналізу, синтезу, узагальнення наукових поглядів щодо формування та розвитку комунікативних навичок ведення переговорів стала теоретична структурно-змістова модель розвитку показників компонентів відповідних навичок.

Методологічним принципом визначення рівня розвитку комунікативних навичок ведення переговорів було загальноприйняте положення у психології праці щодо проведення дослідження за прямими та побічними показниками (І. А. Сапов, 1980; М. С. Корольчук, 1996; О. А. Блінов, 1999; В. М. Корольчук, 2009).

Для одержання об'єктивних даних про рівень розвитку комунікативних навичок ведення переговорів у студентів-міжнародників було проведено констатувальний експеримент.

Під час проведення констатувального експерименту ставилися такі завдання:

- виявити рівень розвитку мотиваційної сфери студентів щодо розвитку комунікативних навичок ведення переговорів та ступінь усвідомлення студентами необхідності розвитку цих навичок для майбутньої професійної діяльності;

- визначити рівень самооцінки студентів по відношенню до рівня розвитку у них комунікативних навичок ведення переговорів;

- з'ясувати рівень розвитку побічних показників комунікативних навичок ведення переговорів у студентів-міжнародників;

- визначити кореляційні зв'язки між побічними показниками компонентів комунікативних навичок ведення переговорів;

- зробити розподіл вибірки досліджуваних за рівнем розвитку їхніх комунікативних навичок ведення переговорів.

Констатувальний експеримент проходив у два етапи: ***мотиваційно-пізнавальний та діагностичний.***

Метою першого етапу – ***мотиваційно-пізнавального*** – було виявлення інтересу студентів до розвитку комунікативних навичок ведення переговорів. Відповіді на запитання анкети також дали змогу визначити завдання роботи над розвитком комунікативних навичок ведення переговорів у процесі професійної підготовки.

Методика ***діагностичного етапу*** мала на меті виявлення рівня розвитку комунікативних навичок ведення переговорів, структуру яких складають три взаємопов'язані та взаємозумовлені компоненти: інформаційно-комунікативний, перцептивно-експресивний та міжособистісний (див. підрозділ 1.2).

Вибірку даного емпіричного дослідження склали:

1. Студенти Національного авіаційного університету (ІМВ НАУ) (четвертий курс, n=152, ж. – 65%, ч. – 35%, віком від 22 до 23 роки);

2. Фахівці з міжнародних відносин (n=34, ж. – 45%, ч. – 55%, віком від 33 до 41 років).

3. Викладачі Національного авіаційного університету (ІМВ НАУ) (n=32; віком від 32 до 50 років).

В табл. 2.1. представлено стислий опис емпіричного дослідження, виділено етапи та їх завдання. Також описані методи математичної статистики, які були застосовані для досягнення визначених завдань.

Таблиця 2.1.

Етапи та зміст емпіричного дослідження рівнів розвитку комунікативних навичок ведення переговорів у студентів-міжнародників

Етапи	**Етапи і завдання дослідження**	**Методи стат. обробки**	**Кількість учасників**
І етап	Вивчити: 1. мотивація до розвитку комунікативних навичок ведення переговоірв; 2. рівень самооцінки студентів щодо розвитку відповідних навичок; 3.рівень розвитку побічних показників комунікативних навичок ведення переговорів.	Кількісний та якісний аналіз	184
ІІ етап	Порівняти: 1.рівень розвитку комунікативних навичок ведення переговорів у студентів-міжнародників з рівнем розвитку комунікативних навичок ведення переговорів у фахівців міжнародної сфери. Виявити: 1.психологічні особливості розвитку комунікативних навичок ведення переговорів у студентів-міжнародників.	Кількісний, якісний та кореляційний аналіз, U-тесту Манна-Уітні	186
ІІІ етап	Вивчення впливу програми розвитку комунікативних навичок ведення переговорів на рівень розвитку відповідних навичок у студентів інституту Міжнародних відносин, які увійшли до КГ та ЕГ:	Кількісний та якісний аналіз	59
	1) на початку четвертого курсу (перед початком формувального експерименту); вивчення прямих та побічних показникі;	Кількісний та якісний аналіз	59
	2) вкінці четвертого курсу (після проходження програми); вивчення прямих та побічних показників.	Кількісний та якісний аналіз, критерій t-Стьюдента	59
Всього досліджено:			218

На основі аналізу наукової літератури та власних спостережень, нами було визначено побічні показники сформованості комунікативних навичок ведення переговорів (див. табл. 2.2.). Для їх вимірювання як складного психологічного утворення особистості, в нашому дослідженні було застосовано комплексну психодіагностику – сукупність різнотипових стандартизованих методик, тестів, опитувальників.

Таблиця 2.2.

Побічні показники рівнів розвитку компонентів комунікативних навичок ведення переговорів у студентів-міжнародників

Компоненти	Показники	Методики дослідження	Кількість показників в методиці
Інформаційно-комунікативний	Активне слухання	«Чи вмієте Ви слухати (Д. Я. Райгородський)	1
	Аргументація	«Чи вмієте Ви переконувати інших?» (В. В. Бондаренко)	1
Експресивно-перцептивний	Емпатія	Методика «Діагностика рівня емпатійних здібностей» В. В. Бойка	7
	Встановлення та підтримка емоційного контакту	Методика діагностики «перешкод» в установленні емоційних контактів В. В. Бойка	6
Міжособистісний	Здатність обирати стратегії спілкування	Методика діагностики домінуючої стратегії психологічного захисту в спілкуванні В. В. Бойка	3
	Самоактуалізація особистості	Тест (САТ) (Л. Я. Гозман, М. В. Кроз, М. В. Латинська)	14
	Самооцінка особистості	Тест «Самооцінка вмінь та навичок ділового спілкування» (О. О. Рембач, адаптований)	3

На діагностичному етапі було використано три блоки діагностичних засобів, за допомогою яких отримано емпіричну інформацію про особливості розвитку комунікативних навичок ведення переговорів (див табл. 2.2.).

Для дослідження рівня розвитку навичок, які входять до *інформаційно-комунікативного компоненту* нами було застосовано дві методики: тест «Чи вмієте ви слухати співрозмовника?» Д. Я. Райгородского та «Чи вмієте Ви переконувати інших?» В. В. Бондаренка.

1. Тест «Чи вмієте ви слухати співрозмовника?» Д. Я. Райгородского [219, с. 261]. Уміння слухати – це якість, яку досить важко опанувати, але вона дуже важлива при веденні переговорів будь-яких рівнів. Щоб навчитися ефективно слухати, майбутній парламентер повинен вміти керувати власним внутрішннім мовленням.

Для дослідження навичок слухати нами було використано тест «Чи вмієте ви слухати співрозмовника?» Д. Я. Райгородского. Цей тест дає змогу діагностувати передусім здатність сприймати і аналізувати почуте, розуміти підтекст і робити висновки [219, с. 261]. Він має 25 тверджень, студентам потрібно відмітити ті ситуації, які викликають у них незадоволення або досаду й роздратування під час бесіди з будь-якою людиною.

2. «Чи вмієте Ви переконувати інших?» (В. В. Бондаренко) [42]. Аргументація є засобом переконуючого впливу на співрозмовника. Тест містить 10 запитань, які спрямовані на діагностику здатності здійснювати переконуючий вплив на співрозмовника. Оцінка тесту за трьома рівнями 0-3 бала – сила впливу на співрозмовника досить слабка; 4-8 балів – середні здібності до здійснення впливу, особа іноді відстоює свою позицію, але часто їй не вдається зробити; 9-10 балів – високий рівень здатності переконувати інших, аргументувати свою позицію.

Для дослідження рівня розвитку навичок, які входять до *експресивно-перцептивного компоненту* нами було застосовано дві методики: Методика «Діагностика рівня емпатійних здібностей» В. В. Бойка та «Методика діагностики «перешкод» у встановленні емоційних контактів» В. В. Бойка.

1. Методика діагностики рівня емпатійних здібностей В. В. Бойка [219].

Розрізняють такі види емпатії: інтуїтивна – реакція на переживання партнера по спілкуванню на підсвідомому рівні, здатність бачити його поведінку та діяти в умовах, коли необхідно спиратися на досвід, через дефіцит інформації; раціональна – інтенсивний аналіз інформації про партнера по спілкуванню та спрямованість уваги, сприйняття і мислення на сутність іншої людини – на її стан, проблеми, поведінку тощо; емоційна – здатність емоційно відгукуватися на переживання та почуття іншого; когнітивна – характеризується домінуванням процесів розуміння іншого та здатністю оцінити можливості подальшої зміни ситуації; поведінкова – спонукання об'єкта емпатії до певних дій [109; 219].

У переговорному процесі важливого значення набуває володіння саме здатністю проявляти раціональну та інтуїтивну емпатію, що дає можливість використовувати попередній досвід під час спілкування з партнером по переговорам, передбачати вибір стратегій його поведінки, методів аргументації тощо. Також володіння даною здатністю допомагає переговірникам спрямувати свою увагу саме на поведінку партнера, його почуття та обирати відповідні стратегії та тактики взаємодії з ними.

Ця методика дає можливість оцінити рівень емпатії майбутніх фахівців з міжнародних відносин за шістьма шкалами та виділити рівні розвитку саме інтуїтивного та раціонального каналів емпатії.

2. Для виявлення рівня емоційної ефективності в спілкуванні та виявлення типу емоційних перешкод нами було проведено діагностику за допомогою «Методики діагностики «перешкод» у встановленні емоційних контактів» В. В. Бойка [220]. Методика спрямована на виявлення рівня емоційної ефективності в спілкуванні і типу емоційних перешкод. У методиці В. В. Бойка емоційні перешкоди об'єднані в п'ять груп: 1) невміння управляти емоціями, дозувати їх; 2) неадекватний прояв емоцій; 3) негнучкість, нерозвиненість, невиразність емоцій; 4) домінування негативних емоцій; 5) небажання зближуватися з людьми на емоційній

основі. Це уможливило не лише виявлення проблеми та перешкод у встановлені емоційних контактів у студентів-міжнародників, а й більш детально по групам прослідкувати, в чому саме ці проблеми проявляються, а також визначення чинників комунікативних бар'єрів, пов'язаних з емоційною сферою.

Дослідження міжособистісного компоненту.

1. «Методика діагностики домінуючої стратегії психологічного захисту в спілкуванні» В. В. Бойка [168, с. 198].

Для визначення властивої стратегії психологічного захисту в спілкуванні з партнерами потрібно було підрахувати суму відповідей кожного типу: «а» – миролюбність, «б» – уникнення, «в» – агресія. Чим більше відповідей того чи іншого типу, тим чіткіше виражена відповідна стратегія.

Переговірники, які орієнтуються в переговірному процесі саме на стратегію «миролюбність», в процесі ведення переговорів спираються на інтелект та характер та ведуть переговори за допомогою співробітництва та партнерства. Саме такий підхід сьогодні є найкращим для проведення ділових переговорів, тому важливо дослідити у студентів-міжнародників: чи дотримуються даної стратегії вони, чи в процесі спілкування спираються на стратегії «уникнення» та «агресії». Використання зазначених стратегій може мати негативні наслідки, які впливають не тільки на хід та результати переговорів, але і на особистісні якості особистості.

Стратегія уникання вирізняється економією інтелектуальних та емоційних ресурсів. Індивід обходить або «без бою залишає зони конфліктів» і напруг, якщо його «Я» загрожує небезпека. При цьому відбувається економія енергії емоцій та мінімальне напруження інтелекту.

2. Самоактуалізаційний тест (САТ) (Л. Я. Гозман, М. В. Кроз, М. В. Латинська) [63]. Методика спрямована на вивчення загального рівня самоактуалізації людини, а в нашому дослідженні основною метою її використання є дослідження рівня самоактуалізації студента, який планує

реалізувати себе в професійній ролі фахівця з міжнародних відносин. Самоактуалізація є синтетичним поняттям, оскільки включає всебічний та безперервний розвиток творчого та духовного потенціалу людини, адекватне сприймання оточуючого середовища, світу та свого місця в ньому, високий рівень психічного здоров'я та зрілості людини, виступає найвищим ступенем розвитку людини.

У процесі ведення переговорів важливе місце займає спрямованість переговірника на власні цінності, переконання, настанови та принципи, що дає можливість не піддаватися на маніпуляції та не відходити від власного шляху дій в процесі ведення переговорів. Крім цього дана методика [63] дає можливість виміряти такі важливі структурні компоненти самоактуалізації, як орієнтація у часі, яка визначає уміння людини орієнтуватися в часовому просторі та завжди відповідати реальному часовому виміру, проявляться у осіб з високим рівнем рефлексивності по відношенню до минулого, майбутнього і теперішнього.

Показники шкали ціннісних орієнтацій безпосередньо впливатимуть на професійну ідентичність, оскільки для студентів-міжнародників оволодіти необхідними професійними вміннями та навичками є цінним надбанням. За допомогою шкал гнучкості поведінки, сенситивності, спонтанності ми вивчили такі особливості майбутніх фахівців, які виступають професійно значущими здібностями. Шкала самоповаги та самоприйняття, шкала уявлення про природу людини, шкала синергії відображають певною мірою рефлексивність фахівця. Шкала прийняття агресії, шкала контактності, шкала пізнавальних потреб та креативності впливають на розвиток професійної рефлексії, оскільки забезпечують творчий підхід під час складних ситуацій, контроль негативних емоцій в процесі переговорів, збереження позитивної емоційної атмосфери.

Рівень розвитку самоактуалізації студентів-міжнародників впливатиме на вдосконалення професійних умінь та навичок ведення переговорів й на їх

зданість вести переговори на високому рівні, використовуючи комунікативні навички ведення переговорів.

3. Тест «Самооцінка вмінь та навичок ділового спілкування» (О. О. Рембач, адаптований) (див. додаток А) має три рівні запитань, які дозволяють виявити рівень самооцінки студентів рівня розвитку навичок, які входять до трьох компонентів спілкування в процесі ведення переговорів: інформаційно-комунікативного, експресивно-перцептивного та міжособистісного.

Студентам було запропоновано оцінити рівень розвитку вмінь та навичок ведення переговорів від 1 до 5 балів. Високий ступінь – 5, достатній – 4, середній – 3, нижчий середнього – 2, низький – 1.

Нами було розроблено авторську анкету на виявлення рівня мотивації до розвитку комунікативних навичок ведення переговорів (див. додаток Б.2).

Анкета містить 7 запитань, які дають змогу виявити зацікавленість у розвитку комунікативних навичок ведення переговорів, розуміння їх місця в майбутній професійній діяльності та необхідність мотивації до розвитку відповідних навичок.

Для аналізу результатів констатувального зрізу визначено *критерії* та *показники* розвитку комунікативних навичок ведення переговорів у студентів-міжнародників, що охоплюють основні характеристики компонентів спілкування під час переговорів, тобто комунікативні вміння та навички ведення переговорів:

Високий – невимушеність поведінки під час переговорів; системна диференціація та ідентифікація експресивних проявів партнера по спілкуванню; володіння прийомами ведення продуктивної дискусії в ситуаціях ділової взаємодії.

Середній – прагнення до контактів та активність у спілкуванні в процесі переговорів; вплив на партерів по спілкуванню, зберігаючи при

цьому власну автономність; встановлення контакту та налагодження зворотного зв'язку.

Низький – відсутність ініціативи у спілкуванні в процесі переговорів; помилки в інтерпретації слів співрозмовника, відсутність аналізу почутого, невміння налагоджувати зворотній зв'язок під час переговорів; недостатній розвиток емоційного відгуку, нездатність уявити себе на місці партнера по спілкуванню; часта втрата контролю над своїми почуттями та емоціями.

Нами запропоновано систему методів та методик, яка дає змогу виявити рівень розвитку побічних показників компонентів комунікативних навичок ведення переговорів у студентів-міжнародників. Ця система використовувалась в ході проведення констатувального етапу дослідження, який проходив у два етапи: мотиваційно-пізнавальний та діагностичний.

2.2 Аналіз результатів емпіричного дослідження рівнів сформованості комунікативних навичок ведення переговорів у студентів-міжнародників

Комунікативні навички ведення переговорів розглядаються нами, як особистісні ресурси майбутніх фахівців з міжнародних відносин, які є результатом набуття у навчально-професійній діяльності індивідуального досвіду, необхідного для встановлення ефективної взаємодії на всіх етапах переговорного процесу. Розвиток цих навичок передбачає побудову системи ресурсів студентів-міжнародників, необхідних для ефективної взаємодії на всіх етапах переговорного процесу та характеризується поетапним відпрацюванням елементів комунікативних дій (деякі з яким стають автоматизованими). Відповідно до поставлених завдань дослідження в цілому в емпіричному дослідженні використано низку психодіагностичних методик: для діагностики інформаційно-комунікативного компоненту – методики, що досліджують здатність активно слухати та аргументувати власну позицію (тести «Чи вмієте Ви слухати» (Д. Я. Райгородський) та «Чи

вмієте Ви переконувати інших?» (В. В. Бондаренко)); для діагностики експресивно-перцептивного компонента – методики дослідження здатності до прояву емпатії в процесі ведення ділових переговорів та встановлювати емоційні контакти зі співрозмовником («Діагностика «перешкод» в установленні емоційних контактів» та «Діагностика рівня емпатійних здібностей» В. В. Бойка); для діагностики міжособистісного компонента – методика дослідження здатності обирати стратегію спілкування в процесі взаємодії на переговорах («Діагностика домінуючої стратегії психологічного захисту в спілкуванні» В. В. Бойка; самоактуалізаційний тест (САТ) (Л. Я. Гозман, М. В. Кроз, М. В. Латинська) для визначення рівня самоактуалізації особистості); адаптований опитувальник О. О. Рембач «Самооцінка вмінь ділового спілкування» – дослідження рівня самооцінки студентів комунікативних навичок ведення переговорів.

На ***мотиваційно-пізнавальному*** етапі констатувального експерименту нами було проведено анкетування серед викладачів та студентів Навчально-наукового інституту Міжнародних відносин.

Запитання анкети для викладачів (див. додаток Б.1) мали на меті з'ясувати: оцінку ними рівня розвитку комунікативних навичок ведення переговорів у майбутніх фахівців з міжнародного відносин; напрями розвитку навичок ведення переговорів у студентів-міжнародників під час навчання у вищих навчальних закладах; комунікативні навички, які необхідні для успішного проведення переговорів.

Опитування засвідчило, що 20% викладачів вважають, що рівень розвитку комунікативних навичок ведення переговорів у майбутніх фахівців з міжнародних відносин низький; 53% – середній та 27% вважають рівень високим.

На думку викладачів студенти, які випускаються після четвертого курсу, мають середній рівень комунікативних навичок ведення переговорів, а також потребують розвитку та корегування.

Усі опитані викладачі вважають, що необхідно розвивати комунікативні навички ведення переговорів у майбутніх фахівців з міжнародних відносин під час навчання у вищому навчальному закладі.

Серед запропонованих навичок ведення переговорів, які необхідно розвивати для досягнення ефективності у переговорах, викладачами було виділено такі навички та вміння: легко встановлювати контакт та підтримувати його (58%), аргументувати свою позицію (48%), ефективно слухати та ставити запитання (43%), вербального та невербального спілкування (41%), визначати тип особистості співрозмовника (38%). Крім запропонованих нами навичок та вмінь, 83% опитаних додали здатність враховувати крос-культурні розбіжності опонентів.

Для встановлення мотиваційної основи роботи з розвитку комунікативних навичок ведення переговорів та виявлення рівня володіння змістовим аспектом нами було проведено анкетування студентів.

Анкета містила 7 запитань (див. додаток Б.1), з яких перше було пов’язано з визначенням ролі у своїй майбутній професійній діяльності ведення переговорів. Головну роль відвело 52% опитаних студентів; 42% – другорядну; 6% – незначну.

Другим запитанням було: «Яке місце у структурі переговорів займають комунікативні навички?». 20% студентів відвели головну роль комунікативним навичкам, 45% – другорядну; 35% – незначну.

Аналіз відповідей на запитання «Чи достатньо у Вас знань про переговори та навички ведення переговорів та чи вмієте Ви їх практично використовувати?» засвідчив: студенти оцінили свої знання про переговори, навички ведення переговорів та вміння їх практично використовувати на відмінно – 14%, добре – 21% , задовільно – 48%, незадовільно – 17%.

Аналіз відповідей на четверте запитання «Чи можете Ви самостійно розвинути комунікативні навички ведення переговорів?» показав, що: 12% респондентів здатні самостійно розвинути комунікативні навички ведення

переговорів; 52% не в змозі самостійно розвивати відповідні навички; «можливо» – відмітило 36% опитаних.

Відповіді студентів на п’яте запитання анкети уможливили констатацію щодо чіткої мотивації до розвитку комунікативних навичок ведення переговорів: 29% студентів відповіли на запитання: так, було б добре розвинути у собі ці навички для подальшого використання у майбутній професійній діяльності. Отже, бачимо, що у респондентів високий рівень мотивації до розвитку комунікативних навичок ведення переговорів, про що свідчить розуміння їх значення для майбутньої діяльності у сфері міжнародних відносин. Відповідь: ні, не вважаю, що знадобиться мені у моїй майбутній професійній діяльності дало 13% студентів та відповідь: так, але тільки з цікавості – 58% опитаних студентів-міжнародників.

Серед навичок та вмінь, які були запропоновані в анкеті, найбільш необхідні для ефективного ведення переговорів на думку студентів є такі, як: впевнено аргументувати свою позицію, переконувати співрозмовника, легко встановлювати контакт та підтримувати його, приймати аргументації іншої сторони, відповідати на заперечення, ефективно слухати та активно ставити запитання, виділяти та нейтралізувати маніпуляції.

Дані проведеного анкетування студентів дозволили дійти таких висновків:

- у студентів недостатньо сформована мотиваційна сфера, що ускладнює роботу над розвитком комунікативних навичок ведення переговорів, хоча більшість усвідомлює необхідність володіння цими навичками для становлення майбутнього фахівця;

- студенти досить критично ставляться до сформованих у них комунікативних навичок ведення переговорів;

- студенти вважають тренінг ефективним засобом розвитку навичок ведення переговорів.

На другому, діагностичному етапі нами було використано блок методик (див. підрозділ 2.2.), який дозволяє нам визначити рівень розвитку

побічних показників комунікативних навичок ведення переговорів у студентів Навчально-наукового інституту Міжнародних відносин.

Дослідження інформаційно-комунікативного компоненту.

1. Методика «Чи вмієте Ви слухати?» [220] спрямована на діагностику передусім здатності сприймати і аналізувати почуте, розуміти підтекст і робити висновки.

Діагностика за допомогою цієї методики показала, що високий рівень здатності слухати наявний у 42,8% респондентів, такі студенти активно слухають, задають питання, уважні, витримані, хороші співрозмовники, продумують фрази заздалегідь. Середній рівень мають 47,8% опитаних студентів, такі студенти розуміють зміст мовного повідомлення, здатні «підлаштувати» свій темп мислення до промови співрозмовника, використовують під час переговорів вирази, які відомі не усім, щоб вразити співрозмовника, що викликає складності у розумінні співрозмовником отриманої інформації. Низький рівень здатності активно слухати мають 9,4% студентів. Студентам з низьким рівнем притаманні помилки в інтерпретації слів співрозмовника та ігнорування аналізу отриманої інформації (див. таблицю 2.3.).

Таблиця 2.3.

Кількісні показники рівня розвитку здатності активно слухати (у %, n=152)

Рівні	Розподіл показників	
	%	К-сть
Високий	42,8	65
Середній	48	73
Низький	9,2	14

Виходячи з показників студентів четвертого курсу, ми можемо стверджувати, що рівень здатності активно слухати є недостатнім для ведення переговорів, адже в даній ситуації лише 42,8% студентів здатні виявляти інтерес до співрозмовника та розуміти почуту інформацію.

2. Методика «Чи вмієте Ви переконувати інших» (В. В. Бондаренко) [42].

Було виявлено, що 26,8% студентів мають низький рівень розвитку здатності переконувати інших, аргументувати свою позицію. Таким студентам важливо довести свою точку зору та впливати на думку співрозмовника, але аргументувати свою позицію вони не здатні. 58,7% студентів мають середній рівень, дані респонденти намагаються відстоювати свою позицію, але це їм вдається лише частково. І лише 14,5% студентів-міжнародників здатні чітко висловлювати свої думки, їм легко аргументувати свою точку зору, а отже переконувати інших (див. табл. 2.4.).

Таблиця 2.4.

Кількісні показники рівня розвитку здатності аргументувати (у %, n=152)

Рівні	Розподіл показників	
	%	К-сть
Високий	14,5	22
Середній	58,6	89
Низький	27	41

Дослідження експресивно-перцептивного компоненту.

1. Методика діагностики рівня емпатійних здібностей В. В. Бойка.

Аналіз результатів протоколів дозволив за допомогою ключа-дешифратора отримати дані про загальну емпатійну спрямованість студенті-міжнародників, а також надати характеристику окремим каналам емпатії.

Методика дала можливість визначити рівень емпатії студентів за показниками, які є важливими для ведення переговорів.

Раціональний канал емпатії, передбачає спрямованість уваги та сприйняття на сутність будь-якої іншої людини – на її стан, проблеми, поведінку, спонтанний інтерес до іншої людини. 66,7% студентів четвертого курсу мають низький рівень, 33,3% – середній. 34,8% студентів наголосили на тому, що їм у більшості випадків важко проявляти інтерес до співрозмовника, частіше за все на перший план виходять тільки власні

інтереси, що заважає раціонально приймати рішення та досягати компромісів із співрозмовником (див. табл. 2.5.).

Емоційний канал емпатії. Фіксується здатність входити в емоційний резонанс з оточуючими – співпереживати. Емоційний відгук в даному випадку є методом «входження» в енергетичне поле партнера. Зрозуміти його внутрішній світ, прогнозувати поведінку можливо тільки за умови, що відбулося енергетичне підлаштування. Співпереживання виконує роль сполучної ланки. Цей канал емпатії також знаходиться переважно на низькому рівні. 25,3% із 58% студентів наголошували на тому, що співпереживання їм взагалі не властиве та здебільшого переважає егоїзм в процесі ділового спілкування (див. табл. 2.5.).

Інтуїтивний канал емпатії. Переважна більшість опитаних студентів четвертого курсу мають низький інтуїтивний канал емпатії (див. табл. 2.5.). Такі студенти не мають здатності бачити поведінку партнерів, діяти залежно від змісту інформації про них, спираючись на досвід. Без здатності швидко діяти у ситуації, яка змінюється, переговірник багато часу витрачає на підбір аргументів, методів аргументації тощо. Якщо цей канал емпатії розвинений на високому рівні, то переговірники мають перевагу та залежно від ситуації й поведінки партнера можуть змінити стратегію чи тактику спілкування на переговорах.

Настанови, які допомагають або заважають емпатії, відповідно, полегшують або заважають дії усіх емпатійних каналів. Ефективність емпатії, скоріш за все, знижується, якщо людина намагається уникати особистих контактів, вважає недоречним проявляти цікавість до іншої особистості, спокійно ставитися до переживань і проблем оточуючих. Подібні умонастрої різко обмежують діапазон емоційної чуйності і емпатичного сприйняття. Навпаки, різні канали емпатії діють активніше і надійніше, якщо немає перешкод з боку установок особистості. Рівень даних установок у опитаних студентів четвертого курсу знаходяться на середньому рівні (див. табл. 2.5.).

Проникаюча здатність до емпатії є важливою комунікативною якістю людини, яка дозволяє створити атмосферу відкритості, довіри. Студенти, які мають високий рівень даного каналу емпатії своєю поведінкою і ставленням до партнера допомагають обміну інформацією або перешкоджають йому. 67,4% респондентів в більшості випадків ділового спілкування відчувають атмосферу напруження та підозри, що заважає розкриттю (див. табл. 2.5.).

Ідентифікація – ще одна умова успішної емпатії. Це здатність зрозуміти іншу людину на основі співпереживань, поставити себе на місце партнера. В основі ідентифікації – легкість, рухливість і гнучкість емоцій, здатність до наслідування. На високому рівні здатність ідентифікувати себе з іншими виявлена у 18,3% студентів, на середньому – 41,3%, на низькому – 40,4% (див. табл. 2.5.).

Таблиця 2.5.

Кількісні показники каналів емпатії (у %, n=152)

Канали емпатії, у %	Рівні сформованості (у %)		
	Н	С	В
Раціональний канал емпатії	66,7	33,3	0
Емоційний канал емпатії	58	16,7	25,3
Інтуїтивний канал емпатії	58	33,3	8,7
Установки, які полегшують дію усіх емпатичних каналів	16,7	74,6	8,7
Проникаюча здатність	8	67,4	24,6
Ідентифікація	40,4	41,3	18,3

Ми констатували, що 65,9% студентів мають середній рівень емпатії, 8,7% – високий та 25,4% низький. У студентів з низьким рівнем емпатії недостатньо розвинений емоційний відгук, часто вони не здатні уявити себе на місці партнера по спілкуванню (див. табл. 2.6.).

Особливу увагу ми звернули на тих, хто має високий рівень емпатійних тенденцій, адже здатних емоційно відгукуватися людей можуть «експлуатувати» егоїстичні особи, які користуються їх добротою для реалізації власних ідей. Для здатних емоційно відгукуватися важливим є вміння відстояти себе в умовах зіткнення з самолюбством та індивідуалізмом

інших людей. Таким студентам потрібна програма вироблення прийомів емоційного захисту та диференційованого ставлення до суперників та співробітників.

Таблиця 2.6.

Кількісні показники рівня розвитку емпатійних здібностей (у %, n=152)

Рівні розвитку емпатичних здібностей	Розподіл показників	
	%	К-сть
Високий	8,6	13
Середній	65,8	100
Низький	25,7	39

Аналіз проведеного дослідження студентів четвертого курсу показав, що випускники потребують розвитку емпатійних здібностей майже в усіх каналах емпатії та емпатії взагалом. Рівень здатності проявляти емпатію до співрозмовників у студентів знаходиться переважно на середньому рівні. Особливу увагу потрібно приділяти таким каналам емпатії, як: раціональний, емоційний та інтуїтивний.

2. *Методика діагностики «перешкод» у спілкуванні В. В. Бойка* показала, що у 8,7% студентів четвертого курсу виявлено високий рівень «перешкод» у спілкуванні. У респондентів емоції найчастіше заважають встановлювати контакти зі співрозмовниками, вони можуть бути схильні до прояву дезорганізуючих реакцій або станів. 82,6% студентів мають середній рівень – емоції в цьому випадку в певній мірі ускладнюють взаємодію з опонентом. У 8,7% студенті четвертого курсу емоції, зазвичай, виступають допоміжним чинником і не заважають встановлювати зв’язок з опонентами (див. табл. 2.7.).

Методика також дозволила нам визначити, які конкретні «перешкоди» виникають у досліджуваного в процесі входження в контакт. Ми звернули увагу на ті пункти, за якими опитані набрали 3 і більше балів (див. табл. 2.8.). Ми бачимо, що у студентів четвертого курсу у позначку вище норми з

показником 58% потрапила негнучкість, нерозвиненість, невиразність емоцій, а небажання зближуватися з людьми на емоційній основі знаходиться вище норми у 33% опитаних студентів четвертого курсу.

Таблиця 2.7.

Кількісні показники рівня «перешкод» у спілкуванні (у %, n=152)

Рівні «перешкод» у спілкуванні	Розподіл показників	
	%	К-сть
Високий	8,6	13
Середній	82,2	125
Низький	9,2	14

Зменшенню кількості таких «перешкод» буде приділено увагу під час підготовки нашого тренінгу, спрямованого на розвиток комунікативних навичок ведення переговорів, оскільки здатність встановлювати емоційні контакти є важливою умовою ефективного проведення переговорів. Особливо слід звернути увагу на шкалу «негнучкість, нерозривність та невиразність емоцій» та «небажання зближуватися з людьми на емоційній основі».

Таблиця 2.8.

Кількісні показники «перешкод» у спілкуванні (у %, n=152)

Перешкоди, які можуть виникати у процесі спілкування	норма	вище норми
	%	%
невміння управляти емоціями, дозувати їх	81,9	17,4
неадекватний прояв емоцій	81,9	17,4
негнучкість, нерозвиненість, невиразність емоцій	40,6	58
домінування негативних емоцій	81,9	17,4
небажання зближуватися з людьми на емоційній основі	66,7	32,6

Для дослідження міжособистісного компоненту нами було застосовано *Методику діагностики домінуючої стратегії психологічного захисту в спілкуванні В. В. Бойка.*

У 42% студентів четвертого курсу переважає стратегія «миролюбність». Провідну роль у цій стратегії відіграє інтелект та характер. Студенти, в яких переважає дана стратегія під час ділової розмови будують партнерство та співробітництво, вміють йти на компроміси, роблять поступки. Вони готові жертвувати деякими своїми інтересами.

Стратегія «уникання» проявилась у 17,4% студентів четвертого курсу. Такі студенти економно витрачають інтелектуальні та емоційні ресурси. Зазвичай вони обходять або без бою залишають зони конфліктів і напруг. Але, при цьому, такі студенти відкрито не розтрачують свою емоційну енергію і мінімально напружують інтелект.

У 16,7% студентів перевищує стратегія «агресія». Агресія є стратегією психологічного захисту, що діє на основі інстинкту. Зі збільшенням загрози для суб'єктивної реальності таких студентів їх агресія зростає. Інтелект у таких студентів під час переговорів працює в режимі трансформатора, посилюючи агресію за рахунок змісту, що йому надається.

У 8,7% студентів виявлено дві стратегії: «уникнення» та «агресії». У таких студентів дві стратегії спрацьовують залежно від ситуації, але і в тому, і в іншому випадку бажаний результат не досягається (див. табл. 2.9.).

Таблиця 2.9.

Кількісні показники рівня розвитку здатності обирати стратегію психологічного захисту в спілкуванні (n=152)

Стратегії психологічного захисту	Розподіл показників	
	%	К-сть
М	42	64
У	17,8	27
А	16,4	25
МУ	8,6	13
МА	15	23

М – миролюбність; *У – уникнення*; *А – агресія*.

Розглянемо загальні результати *за методикою CAT*. Отримані дані оброблені та систематизовані за всіма шкалами методики. Для зручності

подання загального результату були встановлені відсоткові співвідношення за рівнем показників (див. табл. 2.10.).

Низький рівень шкали «підтримка» було виявлено у 43% респондентів, середній рівень у 28% та високий у 29% опитаних студентів-міжнародників (див. табл. 2.10.).

Студенти з високим рівнем цієї шкали незалежні у своїх вчинках, завжди намагаються керувати своїм життям, своїми життєвими цілями, переконаннями, установками та принципами. Такі студенти вільні у виборі та не чинять опір зовнішньому впливу.

На студентів з низьким рівнем даної шкали легко здійснити зовнішній вплив, вони діють несамостійно в складних обставинах, в процесі переговорів такі респонденти можуть легко піддаватися маніпулятивному впливу, що може призвести до поразки на переговорах та виникненню конфліктної ситуації.

Показники шкали «уявлення про природу людини» знаходяться на досить низькому рівні. Низький рівень за цією шкалою було виявлено у 51% студентів та середній у 40%. Низький рівень – це відсутність у студентів схильностей сприймати природу людини позитивно (див. табл. 2.10.).

Високий рівень у студентів-міжнародників було виявлено за такими шкалами: «гнучкість поведінки» (високий рівень – 65%), «спонтанність» (високий рівень – 68%), «самоповага» (високий рівень – 73%), «контактність» (високий рівень – 67%), «пізнавальні потреби» (високий рівень – 69%) (див. табл. 2.10.).

Ми бачимо, що 101 респондент зі 152 опитаних, здатні спонтанно та безпосередньо виявляти свої почуття. Однак, слід розуміти, що респонденти, які мають високий рівень за шкалою «спонтанність», здатні до спонтанних рішень, не виявляють здатності до продуманих, цілеспрямованих дій. Це свідчить тільки про те, що такі студенти не бояться вести себе природно та розкуто, демонструвати оточуючим свої емоції.

Ми бачимо, що 90 респондентів схильні цілком реалізувати свої цінності в поведінці на переговорах, у процесі ділового спілкування легко встановлюють взаємодію зі співрозмовниками, крім цього вони можуть швидко і адекватно реагувати на зміну життєвих ситуацій.

Було виявлено, що у 43% студентів шкала «підтримка» знаходиться на низькому рівні, що демонструє нездатність студентів орієнтуватися на власні цілі, переконання тощо. Такі студенти легко піддаються маніпуляціям та йдуть на поступки, які можуть негативно вплинути на хід подільшого спілкування (див. табл. 2.10.).

Таблиця 2.10.

Кількісні показники розвитку самоактуалізації у майбутніх фахівців з міжнародних відносин (у %, n=152)

№ п/п	Назва шкали	Низький рівень (%)	Середній рівень (%)	Високий рівень (%)
1	«Орієнтації у часі»	16	50	34
2	«Підтримки»	43	28	29
3	«Ціннісних орієнтацій»	35	42	23
4	«Гнучкості поведінки»	15	20	65
5	«Сенситивності»	12	67	21
6	«Спонтанності»	15	17	68
7	«Самоповаги»	13	14	73
8	«Самоприйняття»	9	74	17
9	«Уявлення про природу людини»	51	40	9
10	«Синергії»	30	65	5
11	«Прийняття агресії»	22	43	35
12	«Контактності»	13	20	67
13	«Пізнавальних потреб»	13	18	69
14	«Креативності»	21	69	48

З поданої діаграми (див. рис. 2.1) ми можемо бачити, що такі шкали, як: «ціннісні орієнтації» (низький рівень – 35%), «синергія» (низький рівень – 30%) та «уявлення про природу людини» (низький рівень – 51%) знаходяться на досить низькому рівні.

Високий рівень за шкалою «контактність» мають 92 опитаних студента-міжнародника, які здатні до швидкого встановлення тісних та емоційно насичених контактів з людьми. 95 опитаних студентів мають високий рівень за шкалою «пізнавальних потреб», що свідчить про наявність у них бажання до набуття знань про навколишній світ.

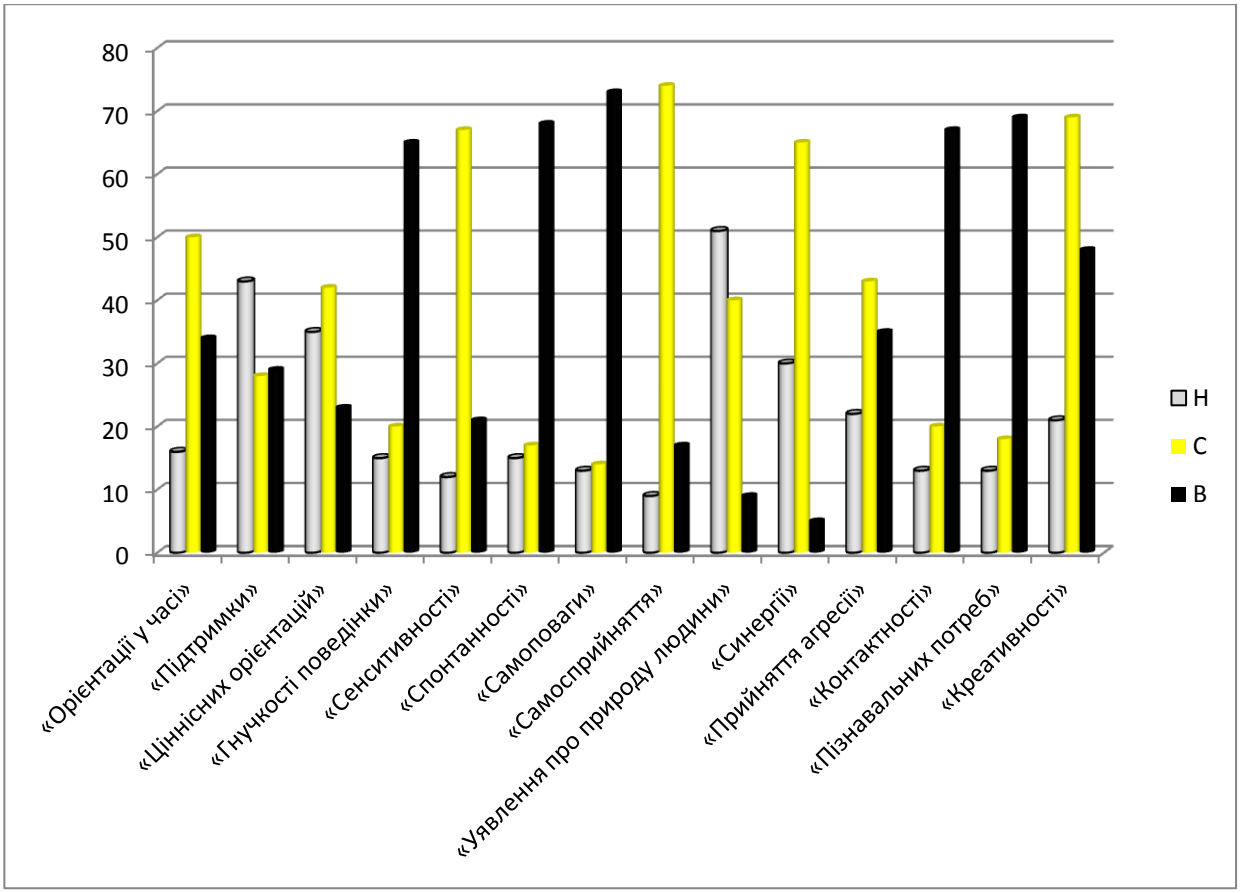


Рис. 2.1. Рівень розвитку показників самоактуалізації особистості у студентів-міжнародників.

Для визначення рівня самооцінки рівня розвитку комунікативних навичок ведення переговорів було застосовано опитувальник «Самооцінка умінь та навичок ділового спілкування» (О.О. Рембач, адаптований) (див. додаток А).

На думку 35% студентів, вони мають високий рівень навичок, які входять до інформаційно-комунікативного компонента, 24% вважають, що мають середній рівень та 41% – низький. Студенти з високим рівнем навичок даного компонента здатні встановити зоровий контакт, володіють увагою

слухачів, мають досить розвинуті навички аргументації власної позиції (див. табл. 2.11.).

Навички експресивно-перцептивного компонента розвинені, на їхню думку, у 29% студентів. Такі студенти впевнені, що володіють навичками встановлювати емоційний контакт зі співрозмовником та ототожнювати себе зі співрозмовником (приймати його точку зору). На середньому рівні даний компонент (на думку студентів) у 45% опитаних, 26% – на низькому (див. табл. 2.11.).

Навички, що входять до міжособистісного компонента, на високому рівні у 31% студентів. Такі студенти володіють навичками передбачати можливі конфліктні ситуації та досить ініціативні у спілкуванні. На середньому – у 52% студентів. На низькому рівні даний компонент у 17% студентів (див. таблицю 2.11.).

Таблиця 2.11.

Кількісні показники рівня самооцінки комунікативних навичок та вмінь ведення переговорів (у %, n=152)

Самооцінка навичок та умінь ділового спілкування, у %	Н	С	В
Інформаційно-комунікативний компонент	48	24	28
Експресивно-перцептивний компонент	26	45	29
Міжособистісний	17	52	31

Отже, ми бачимо, що за самооцінкою студентів своїх навичок, які відносяться до інформаційно-комунікативного компонента, вони знаходяться на найнижчому рівні. Більшість студентів вказали на те, що їм важко аргументувати власні думки. Загалом ми констатували, що 48% студентів мають низький рівень навичок інформаційно-комунікативного компонента, 25% вказали на те, що часто опиняються в ситуації, коли слухають, але не чують співрозмовника, що призводить до нерозуміння та конфліктних ситуацій; 10% наголосили та тому, що не вміють доречно використовувати міміку та жести в процесі спілкування, часто опиняються в ситуації, коли надмірне використання невербальних засобів заважає адекватно та чітко висловлювати власну позицію; 6% респондентів

вказали на низький рівень навичок ставити запитання, що заважає правильному отриманню інформації від опонента та її аналізу.

Найвищий показник за самооцінкою студентів навичок спілкування на переговорах отримали навички, які входять до міжособистісного компоненту. Майже усі студенти (49%), які зазначили середній показник навичок, що входять до міжособистісного компонента, наголосили на тому, що в змозі передбачати поведінку партнера по спілкуванню, але при цьому часто неправильно обирають стратегію дій, що призводить до непорозуміння під час взаємодії. 48% респондентів вказали на те, що найважче у взаємодії зі співрозмовником приймати правильні рішення та обирати оптимальну стратегію поведінки у нестандартних, кризових ситуаціях.

Враховуючи зазначені показники, можна зробити висновки, що студенти на момент переходу на четвертий курс мають середній рівень розвитку навичок ведення переговорів, про що було відмічено і в результатах анкетування серед викладачів.

Також ми констатували, що більшість опитаних нами студентів прагнуть до контактів та активності у спілкуванні, здатні встановлювати контакти, але при цьому не можуть вибрати ефективну стратегію взаємодії, тому швидко їх втрачають.

Наступний етап нашого дослідження мав на меті підтвердити чи спростувати висунуті нами припущення про те, що усі досліджувані нами показники складають одну нерозривну цілісну систему. Для цього був використаний метод кореляції Пірсона [96].

Також, в результаті другого етапу емпіричного дослідження ми змогли визначити особливості розвитку комунікативних навичок ведення переговорів у студентів-міжнародників. В процесі розробки та впровадження програми розвитку комунікативних навичок ведення переговорів були враховані як кількісні показники студентів, так і якісні. За допомогою методів математичної статистики, а саме, методу кореляційного аналізу, були визначені зв’язки між побічними показниками компонентів комунікативних навичок ведення

переговорів. Зроблений аналіз кореляційних зв'язків дозволив зробити такі висновки.

Існують суттєві зв'язки між мотивацією та показниками інформаційно-комунікативного компоненту (див. табл. 2.12.). Значний вплив рівня мотивації ми спостерігали на розвиток здатності активно слухати співрозмовника ($p<0,001$) та аргументувати власну позицію ($p<0,021$). Значний вплив на позитивну динаміку розвитку комунікативних навичок ведення переговорів має підвищення мотивації студентів (особливо на розвиток інформаційно-комунікативного компонента).

Таблиця 2.12.

Кореляційні зв'язки між рівнем мотивації та показниками інформаційно-комунікативного компонента

Залежні змінні / Незалежні змінні	Активне слухання		Аргументація	
	Коефіцієнт кореляції Пірсона	Значимість (двостороння)	Коефіцієнт кореляції Пірсона	Значимість (двостороння)
Мотивація	,655**	,001	,354*	,021

*Примітка: **. Кореляція значима на рівні 0,01 (двостороння); *. Кореляція значима на рівні 0,05 (двостороння).*

В таблиці 2.13. представлено коефіцієнти значимих кореляцій, що мають безпосередній вплив на досліджуваний показник комунікативних навичок ведення переговорів. Зокрема, рівень розвитку здатності аргументувати свою позицію в рамках нашого емпіричного дослідження залежить від рівня самоповаги ($p<0,001$) та самоприйняття ($p<0,014$), від здатності індивіда не приймати своє роздратування, гнів та агресію як природній прояв людської природи ($p<0,028$).

Значний вплив на розвиток здатності аргументувати власну позицію здійснює здатність студентів до цілісного сприйняття світу ($p<0,015$) та здатність розділяти ті цінності, які наявні у самоактуалізованої особистості ($p<0,028$).

Таблиця 2.13.

Кореляційні зв'язки між показниками самоактуалізації та показниками інформаційно-комунікативного компонента

Залежні змінні / Незалежні змінні	Аргументація	
	Коефіцієнт кореляції Пірсона	Значимість (двостороння)
«Самоповага»	,672**	,001
«Самоприйняття»	,526*	,014
«Синергія»	,522*	,015
«Ціннісних орієнтацій»	,479*	,028
«Прийняття агресії»	,478*	,028

*Примітка: **. Кореляція значима на рівні 0,01 (двостороння). *. Кореляція значима на рівні 0,05 (двостороння).*

В табл. 2.14., 2.15., 2.16., 2.17. представлено результати кореляційного аналізу показників перцептивно-експресивного компонента з компонентами самоактуалізації. Однозначність зв'язку між рівнем самооцінки навичок, що входять до міжособистісного компоненту спілкування в процесі переговорів та рівня перешкод у встановленні емоційних контактів підтверджена в нашому дослідженні такими статистичними показниками, як коефіцієнт кореляції (-0,648**) та рівень значимості даної кореляції (p<0,001) (див. табл. 2.14.).

Дані показники свідчать про те, що студенти, які мають адекватну самооцінку, можуть легко встановлювати контант зі співрозмовником, вдало обираючи стратегію спілкування.

Таблиця 2.14.

Кореляційні зв'язки між самооцінкою міжособистісного компоненту та рівнем перешкод у встановленні контактів

Залежні змінні / Незалежні змінні	Загальний рівень перешкод у встановленні контактів	
	Коефіцієнт кореляції Пірсона	Значимість (двостороння)
Міжособистісний компонент	-,648**	,001

*Примітка: **. Кореляція значима на рівні 0,01 (двостороння).*. Кореляція значима на рівні 0,05 (двостороння).*

Найбільше адекватний рівень самооцінки даного компоненту впливає на зниження рівня негнучкості, нерозвиненості та невиразності емоцій ($p<0,013$) та зниження рівня домінування негативних емоцій ($p<0,08$) (див. табл. 2.15, 2.16). Студенти, які мають низький рівень самооцінки даного компонента, невиразно проявляють свої почуття, бояться вступати в контакт, під час спілкування з партнером часто проявляють негативні емоції, що заважає встановлювати взаємодію між співрозмовниками. Крім цього було виявлено протилежні зв'язки між рівнем негнучкості емоцій та між самооцінкою інформаційно-комунікативного компоненту ($p<0,040$) та загальним рівнем самооцінки студентів рівня розвитку комунікативних навичок ведення переговорів ($p<0,08$) (див. табл. 2.15.).

Таблиця 2.15.

Кореляційні зв'язки між показниками компонентів комунікативних навичок ведення переговорів

Залежні змінні / Незалежні змінні	Негнучкість, нерозвиненість, невиразність емоцій	
	Коефіцієнт кореляції Пірсона	Значимість (двостороння)
Загальний рівень самооцінки	-,561**	,008
Міжособистісний компонент	-,530*	,013
Інформаційно-комунікативний компонент	-,452*	,040

*Примітка: **. Кореляція значима на рівні 0,01 (двостороння), *. на рівні 0,05 (двостороння).*

Негативний кореляційний зв'язок ми спостерігали між самооцінкою комунікативних навичок, що входять до міжособистісного компонента та домінуванням негативних емоцій в процесі ведення переговорів ($p<0,08$). Чим вищий показник самооцінки навичок, які входять до міжособистісного компоненту тим нижчим є прояв негативних емоцій в процесі міжособистісної взаємодії під час переговорів чи інших ділових зустрічей чи нарад.

Таблиця 2.16.

Кореляційні зв'язки між рівнем самооцінки міжособистісного компонента та показниками перцептивно-експресивного компонента

Залежні змінні / Незалежні змінні	Домінування негативних емоцій	
	Коефіцієнт кореляції Пірсона	Значимість (двостороння)
Міжособистісний компонент	-,561**	,008

*Примітка: **. Кореляція значима на рівні 0,01 (двостороння);*. Кореляція значима на рівні 0,05 (двостороння).*

Прямі кореляційні зв'язки було виявлено між рівнем самооцінки навичок, що входять до експресивно-перцептивного компонента та здатністю управляти власними емоціями в процесі спілкування ($p<0,013$) (див. табл. 2.17.).

Адекватний рівень самооцінки дає можливість майбутнім фахівцям бути більш впевненими в собі, що впливає на їх емоційний стан та здатність ним управляти в ході ділово спілкування.

Таблиця 2.17.

Кореляційні зв'язки між рівнем самооцінки експресивно-перцептивного компонента та показниками перцептивно-експресивного компонента

Залежні змінні / Незалежні змінні	Нездатність управляти емоціями	
	Коефіцієнт кореляції Пірсона	Значимість (двостороння)
Експресивно-перцептивний компонент	,482*	,027

*Примітка: **. Кореляція значима на рівні 0,01 (двостороння); *. Кореляція значима на рівні 0,05 (двостороння).*

Також нами було виявлено прямі зв'язки між показниками перцептивно-експресивного компонента та шкалами самоактуалізації. Ми констатували, що рівень емпатії залежить від рівня самоактуалізації за шкалою «сенситивність». Це свідчить про те, що для розвитку здатності до співчутливої ідентифікації себе з партнером по спілкуванню студенту

необхідно повною мірою розуміти свою потребу в почуттях, мати здатність добре відчувати їх, проводити рефлексію. Крім цього важливими для нас є показники шкали самоактуалізації «спонтанність» та рівень розвитку навичок ідентифікації студентів (p<0,022). Студентам, які можуть вести себе природно та відкрито, демонструвати свої емоції оточуючим, набагато легше зрозуміти іншу людину, поставити себе на її місце.

Також ми спостерігали негативний кореляційний зв'язок між шкалою самоактуалізації «пізнавальних потреб» та раціональним каналом емпатії (p<0,003) (див. табл. 2.18.).

Досліджуючи кореляційні зв'язки між таким показником експресивно-перцептивного компонента спілкування в процесі переговорів, як здатності встановлювати емоційний контакт та компонентами самоактуалізації, було зроблено такі висновки: значний вплив на зниження рівня перешкод у встановленні контактів має рівень самоповаги студентів (p<0,005).

Таблиця 2.18.

Кореляційні зв'язки між компонентами самоактуалізації та показниками перцептивно-експресивного компонента

Залежні змінні / Незалежні змінні	Емпатія		Ідентичність		Раціональний канал емпатії	
	КК Пірсона	Значимість (2-ня)	КК Пірсона	Значимість (2-ня)	КК Пірсона	Значимість (2-ня)
«Пізнавальних потреб»					-,620**	,003
«Спонтанність»			,496*	,022		
«Сенситивність»	,469*	,032				

Примітка:
***. Кореляція значима на рівні 0,01 (двостороння).*
**. Кореляція значима на рівні 0,05 (двостороння).*
КК Пірсона – Коефіцієнт кореляції Пірсона.

При цьому зв'язки виявилися негативними, тобто студентам, які не здатні цінувати свої позитивні сторони, риси характеру, поважати себе, важко встановлювати емоційні контакти в процесі переговорів, вони

постійно перебувають під страхом того, що можуть стати об'єктом приниження, насмішок тощо, тому обирають стратегію невходження в будь-які емоційні контакти чим роблять проведення переговорів неефективним.

Крім цього небажання зближуватися констатувалося на високому рівні значимості (p<0,005) від шкали самоактуалізації «пізнавальних потреб», також були виявленні зв'язки між даним компонентом та шкалами «самоповага» (p<0,042), «сеннитивність» (p<0,029) та «прийняття агресії» (p<0,041) (див. табл. 2.19.).

Таблиця 2.19.

Кореляційні зв'язки між компонентами самоактуалізації та показниками перцептивно-експресивного компонента

Залежні змінні / Незалежні змінні	Перешкоди		Небажання зближуватися		Негнучкість, нерозвиненість, невиразність емоцій	
	КК Пірсона	Значимість (2-ня)	КК Пірсона	Значимість (2-ня)	КК Пірсона	Значимість (2-ня)
«Самоприйняття»	-,453*	,039			-,466*	,033
«Самоповага»	-,590**	,005	-,448*	,042	-,503*	,020
«Ціннісних орієнтацій»	-,453*	,039			-,638**	,002
«Пізнавальних потреб»			,590**	,005		
«Сенситивність»			-,477*	,029		
«Прийняття агресії»			-,448*	,041		
«Спонтанність»					-,766**	,000
«Підтримки»					-,558**	,009
«Орієнтація у часі»					-,461*	,036

Примітка:
***. Кореляція значима на рівні 0,01 (двостороння).*
**. Кореляція значима на рівні 0,05 (двостороння).*
КК Пірсона – Коефіцієнт кореляції Пірсона.

Студенти, які не бажають отримувати нові знання та робити відкриття, не поважають себе, не мають бажання емоційно зближуватися в процесі переговорів зі співрозмовником, не можуть встановлювати контакти та налагоджувати стосунки з партнерами по спілкуванню.

В результаті проведення кореляційного аналізу було також знайдено протилежний в'язок між шкалою самоактуалізації «синергія» та проявом емоцій у студентів ($p<0,031$) (див. табл. 2.20.). Студенти, які не здатні сприймати світ як одне ціле, часто проявляють свої емоції неадекватно, і відтак порушують зв'язки з партерами по спілкуванню. Крім цього було встановлено прямий кореляційний зв'язок між шкалою «сензитивність» та нездатністю управляти емоціями та дозувати їх ($p<0,002$). Цікавим є те, що студенти, які на високому рівні розуміють свої потреби та почуття, не вміють управляти своїми емоціями. І чим вища здатність до рефлексії власних почуттів, тим важче студентам дозувати власні емоції та почуття.

Таблиця 2.20.

Кореляційні зв'язки між компонентами самоактуалізації та показниками перцептивно-експресивного компонента

Залежні змінні / Незалежні змінні	Неадекватний прояв емоцій		Нездатністю управляти емоціями, дозувати їх	
	Коефіцієнт кореляції Пірсона	Значимість (двостороння)	Коефіцієнт кореляції Пірсона	Значимість (двостороння)
«Синергія»	-,472*	,031		
«Сенситивність»			,636**	,002

Примітка:
***. Кореляція значима на рівні 0,01 (двостороння).*
**. Кореляція значима на рівні 0,05 (двостороння).*

Аналізуючи кореляційні зв'язки між залежними змінними (такими, як навички обирати стратегію спілкування в процесі взаємодії) та незалежними змінними (шкалами самоактуалізації особистості) було встановлено протилежні зв'язки між стратегією «уникнення» та шкалами

«самоповаги» (p<0,000), «прийняття себе» (p<0,004), «ціннісних орієнтацій» (p<0,040) (див. табл. 2.21).

Студенти, які обирають уникнення конфліктів та напружень, мінімально напружуть інтелект та не витрачають емоційну енергію, мають низький рівень самоповаги та не приймають себе такими, які вони є. Крім цього мають досить низький рівень самоактуалізації в цілому, вони не здатні приймати свої роздратування, гнів та агресію. Вони вважають оптимальним саме уникнення будь-яких їх проявів, що може стати причиною нездатності встановлювати тісні контакти та довготривалі стосунки.

Таблиця 2.21.

Кореляційні зв'язки між компонентами самоактуалізації та показниками міжособистісного компонента

Залежні змінні / Незалежні змінні	Уникнення		Агресивність	
	Коефіцієнт кореляції Пірсона	Значимість (двостороння)	Коефіцієнт кореляції Пірсона	Значимість (двостороння)
«Самоповаги»	-,704**	,000	,511*	,018
«Прийняття агресії»	-,602**	,004	,724**	,000
«Ціннісних орієнтацій»	-,451*	,040		
«Орієнтації у часі»			,497*	,022
«Підтримки»			,456*	,038

*Примітка: **. Кореляція значима на рівні (p<0,01). *. – на рівні (p<0,05).*

Прямі зв'язки було встановлено між вибором стратегії «агресивність» та шкалами «прийняття агресії» (p<0,000), «самоповаги» (p<0,018), «орієнтації у часі» (p<0,022), «підтримки» (p<0,038).

Було виявлено помітні зв'язки між самоактуалізацією та здатністю проявляти емпатію (p<0,001) (див. табл. 2.22).

Таблиця 2.22.

Кореляційні зв'язки між самоактуалізацією та показниками компонентів спілкування на переговорах

	Здатність проявляти емпатію		Здатність обирати стратегію спілкування	
	Коефіцієнт кореляції Пірсона	Значимість (двостороння)	Коефіцієнт кореляції Пірсона	Значимість (двостороння)
Самоактуалізація особистості	,513**	,001	,363*	,018

Примітка:
***. Кореляція значима на рівні 0,01 (двостороння).*
**. Кореляція значима на рівні 0,05 (двостороння).*

У студентів, які мають низький рівень самоактуалізації, повільно розвивається здатність емоційно відгукуватися, уявляти себе на місці партнера по спілкуванню. Тим самим процес розвитку комунікативних навичок ведення переговорів стає менш ефективним.

Зв'язки між емоційним чинником та компонентами комунікативних навичок ведення переговорів (див. табл. 2.23.): ми можемо спостерігати протилежний зв'язок між рівнем самооцінки та здатністю встановлювати емоційний контакт ($p<0,030$) та прямий зв'язок між навичками аргументувати свою позицію ($p<0,018$). У студентів з низькою самооцінкою важко відбувається процес розвитку здатності аргументувати власну думку, оскільки вони мають сумніви у силі власних аргументів.

Таблиця 2.23.

Кореляційні зв'язки між самооцінкою та показниками компонентів

	Здатність встановлювати емоційний контакт		Здатність аргументувати власну позицію	
	Коефіцієнт кореляції Пірсона	Значимість (двостороння)	Коефіцієнт кореляції Пірсона	Значимість (двостороння)
Самооцінка особистості	-,336*	,030	,363*	,018

Примітка:
***. Кореляція значима на рівні 0,01 (двостороння).*
**. Кореляція значима на рівні 0,05 (двостороння).*

Кореляційний аналіз, який був проведений між показниками розвитку комунікативних навичок ведення переговорів показав (див. табл. 2.24.), що здатність активно слухати та встановлювати емоційний контакт зі співрозмовником мають протилежні зв'язки (p<0,030), що свідчить про те, що чим краще студенти слухають співрозмовника, тим менше виникає «перешкод» у встановленні та підтриманні контактів.

Також були виявлені прямопропорційні зв'язки між здатністю активно слухати та аргументувати власну позицію (p<0,001), емпатією і здатністю аргументувати (p<0,020). Крім цього було виявлено протилежні зв'язки між здатністю встановлювати емоційний зв'язок та здатністю проявляти емпатію (p<0,001), а також здатністю аргументувати (p<0,002).

Студенти, які нездатні встановлювати емоційні зв'язки, відповідно нездаті чітко аргументувати власну позицію, переконати співрозмовника. Все це підкріплюється тим, що студенти не можуть спрямувати свою увагу та сприйняття на співрозмовника та побачити поведінку партнера, його внутрішній стан.

Таблиця 2.24.

Кореляційні зв'язки між показниками комунікативних навичок ведення переговорів

		Активне слухання	Встановлення емоційних контактів	Емпатія	Аргументація
Активне слухання	Коефіцієнт кореляція Пірсона	1	-,497**	,290	,481**
	Знач. (двостороння)		,001	,062	,001
Встановлення емоційних контактів	Коефіцієнт кореляція Пірсона	-,497**	1	-,568**	-,462**
	Знач. (двостороння)	,001		,000	,002
Емпатія	Коефіцієнт кореляція Пірсона	,290	-,568**	1	,359*
	Знач. (двостороння)	,062	,000		,020
Аргументація	Коефіцієнт кореляція Пірсона	,481**	-,462**	,359*	1
	Знач. (двостороння)	,001	,002	,020	

Примітка:
***. Кореляція значима на рівні 0,01 (двостороння).*
**. Кореляція значима на рівні 0,05 (двостороння).*

За допомогою методу кореляції Пірсона були встановлені зв’язки між показниками комунікативних навичок ведення переговорів: адекватний рівень самооцінки майбутніх фахівців з міжнародних відносин сприяє встановленню емоційного контакту в процесі спілкування ($p<0,008$); адекватний рівень самооцінки міжособистісного компоненту дозволяю зменшити рівень негативних емоцій в процесі міжособистісної взаємодії ($p<0,008$) та загальний рівень перешкод у встановленні емоційних контактів ($p<0,001$); високий рівень мотивації впливає на здатність активно слухати ($p<0,001$) та меншою мірою на здатність аргументувати власні позиції ($p<0,021$); здатність людини поважати себе, високо оцінювати свої ресурси впливає на здатність аргументувати власну позицію ($p<0,001$) та сприяє зменшенню кількості перешкод у встановленні емоційних контактів ($p<0,005$); природність і відкритість, зумовлена спонтанністю, спонукає до гнучкого та виразного прояву своїх емоцій в процесі спілкування ($p<0,000$); прагнення до нових знань дозволяє краще бачити сутність іншої людини, пізнавати її стан, проблеми та поведінку в ході ведення переговорів (як формальних, так і ділових) ($p<0,005$); низький рівень сенситивності заважає студентам ідентифікувати себе з іншими, а завищений свідчить про те, що студентам важко дозувати власні емоції та почуття в процесі спілкування, що призводить до емоційного вигорання та до конфліктних ситуацій ($p<0,002$); здатність керуватися своїми власними цілями, переконаннями, установками і принципами впливає на розвиток у студентів прояву гнучкості та виразності емоцій ($p<0,009$).

Проведений нами кореляційний аналіз дозволив визначити статистичний зв’язок між побічними показниками комунікативних навичок ведення переговорів.

2.3. Психологічні особливості розвитку комунікативних навичок ведення переговорів у студентів-міжнародників

Для виявлення психологічних особливостей розвитку комунікативних навичок ведення переговорів, нами було проведено емпіричне дослідження рівнів розвитку показників відповідних навичок ведення переговорів у фахівців міжнародної сфери. В емпіричному дослідженні брали участь 34 особи. Дослідження рівнів розвитку показників комунікативних навичок ведення переговорів у фахівців міжнародної сфери є допоміжним методом констатувального експерименту. Для вивчення рівнів розвитку показників комунікативних навичок ведення переговорів у фахівців-міжнародників нами використані ті ж самі методики, що і для студентів-міжнародників.

Діагностика здатності активно слухати у фахівців з міжнародних відносин показала, що високий рівень мають 79,3% фахівців, в той час, як серед студентів-міжнародників високий рівень здатності активно слухати мають 42,8% опитаних. У фахівців краще розвинена здатність активно слухати, задавати питання, продумувати фрази заздалегідь.

Таблиця 2.25.

Кількісні показники здатності активно слухати у фахівців з міжнародних відносин, (у %, n=34)

Рівні	Розподіл показників	
	%	К-сть
Високий	82,4	28
Середній	14,7	5
Низький	2,9	1

Результати методики «Діагностика «перешкод» у встановленні емоційних контактів» В. В. Бойка показала, що майже у 60% фахівців визначено низький рівень «перешкод» у спілкуванні. Емоції не заважають встановлювати контакти, а виступають допоміжним фактором (див. табл. 2.26.).

Таблиця 2.26.

Кількісні показники рівня «перешкод» у спілкуванні у фахівців з міжнародних відносин, (у %, n=34)

Рівні «перешкод» у спілкуванні	Розподіл показників	
	%	К-сть
Високий	1,4	2
Середній	38,2	13
Низький	55,9	19

Методика «Діагностики домінуючої стратегії психологічного захисту в спілкуванні» В.В. Бойка показала, що 29 (85,3%) з 34 опитаних фахівців в процесі спілкування обирають «миролюбність», як стратегію психологічного захисту. Це свідчить про те, що фахівці переважно будують партнерські стосунки на переговорах та обирають співробітництво в процесі ділової комунікації, вміло йдуть на компроміси, роблять поступки, в ситуації, коли це є необхідним для досягнення спільної мети.

Стратегію «уникання» обирають у своїй професійній діяльності 14,7% фахівців. Такі фахівці економно витрачають інтелектуальні та емоційні ресурси. Зазвичай вони обходять або без бою залишають зони конфліктів і напруг. Але, при цьому, вони відкрито не розтрачують свою емоційну енергію і мінімально напружують інтелект.

На відміну від студентів, не було виявлено фахівців зі змішаними стратегіями чи тих, у кого переважає стратегія «агресія». Це свідчить про те, що фахівці здебільшого користуються інтелектом, а не інстинктом.

Розглянемо загальні результати за тестом (САТ) (Л. Я. Гозман, М. В. Кроз, М. В. Латинська).

Отримані дані оброблені та систематизовані за всіма шкалами методики. Для зручності представлення загального результату були встановлені відсоткові співвідношення за рівнем показників відповідних шкал самоактуалізації особистості (див. табл. 2.27.).

Таблиця 2.27.

Порівняльна таблиця кількісних показників розвитку самоактуалізації у фахівців з міжнародних відносин та студентів-міжнародників (у %)

№	Назва шкали	Низький рівень (%)		Середній рівень (%)		Високий рівень (%)	
		Ф.	Ст.	Ф.	Ст.	Ф.	Ст.
1	«Орієнтації у часі»	11	16	20	50	69	34
2	«Підтримки»	9	43	15	28	76	29
3	«Ціннісних орієнтацій»	19	35	32	42	49	23
4	«Гнучкості поведінки»	26	15	49	20	25	65
5	«Сенситивності»	21	12	67	67	12	21
6	«Спонтанності»	8	15	43	17	49	68
7	«Самоповаги»	3	13	12	14	89	73
8	«Самоприйняття»	10	9	21	74	69	17
9	«Уявлення про природу людини»	23	51	56	40	20	9
10	«Синергії»	23	30	70	65	7	5
11	«Прийняття агресії»	15	22	51	43	34	35
12	«Контактності»	5	13	37	20	58	67
13	«Пізнавальних потреб»	25	13	43	18	32	69
14	«Креативності»	7	21	54	69	39	48

З табл. 2.27. можемо прослідкувати рівні розвитку структурних компонентів самоактуалізації фахівців з міжнародних відносин. У порівнянні зі студентами-міжнародниками було виявлено, що у відсотковому співвідношенні у студентів на вищому рівні знаходяться результати за шкалою «гнучкість поведінки», що говорить про кращу здатність студентів до гнучкості в реалізації своїх цінностей у поведінці, взаємодії з оточуючими, здатність швидше реагувати на зміни у ситуації.

Також у студентів краще розвинена здатність до виявлення, наскільки людина розуміє свої потреби та почуття, наскільки добре вона їх рефлексує. Тобто рівень за шкалою сенситивності у фахівців знаходиться на нижчому рівні, що говорить про складності у рефлексії власних почуттів.

Рівень шкали «пізнавальних потреб» у фахівців також нижчий за показники студентів, що характеризує вищий рівень потреб у студентів до пізнання навколишнього світу та отримання нових знань.

Водночас, ми можемо помітити, що у студентів на низькому рівні знаходиться шкала «орієнтація у часі», що вказує на низьку здатність студентів жити теперішнім, що обумовлено особливостями їхнього вікового періоду.

Помітна різниця між рівнями самоповаги у студентів та у фахівців з міжнародних відносин. Це вказує на вищу здатність фахівців цінувати свої здібності та переваги, поважати себе.

Для визначення самооцінки рівня розвитку комунікативних навичок ведення переговорів у фахівців з міжнародних відносин було застосовано опитувальник «Самооцінка вмінь та навичок ділового спілкування» (О. О. Рембач, адаптований) (див. додаток А).

Ми бачимо помітну різницю між показниками рівня самооцінки фахівців з міжнародних відносин та студентів-міжнародників за всіма компонентами, що свідчить про необхідність розвитку самооцінки у студентів-міжнародників, яка дасть їм можливість підвищувати свій професійний рівень у майбутній діяльності (див. табл. 2.28.).

Таблиця 2.28.

Порівняльна таблиця кількісних показників рівня самооцінки вмінь та навичок ділового спілкування у фахівців з міжнародних відносин та студентів-міжнародників, (у %)

Самооцінка навичок та умінь ділового спілкування, у %	Н		С		В	
	Ф.	Ст.	Ф.	Ст.	Ф.	Ст.
Інформаційно-комунікативний компонент	12	48	23	24	79	28
Експресивно-перцептивний компонент	9	26	40	45	65	29
Міжособистісний	5	17	17	52	82	31

Статистичний аналіз показників комунікативних навичок ведення переговорів у фахівців з міжнародних відносин та у студентів-міжнародників було проведено за допомогою статистичного критерію, який використовується

для оцінки відмінностей між двома незалежними вибірками U-тесту Манна-Уітні.

Проведений статистичний аналіз показав значні відмінності у показниках самоактуалізації у шкалах: «орієнтація у часі» (p=,000), «підтримка» (p=,001), «контактність» (p=,006), «гнучкість мислення» (p=,000), «ціннісні орієнтації» (p=,005), «спонтанність» (p=,007), «самоповага» (p=,006), «самоприйняття» (p=,000), «контактність» (p=,006) (див. табл. 2.29.).

Таблиця 2.29.

Значення коефіцієнту U-тесту Манна-Уітні при порівнянні показників комунікативних навичок ведення переговорів у фахівців з міжнародних відносин та студентів-міжнародників

Показник	P
Здатність активно слухати	,000
«Орієнтація у часі»	,000
«Підтримки»	,001
«Контактність»	,006
«Гнучкість поведінки»	,000
«Ціннісних орієнтацій»	,005
«Спонтанність»	,007
«Самоповага»	,006
«Самоприняття»	,000
«Пізнавальних потреб»	,006

Проведений статистичний аналіз показав значні відмінності у показниках самоактуалізації у шкалах: «орієнтація у часі» (p=,000), «підтримка» (p=,001), «контактність» (p=,006), «гнучкість мислення» (p=,000), «ціннісні орієнтації» (p=,005), «спонтанність» (p=,007), «самоповага» (p=,006), «самоприйняття» (p=,000), «контактність» (p=,006) (див. таблицю 2.29.).

Фахівці з міжнародних відносин мають помітно вищі показники здатності активно слухати; вони здатні жити сьогоднішнім та відчувають нерозривність сьогоднішнього, минулого та теперішнього; фахівці-переговірники не залежні від думки інших та здатні спиратися на власні цінності та переконання. Вони мають високий рівень самоактуалізації та самоповаги, а також сприймають себе такими, які вони є, що дає їм

можливість проводити переговори на високому рівні. Усього цього не вистачає студентам та за умовою збільшення рівня відповідних шкал та компонентів, студенти зможуть підняти рівень власних комунікативних навичок ведення переговорів на високий рівень.

Студенти на відміну від фахівців мають високий рівень здатності встановлювати тісні та емоційно-насищені контакти, що як стверджують фахівці з міжнародних відносин, може негативно впливати на процес проведення довготривалих переговорів. Якщо стосунки занадто близькі, то рішення приймаються на емоційному рівні та не завжди є правильними.

Також у студентів показники здатності реалізовувати свої цінності в поведінці, взаємодії з оточуючими та швидко реагувати на зміни ситуації, а також спонтанно виражати свої почуття є вищими від фахівців. Дані ресурси можуть бути використані в процесі розвитку комунікативних навичок ведення переговорів саме в період навчання у вищому навчальному закладі, оскільки з часом ці здатності зникають, що, за словами фахівців, заважає розвивати навички, які відносяться до експресивно-перцептивного компоненту. Також важливим ресурсом для розвитку відповідних навичок саме у студентському віці є високий рівень пізнавальних потреб студентів.

Проведення порівняльного аналізу показників рівня розвитку комунікативних навичок ведення переговорів у студентів-міжнародників та фахівців з міжнародних відносин дозволило нам виділити психологічні особливості розвитку комунікативних навичок ведення переговорів у студентів-міжнародників: інтерес і прагнення до нових знань; високий ступінь гнучкості в реалізації своїх цінностей в поведінці, здатність швидко реагувати на зміни в ситуації та встановлювати емоційні контакти; можливість відчувати свої емоції і спонтанно виражати свої почуття, що важливо враховувати в процесі розвитку навичок, які входять до експресивно-перцептивного компоненту. Дані особливості є ресурсами, на які варто спиратися в процесі розвитку комунікативних навичок ведення переговорів у студентів-міжнародників, однак майбутні фахівці з

міжнародних відносин мають досить низький рівень здатності цінувати свої переваги, позитивні якості та приймати себе; нездатні слухати, а також чути необхідну інформацію; мають підвищену чутливість до подій та ситуацій, які з ними відбуваються та високий ступінь залежності, конформності й несамостійності (перевага зовнішнього локусу контролю); нездатність відчувати нерозривність, цілісність життя загалом та діяльності зокрема, що свідчить про низький рівень самоактуалізації студентів.

Отримані дані емпіричного дослідження рівня розвитку комунікативних навичок ведення переговорів у студентів-міжнародників було враховано при розробленні психолого-педагогічної програми розвитку комунікативних навичок ведення переговорів.

Висновки до розділу 2

У результаті виконання діагностичного етапу було встановлено рівні розвитку комунікативних навичок ведення переговорів у студентів-міжнародників; визначено кореляційні зв'язки між показниками даних навичок та виявлено психологічні особливості їх розвитку.

Емпіричне дослідження здійснювалося за методологічним принципом визначення рівня розвитку комунікативних навичок ведення переговорів, який є загальноприйнятим положенням у психології праці щодо проведення дослідження за прямими та побічними показниками (І. А. Сапов, 1980; М. С. Корольчук, 1996; О. А. Блінов, 1999; В. М. Корольчук, 2009). Констатувальний експеримент було здійснено у два етапи: мотиваційно-пізнавальний та діагностичний.

Діагностика проводилася серед студентів четвертого курсу Навчально-наукового інституту Міжнародних відносин Національного авіаційного університету (n=152), фахівців з міжнародних відносин (n=34) та викладачів Навчально-наукового інституту Міжнародних відносин (n=32).

На мотиваційно-пізнавальному та діагностичному етапах емпіричного дослідження розроблено і застосовано комплекс психодіагностичного інструментарію: на мотиваційно-пізнавальному етапі було використано авторські анкети для виявлення мотивації студентів до розвитку комунікативних навичок ведення переговорів та для виявлення думки викладачів щодо рівня розвитку відповідних навичок у студентів-міжнародників; на діагностичному – для дослідження самооцінки студентів рівня розвитку комунікативних навичок ведення переговорів – адаптований опитувальник О. О. Рембач «Самооцінка вмінь та навичок ділового спілкування»; для дослідження побічних показників комунікативно-інформаційного компонента було використано тести «Чи вмієте Ви слухати» (Д. Я. Райгородський) та «Чи вмієте Ви переконувати інших?» (В. В. Бондаренко); експресивно-перцептивного – методики «Діагностика «перешкод» в установленні емоційних контактів» та «Діагностика рівня емпатійних здібностей» В. В. Бойка; міжособистісного – методику «Діагностика домінуючої стратегії психологічного захисту в спілкуванні» В. В. Бойка та тест (САТ) (Л. Я. Гозман, М. В. Кроз, М. В. Латинська) для визначення рівня самоактуалізації особистості.

На етапі констатувального експерименту було виявлено рівень мотивації до розвитку комунікативних навичок ведення переговорів; рівень самооцінки студентів щодо розвитку відповідних навичок; рівень розвитку побічних показників комунікативних навичок ведення переговорів. Дані проведеного анкетування студентів дозволили дійти таких висновків: у студентів недостатньо сформована мотиваційна сфера, що ускладнює роботу над розвитком комунікативних навичок ведення переговорів, хоча більшість студентів усвідомлює необхідність володіння цими навичками для становлення майбутнього професіонала. Також було встановлено, що у майбутніх фахівців з міжнародних відносин переважають середній та низький рівень самооцінки комунікативних вмінь і навичок ділового спілкування.

Результати діагностики рівнів розвитку комунікативних навичок ведення переговорів студентів-міжнародників засвідчили середній та низький рівень їх розвитку. Констатувальний етап дослідження показав переважання середнього рівня здатності аргументувати власну позицію у 58,7% студентів, респонденти намагаються відстоювати свою позицію, але це їм вдається лише частково, та у 26,8% студентів ця здатність на низькому рівні – таким студентам важливо довести свою точку зору та впливати на думку співрозмовника, але чітко аргументувати свою позицію вони не в змозі. Дослідження здатності активно слухати виявило домінування у студентів середнього рівня даного показника (47,8%), такі студенти розуміють зміст мовного повідомлення, здатні «підлаштувати» свій темп мислення до мовлення співрозмовника, але при цьому займають пасивну позицію у спілкуванні.

Дослідження рівня інтуїтивного каналу емпатії показало, що для 66,7% опитаних характерним є низький рівень здатності бачити поведінку партнерів, діяти в умовах дефіциту вихідної інформації про них. У ході проведеного дослідження було виявлено, що у 53% студентів на позначці «вище норми» знаходяться негнучкість, нерозвиненість та невиразність емоцій, що перешкоджає встановлювати та підтримувати емоційні контакти з партнером по спілкуванню.

На другому етапі констатувального експерименту було встановлено статистичні зв’язки між компонентами комунікативних навичок ведення переговорів у студентів-міжнародників. Відповідно до завдань діагностичного етапу було застосовано критерій Пірсона (розподіл показників – нормальний). Встановлено вірогідний зв’язок між показниками рівня самооцінки майбутніх фахівців з міжнародних відносин та рівнем перешкод у встановленні емоційних контактів ($p<0,001$), рівнем встановлення емоційного контакту в процесі спілкування ($p<0,008$) та рівнем негативних емоцій в процесі міжособистісної взаємодії ($p<0,008$). Виявлено зв’язки між рівнем мотивації та здатністю активно слухати ($p<0,001$), а також здатністю аргументувати власну позицію ($p<0,021$); між здатністю людини поважати себе, високо оцінювати свої ресурси

та здатністю аргументувати власну позицію ($p<0,001$). Констатовано, що підвищення рівня мотивації сприяє зменшенню кількості перешкод у встановленні емоційних контактів ($p<0,005$). Встановлено кореляційні зв'язки між шкалою «спонтанність» та здатністю до виразного прояву своїх емоцій у процесі спілкування ($p<0,000$); небажанням зближуватися та шкалою самоактуалізації «пізнавальних потреб» ($p<0,005$); шкалою «сенситивність» та здатністю ідентифікувати себе з іншими ($p<0,002$); шкалою «підтримки» та здатністю проявляти гнучкість та виразність емоцій ($p<0,009$).

Проведення порівняльного аналізу показників рівня розвитку комунікативних навичок ведення переговорів у студентів-міжнародників та фахівців з міжнародних відносин дозволило виділити психологічні особливості розвитку комунікативних навичок ведення переговорів у студентів-міжнародників, враховуючи значення коефіцієнту U-тесту Манна-Уітні: інтерес і прагнення до нових знань ($p<0,06$); високий ступінь гнучкості в реалізації своїх цінностей в поведінці, здатність швидко реагувати на зміни в ситуації ($p<0,000$) та встановлювати емоційні контакти ($p<0,006$); можливість відчувати свої емоції і спонтанно виражати свої почуття ($p<0,007$), що важливо враховувати в процесі розвитку навичок, які входять до експресивно-перцептивного компоненту. Дані особливості є ресурсами, на які варто спиратися в процесі розвитку комунікативних навичок ведення переговорів у студентів-міжнародників, однак майбутні фахівці з міжнародних відносин мають досить низький рівень здатності цінувати свої переваги, позитивні якості ($p<0,006$) та приймати себе ($p<0,000$); нездатні слухати, а також чути необхідну інформацію ($p<0,000$); мають підвищену чутливість до подій та ситуацій, які з ними відбуваються та високий ступінь залежності, конформності й несамостійності (перевага зовнішнього локусу контролю) ($p<0,001$); нездатність відчувати нерозривність, цілісність життя загалом та діяльності зокрема, що свідчить про низький рівень самоактуалізації студентів ($p<0,000$).

Отримані дані емпіричного дослідження рівня розвитку комунікативних навичок ведення переговорів у студентів-міжнародників було враховано при розробленні психолого-педагогічної програми розвитку комунікативних навичок ведення переговорів.

Матеріали розділу 2 дисертації відображено в наступних публікаціях автора:

1. Шатило Ю. П. Засоби діагностики та розвитку комунікативних навичок ведення переговорів у студентів-міжнародників / Ю. П. Шатило // Зб. наукових статей «Вісник Харківського національного університету ім. Каразіна. Серія Психологія». – Х., 2014. – Вип. 55. № 1110. – С. 105-109.
2. Шатило Ю. П. Підбір інструментарію для експериментального дослідження комунікативних навичок ведення переговорів у майбутніх фахівців з міжнародних відносин / Ю. П. Шатило // Актуальні проблеми психології : зб. наукових праць Інституту психології ім. Г. С. Костюка НАПН України. – К. : ДП «Інформаційно-аналітичне агентство», 2014. – Том Х. – Психологія навчання. Генетична психологія. Медична психології. – Вип. 26. – С. 890-900.
3. Шатило Ю. П. Діагностика комунікативних навичок ведення переговорів у студентів-міжнародників / Ю. П. Шатило // Актуальні проблеми психології : зб. наукових праць Інституту психології ім. Г. С. Костюка НАПН України : Фенікс, 2014 р. – Том XII. – Психологія творчості. – Вип. 20. – С. 358-366.
4. Шатило Ю. П. Методи діагностики комунікативних навичок ведення переговорів у студентів-міжнародників // ПОЛІТ. Сучасні проблеми науки. Гуманітарні науки: XVI міжнародна науково-практична конференція молодих учених і студентів, 2014 р.: тези доп. – К. : НАУ, 2014. – С. 288.

РОЗДІЛ 3

РОЗВИТОК КОМУНІКАТИВНИХ НАВИЧОК ВЕДЕННЯ ПЕРЕГОВОРІВ У СТУДЕНТІВ-МІЖНАРОДНИКІВ ПІД ЧАС НАВЧАННЯ У ВНЗ

3.1 Методологічні засади побудови програми розвитку комунікативних навичок ведення переговорів у студентів-міжнародників

Проведений нами формувальний експеримент проходив впродовж 2013-2014 навчального року зі студентами четвертого курсу інституту Міжнародних відносин. До експериментальної групи увійшло 28 студенти четвертого курсу (дві тренінгові групи по 14 осіб), віком від 21 до 22 років; 47,6% хлопців та 52,4% дівчат.

До контрольної групи – 31 студент четвертого курсу; віком від 21 до 22 років; 40,5% хлопців та 59,5% дівчат. Як до контрольної, так і до експериментальної групи увійшли студенти з переважно низьким та середнім рівнями комунікативних навичок ведення переговорів.

Учасниками психолого-педагогічної програми розвитку комунікативних навичок ведення переговорів стали тільки студенти експериментальної групи, всі інші – були пасивними спостерігачами експерименту. Вибір учасників був випадковим, незалежним, що свідчить про дотримання правил проведення формувального експерименту та його чистоту.

Розробка психолого-педагогічної програми ґрунтувалася на теоретичних підходах, правилах та принципах розвитку комунікативних навичок ведення переговорів. Описані у попередньому розділі результати дослідження, а також зроблені нами узагальнення теоретичного матеріалу надали можливість зробити висновок про те, що в основу психолого-педагогічної програми розвитку комунікативних навичок ведення переговорів необхідно покласти такий підхід, що спонукатиме особистість до розвитку потреби в оволодінні відповідними навичками.

У результаті емпіричного дослідження було встановлено значимі статистичні зв’язки між показниками компонентів спілкування в процесі переговорів. Необхідно відмітити, що вищеописані зв’язки є двосторонніми та змішаними між собою, що спонукає нас зупинитися на принципах інтегративного підходу та включити до програми технології, спрямовані на цілісний розвиток особистості.

Проблема визначення психологічних особливостей розвитку комунікативних навичок ведення переговорів у студентів-міжнародників займає важливе місце, як в теоретичній, так і в практичній психології. Розвиток комунікативної сфери особистості є найбільш успішним саме в студентському віці, коли певні комунікативні передумови вже сформовані, закладена база для повноцінного розвитку, але водночас існує потенціал для їх подальшого поліпшення і вдосконалення.

Розглянемо, як розуміють розвиток провідні вчені-психологи. Як зазначають науковці, розвиток – це поступальний процес сходження від нижчого до вищого, від простого до складного [145; 146]. Відомий український психолог Г. С. Костюк стверджує, що розвиток – це безперервний процес, який виявляється у кількісних змінах людини, тобто збільшення кількості одних і зменшення інших ознак (фізичних, фізіологічних, психічних тощо). Але, розвиток не зводиться лише до кількісних змін, а навпаки забезпечує якісні зміни. Кількісні зміни зумовлюють виникнення нових якостей, тобто ознак, властивостей, які утворюються в процесі самого розвитку і спричиняють зникнення старих [120]. Під час розвитку відбувається поетапний процес зміни якісних характеристик від нижчого до вищого рівня.

У психологічних словниках термін «розвиток» визначається незворотним характером змін та спрямованістю (тобто здатністю до накопичення змін, «надбудови» нових змін над попередніми) і їх закономірним характером [210; 214, с. 67], при цьому старі структури входять в нові, зазнаючи зміни і реорганізації [215, с. 68].

Л. І. Анциферовою «розвиток» визначається як виникнення якісно нових утворень, перехід психологічної системи на новий рівень функціонування [15, с. 78], в її розумінні це постійний рух. За Л. І. Божович «розвиток» – виникнення системних психологічних новоутворень [41]. Б. Г. Ананьєв представляє «розвиток» як послідовну зміну моментів становлення, еволюції та інволюції; кожна з цих змін має кількісну характеристику тривалості (метрологічну), якісну (односпрямованість, одномірність), типологічну [9].

На думку автора генетико-психологічної теорії народження, зростання та існування особистості С. Д. Максименка, психічний розвиток стає розвитком особистості в цілому тільки тоді, коли він починає перетворюватися на рефлексію особистістю власного досвіду. З цього моменту людина починає самостійно контролювати процеси та нести відповідальність за них, що в психології сьогодення називається саморозвитком [157, с. 118]. Для проведення нашого дослідження дані погляди щодо розвитку особистості є актуальними, оскільки розкривають особливості та умови розвитку психічних процесів в період професійного становлення молодої людини.

Важливим аспектом в процесі виділення особливостей розвитку комунікативних навичок ведення переговорів є врахування того, що студентський вік – це окремий період вікового розвитку особистості, що має певні особливості.

Розвиток комунікативної сфери особистості саме в студентські роки є найбільш успішним, оскільки вже сформовані певні комунікативні передумови, закладена база для її повноцінного розвитку, існує потенціал для подальшого вдосконалення вмінь комунікації.

О. М. Лозова стверджує, що «термін «розвиток» цілком небайдужий сучасній людині постмодерну, адже він вбирає в себе найбільш засадничі атрибути епохи: релятивістський світогляд та ідеологію багатоваріантності, плюралістичності розвитку людини… Осмислення змісту терміну

«розвиток» з погляду когнітивної психології відкриває перед людством великі можливості для пізнання і самовираження» [148].

Дійсно, в результаті дослідження феномену комунікативних навичок ведення переговорів, було виявлено, що їх розвиток веде за собою пізнання та самовираження майбутніх фахівців з міжнародних відносин у власній професійній діяльності.

Теоретичним підґрунтям розробки психолого-педагогічної програми стали погляди науковців щодо методів та форм розвитку комунікативних навичок. Враховано погляд Т. А. Денищич, яка виділяє: 1) методи організації й здійснення навчально-пізнавальної й комунікативної діяльності; 2) методи стимулювання розвитку комунікативних умінь і навичок (активні методи навчання); 3) методи контролю й самоконтролю студентів [70]; гармонійне поєднання взаємопов'язаних, але водночас і різних сторін: зовнішня (поведінкова, операціонально-технічна) і внутрішня, яка зачіпає ціннісні особливості особистості без якої повноцінна ділова комунікація неможлива (А. К. Цагараєва); теорії переконуючого впливу (модель «ідентифікації» К. Берка, теорія традиційної античної риторики А. Бейка, К. Пайка, Р. Янга, біхевіористична екстраполяційна модель Р. Вейсса, теорія комунікативних актів Т. М. Ньюкомба, балансна теорія переконуючого мовлення Ч. Освуда та ін.); критичне мислення, як важливий інструмент розвитку навичок аргументації (Д. Ж. Турсунбаєва); засади розвитку невербального спілкування М. Аргайла [292], Г. М. Андреєвої [12], Н. М. Лебедєвої [139], В. Ю. Ніколаїчевої [176], О. Б. Бубнової [45]; застосування діалогічних форм навчання; проведення спеціально орієнтованих тренінгів розвитку відповідних умінь і навичок у процесі самовдосконалення здатності активно слухати (С. М. Амеліна); комплекси вправ для формування та розвитку навичок інтерпретації вербальних та невербальних засобів спілкування (А. О. Оксюта); принципи студентоцентрованого навчання.

Студентоцентроване навчання передбачає певний набір знань, здібностей, вмінь, навичок, стилів діяльності, принципів, захоплень та інших ознак, які в процесі розвитку призведуть до досягнення результатів, які відповідають стратегічним планам роботодавця [119]. У процесі студентоцентрованого навчання відбувається якісна трансформація навчального середовища для студентів, метою якого є збільшення їх автономії і здатності до критичного мислення на основі результатного підходу: опора на активне навчання; акцент на критичне та аналітичне навчання та розуміння; розширення автономії студента; рефлективний підхід до процесів навчання й викладання як із боку студента, так і викладача-тренера та ін. Головним завданням виклад-тренера є консультування та мотивування студентів.

Урахування специфіки навчальної діяльності студентів-міжнародників, вимог сучасної освіти (конкурентоспроможність, професійність), основних положень навчальних програм (комунікативно-професійна компетентність), вікових особливостей учасників (юнацький вік) стало підґрунтям для розробки психолого-педагогічної програми розвитку комунікативних навичок ведення переговорів.

Здійснений теоретичний аналіз дозволив нам виділити такі особливості розвитку комунікативних навичок ведення переговорів у студентів-міжнародників: по-перше для даної вікової категорії ефективним є використання саме інтегративного підходу, тобто поєднання традиційних та інноваційних методів навчання; по-друге інтенсивний процес розвитку комунікативних навичок ведення переговорів студентів відбувається в процесі поєднання усіх трьох компонентів спілкування в процесі переговорів (інформаційно-комунікативного, експресивно-перцептивного та міжособистісного) та на основі розвитку комунікативних умінь за рахунок багаторазового повторення, підкріплюючись відповідними теоретичними знаннями; по-третє розвиток даних навичок у студентському віці відбувається на основі підвищення внутрішньої мотивації (розуміння

психологічної сутності формування вмінь і навичок комунікації та усвідомлення нерозривного взаємозв'язку між рівнем розвитку комунікативних навичок ведення переговорів та ефективністю професійної комунікативної діяльності); формування у студентів чітких уявлень про сутність та структуру комунікативних емінь та навичок ведення переговорів; розвитку творчого потенціалу особистості студентів; врахуванні фізіологічних особливостей організму студентів, який досягає оптимальних показників для заняття будь-якою діяльністю з максимальною віддачею.

Обраний нами інтегративний підхід передбачав всі аспекти комплексного розвитку гармонійної, освіченої, цілісної особистості. Системоутворювальним чинником інтегративної освіти є особистісне спрямування навчання. Дане положення передбачає визначення особистості найціннішим об'єктом освітнього процесу; розвиток абсолютно усіх учасників навчального процесу; започаткування особистісного рівня взаємодії суб'єктів.

Для ефективного розвитку комунікативних навичок ведення переговорів нами запропонована відповідна ***модель «Розвитку комунікативних навичок ведення переговорів»*** (див. рис. 3.1.).

Головна мета даної моделі – розвиток комунікативних навичок ведення переговорів, який здійснюється через розвиток трьох компонентів ділового спілкування в процесі переговорної діяльності: інформаційно-комунікативного, експресивно-перцептивного, міжособистісного, основою яких є комунікативні вміння та навички ведення переговорів.

Організовуючи формувальний експеримент ми виходили з того, що прийоми, які спрямовані на розвиток комунікативних навичок ведення переговорів у студентів-міжнародників, повинні забезпечувати комунікативну активність студентів, індивідуалізацію, ситуативність навчання та новизну навчальних ситуацій.

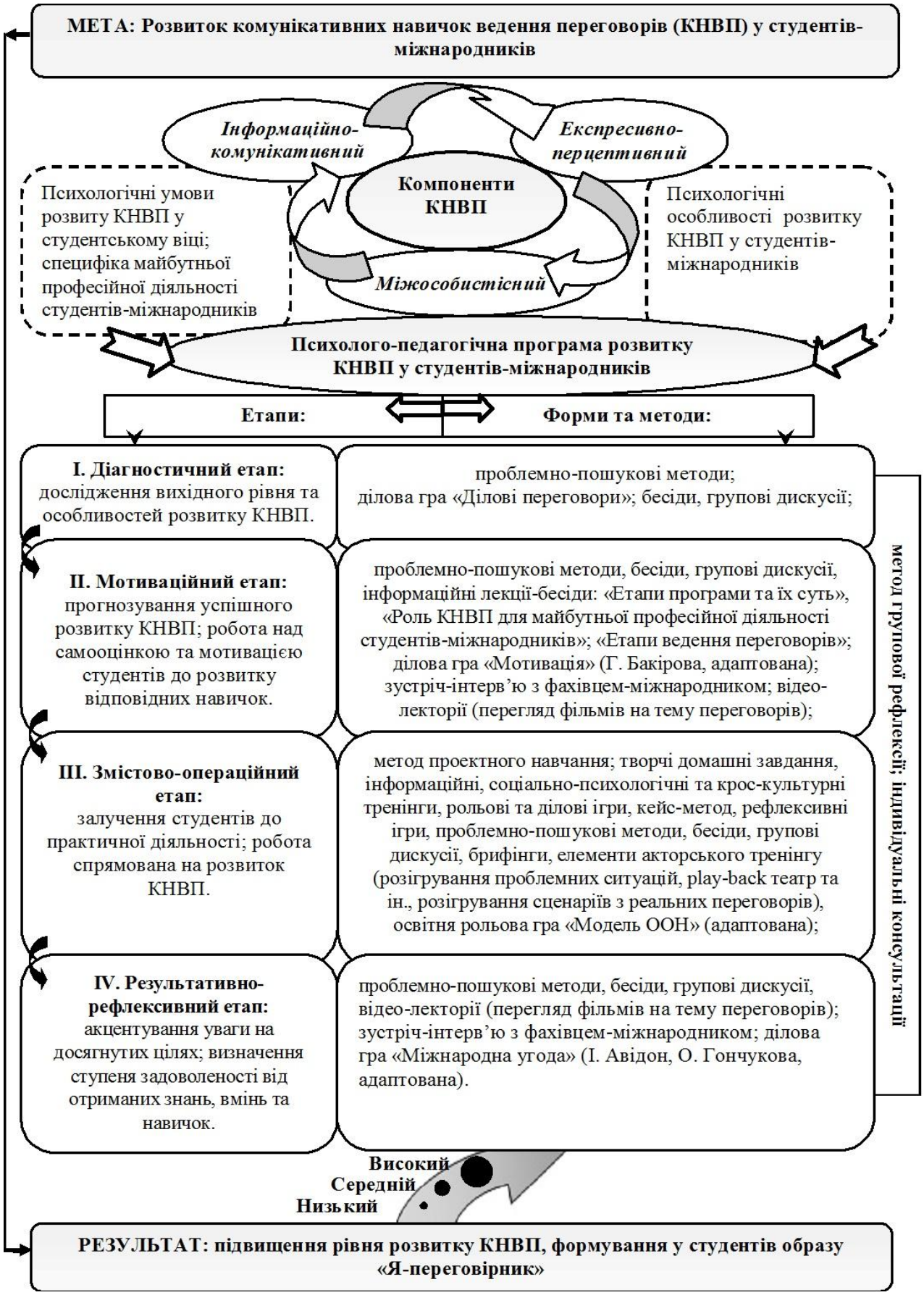


Рис. 3.1. Модель розвитку комунікативних навичок ведення переговорів у студентів-міжнародників.

На сьогодні день існує велика різноманітність засобів цілеспрямованого розвитку комунікативних навичок ведення переговорів у студентів-міжнародників. Важливе місце серед них займають тренінги, які включають застосування особистісно-розвивальних технологій та колективне активне соціальне навчання, програми та спецкурси, реалізовані в процесі вузівського навчання майбутніх фахівців з міжнародних відносин. Аналіз різноманітних програм комунікативної компетентності дозволяє зробити висновки, що розвиток комунікативних навичок майбутніх працівників міжнародної сфери – це динамічний процес цілеспрямованого, поступального і якісного перетворення даного феномена в процесі спеціально організованої вузівської навчальної діяльності.

Сфера діяльності студентів-міжнародників досить вузька і передбачає вузько спрямовані знання фахівця, тож розвиток комунікативних навичок ведеться виключно в межах окресленої тематики (наприклад міжнародні ділові переговори). Тому найбільш продуктивними методами навчання є інтерактивний метод крос-культурного тренінгу, який дозволяє шляхом практичних занять виробити основні вміння та навички (структурувати переговори з партнерами, які належать до інших культур, відокремлювати необхідну інформацію від вимог до ввічливості, традицій і так далі).

Вчені-психологи активні групові методи, які використовуються для розвитку та формування комунікативних навичок ведення переговорів, умовно об’єднали в три основні блоки: 1) дискусійні методи; 2) ігрові методи; 3) сенситивний тренінг [101, с. 157].

Дискусійні методи. Групова дискусія підвищує мотивацію, для учасників стає цікавим залучатися до вирішення проблем, які обговорюються.

Метод групового обговорення дає можливість кожному студенту висловити свою власну точку зору, проявити свою ініціативу, взяти участь в обговоренні будь-якого питання, при цьому даний метод дає можливість викладачу-тренеру за допомогою спостереження за студентами, які проявляють сором’язливість, низький рівень здатності аргументувати власну позицію,

переконувати колег. Відразу помітно, які студенти не проявляють бажання брати участь у дискусії і частіше за все не тому, що не мають власної думки, а як наслідок невпевненості в собі.

Ігрові методи традиційно розділяють на два види: рольові та операційні. Операційні ігри зазвичай мають певний сценарій та алгоритм дій, від якого не рекомендовано відходити, студент має жорсткі рамки «правильності» та «неправильності» прийнятого ним рішення, яке має свій вплив на певні події чи вчинки. Часто даний засіб використовується для розвитку у майбутніх фахівців особистісних та ділових якостей.

Рольова гра надає можливість студентів спробувати свої сили в певних ситуаціях, які є характерними для їхньої майбутньої професійної діяльності (ділові переговори, бесіди, конфліктні ситуації тощо). Використання рольових ігор – це можливість створити ефективні умови для розвитку комунікативних навичок ведення переговоірв. Активні дії, в даному випадку, стають детермінантами успішності соціально-психологічного тренінгу. В результаті взаємодії під час рольових ігор в ході тренінгу, досягається найвищий результат [103].

Ю. М. Жуков вважає, що вдосконалення комунікативної компетентності особистості професіонала – це загальна мета соціально-психологічного навчання [78]. До такого навчання входить такий метод розвитку комунікативної компетентності, як соціально-психологічний тренінг, важливим завданням якого є допомогти учаснику виразити себе індивідуальними засобами, які характерні для кожного студента. Дане завдання може бути виконано лише за умови навчання студентів сприймати та розуміти себе, свої почуття та емоції. Учасники соціально-психологічного тренінгу мають можливість спробувати різні засоби міжособистісної взаємодії, в результаті чого вони стають більш компетентними у сфері міжособистісних стосунків[18].

Для розвитку відповідних комунікативних навичок ведення переговорів використовуються «комунікативні тренінги», в процесі яких відбувається процес усвідомлення та зміни звичних реакцій, студенти можуть по-іншому

поглянути на ситуацію, що склалася, під іншим кутом, відбувається вибір відповідної до ситуації дії використання таких відточених, за рахунок комплексу вправ, нових схем поведінки, буде ефективним для майбутньої професійної діяльності.

Відпрацювання комунікативних навичок ведення переговорів в процесі комунікативного тренінгу позитивно впливає на комунікативні, інтерактивні та перцептивні аспекти спілкування, що дає можливість легко встановлювати емоційні контакти та підтримувати їх в процесі спілкування; залишати позитивне враження у співрозмовника про себе, про свої якості; здатність аргументувати власну позицію та переконувати партнера по спілкуванню; відстоювати власні інтереси; вирішувати конфліктні ситуації, які можуть статися в процесі ведення переговорів чи ділових нарад та бесід; ефективно слухати та активно задавати питання; використовувати невербальні способи комунікації та відслідковувати невербальні прояви партнера по переговорам; діагностувати психологічний стан опонента, тип темпераменту та ін.; виділяти та нейтралізувати маніпуляції, які можуть стати причиною виникнення конфліктів та неефективного завершення переговорів.

Важливо, перед тим, як проводити необхідні тренінги розвитку комунікативних навичок ведення переговорів, щоб студенти вже були теоретично обізнані в переговорному процесі. Тому, бажано, проводити подібні тренінги на старших курсах. У студентів початкових курсів навчання розвиток комунікативної компетентності багато в чому залежить від системи освіти.

Може змінюватися також і обсяг тренінгових зустрічей, це залежить від мети та завдань, які ставляться перед викладачем-тренером. Деякі фахівці вважають, що для розвитку комунікативних навичок ефективним є як використанням тренінгів-лонгітюдів, так і тренінгів-інтенсивів. Перший варіант – це тренінги, які проводяться впродовж певного часу (рік, два) та входять в процес навчання або в позааудиторні години (консультації, гуртки тощо); другий варіант – це тренінги, які проводяться в декілька зустрічей, але при цьому кожен тренінг займає не менше восьми годин.

Залежно від конкретних завдань обсяг тренінгу також може змінюватися. Інтерактивні техніки, що використовуються для проведення тренінгу: криголами; психогімнастичні вправи; міні-лекції; групові дискусії; мозкові штурми; аналіз комунікативних ситуацій; метод незакінчених речень; творчі завдання; домашні завдання [105].

Модкль розвитку комунікативних навичок ведення переговорів у студентів-міжнародників складається з чотирьох етапів: діагностичного, мотиваційного, змістово-операційного та результативно-рефлексивного.

Завдання діагностичного етапу: визначити рівень розвитку комунікативних навичок ведення переговорів у студентів міжнародників, рівень їхньої мотивації та самооцінку рівня відповідних навичок. На даному етапі використовувалися такі форми та методи роботи, як: анкетування, бесіди, діагностичні методики та ін.

Мотиваційний етап: створення особливої психологічної атмосфери довіри та співробітництва; формування міжособистісних стосунків між викладачем-тренером та студентами; розвиток внутрішньої мотивації до розвитку комунікативних навичок ведення переговорів та робота над самооцінкою; визначення правил, формату роботи для подальшої взаємодії під час проходження тренінгу;

Змістово-операційний: безпосередня програма з розвитку комунікативних навичок ведення переговорів (див. додаток З).

Результативно-рефлексивний етап: акцентування уваги на досягнутих цілях; визначення ступеня задоволеності від отриманих знань, умінь та навичок; повторна діагностика комунікативних навичок ведення переговорів у студентів-міжнародників.

На основі даної моделі побудовано психолого-педагогічну програму розвитку комунікативних навичок ведення переговорів.

При підготовці студентів-міжнародників до ведення переговорів необхідно реалізовувати особистісний підхід з акцентом на вихованні комунікативної особистості, на виявлення тих ресурсів, які необхідні йому для

успішного здійснення суб'єкт-суб'єктної взаємодії: мотивацію і систему переконань; особистісні цінності; якості для здійснення діалогічного спілкування; гнучкість мислення; «я-концепцію» [280]. Важливо використовувати нові методи активного соціально-психологічного навчання (соціально-психологічні тренінги, дискусії, ділові ігри, моделювання тощо), які б дозволили забезпечити переведення реалізації педагогічних завдань в особистісний зміст діяльності майбутнього фахівця з міжнародних відносин, сприяли його творчій самореалізації і формували навички, необхідні для ефективного ведення переговорів.

З позиції діяльнісного підходу підготовка майбутніх фахівців з міжнародних відносин до ведення переговорів повинна відбуватися у формі практичних занять з вирішення ситуацій, які можуть виникнути в процесі переговорів, що дозволить майбутньому спеціалісту бачити, розуміти, усвідомлювати, розвивати раціональне професійне мислення.

Обґрунтування теоретичних підходів, правил та принципів розвитку комунікативних навичок ведення переговорів, здійснене у попередньому розділі дослідження, а також зроблені нами узагальнення теоретичного матеріалу спонукають до висновку про те, що в основу психолого-педагогічної програми розвитку комунікативних навичок ведення перегорів у студентів-міжнародників необхідно покласти такий підхід, що спонукатиме особистість до розвитку потреби в оволодінні відповідними навичками.

У результаті емпіричного дослідження встановлено значимі статистичні зв'язки між показниками компонентів комунікативних навичок ведення переговорів. Відповідні зв'язки є двосторонніми та змішаними між собою, що спонукає нас зупинитися на принципах інтегративного підходу та включити до програми технології, які спрямовані на цілісний розвиток студентів як майбутніх фахівців з міжнародних відносин.

Ідея, покладена в основу організації формувального впливу, полягає у створенні навчальних умов, у яких студенти могли б розвинути усі навички та вміння, які увійшли до компонентів спілкування в процесі переговорної

діяльності. Створивши умови для їхнього розвитку та вдосконалення, можна суттєво впливати на процес розвитку відповідних комунікативних навичок.

Вибір студентів четвертого курсу для проведення формувального експерименту був зумовлений такими основними причинами, які є важливими для розв'язання висунутих завдань, а саме:

1) студенти-міжнародники четвертого курсу мають вже досвід для того, щоб аналізувати переваги здобування певних умінь та навичок для подальшого особистісного та професійного розвитку;

2) у цей період спостерігається більш чітка спрямованість майбутніх фахівців на професійну діяльність, бажання досягти успіху у професійній сфері;

Проведене експериментальне дослідження дало нам змогу зрозуміти актуальність розвитку комунікативних навичок ведення переговорів у майбутніх фахівців з міжнародних відносин.

Формувальний вплив на розвиток комунікативних навичок ведення переговорів студентів експериментальної групи відбувався впродовж одного року навчання через впровадження психолого-педагогічної програми з розвитку комунікативних навичок ведення переговорів (студенти ЕГ), яка спрямована на виявлення та розвиток тих внутрішніх ресурсів особистості, що є основою для розвитку комунікативних навичок ведення переговорів. В цей час контрольна група навчалася тільки за навчальною програмою університету.

Ґрунтуючись на результатах теоретико-експериментального дослідження особливостей розвитку комунікативних навичок ведення переговорів, нами було розроблено психолого-педагогічну програму розвитку комунікативних навичок ведення переговорів та проведено її апробацію на студентах четвертого року навчанні Навчально-наукового інституту Міжнародних відносин.

В основу нашої програми покладено психолого-педагогічні засоби, основною метою яких є розвиток комунікативних навичок ведення переговорів у студентів-міжнародників.

У програмі розвитку комунікативних навичок ведення переговорів входять різноманітні методи та форми роботи, які необхідні для встановлення ефективної взаємодії на всіх етапах ведення переговорного процесу: виконання творчих домашніх завдань (направлені на роботу над ресурсами, необхідними для встановлення ефективної взаємодії та переговорах, розвитку творчого підходу до майбутньої професійної діяльності. Дані завдання покращують засвоєння матеріалу, отриманого під час тренінгів); індивідуальні консультації (індивідуальна робота зі студентами, в процесі якої студент має можливість отримати відповіді на конкретні запитання або пояснення складних для самостійного осмислення проблем, індивідуальна робота над ресурсами студентів та ін.); інформаційні лекції-бесіди; групові дискусії; відео-лекторії (перегляд та обговорення фільмів, уривків з реальних переговорів та ін.); тренінги; кейс-методи (вирішення конкретних проблемних ситуацій, які можуть виникнути в процесі переговорної взаємодії); дебрифінги; елементи акторського тренінгу (розігрування проблемних ситуацій, play-back театр, відпрацювання завдань, спрямованих на розвиток міміки, жестів, паралінгвістики та ін., розігрування сценаріїв з реальних переговорів тощо), рольові та ділові ігри.

Нами було враховано дані, отримані в ході констатувального експерименту, в якому ми проводили анкетування та співбесіди з викладачами Навчально-наукового інституту Міжнародних відносин, які показали, що на їхню думку найкращим методом розвитку комунікативних навичок ведення переговорів є тренінг.

Тренінг є активною формою соціально-психологічного навчання та цілісною психолого-педагогічною системою, яка допомагає студентам пізнавати себе, свої уміння та навички спілкуватись і впливати на інших.

Зворотний зв’язок з учасниками навчання, який постійно повторюється, дає змогу кожному, хто навчається, побачити «відображення себе в очах інших студентів», різних за своєю суттю, а також отримати нові знання про те, як вони сприймають його поведінку в тій чи іншій ситуації, усвідомити недоліки у

використанні засобів спілкування, недосконаліть здатності до ефективного спілкування та визначити позитивні сторони особистості, виявити внутрішні ресурси.

Психолого-педагогічна програма розвитку комунікативних навичок ведення переговорів спрямована на: 1) засвоєння ефективних комунікативних навичок та вмінь як ділового спілкування; 2) формування впевненості в собі та зниження кількості «перешкод» у встановленні емоційного контакту; 3) стійку мотивацію до саморозвитку; 4) пошук та розвиток ресурсів, які допоможуть створити власний образ «я-переговірника».

Групова робота спрямована викладачем-тренером на виправлення недоліків, які було виокремлено на діагностичному етапі, тобто побудові моделі ідеальної поведінки на зовнішньому плані. Розроблена нами психолого-педагогічна програма спрямована на розвиток комунікативних навичок ведення переговорів, завдяки якому змінюється загальна спрямованість особистісного налагодження ділового спілкування під час переговорної діяльності.

Завдання формувального експерименту:

1) розробка і апробація, впровадження в практику програму розвитку комунікативних навичок ведення переговорів у студентів-міжнародників;

2) аналіз змін рівнів розвитку комунікативних навичок ведення переговорів у студентів-міжнародників за наслідками формувального експерименту, шляхом порівняння результатів контрольної та експериментальної груп до та після проходження програми.

Програма орієнтована на формування у майбутніх фахівців низки **компетентностей**, які визначаються виробничими функціями, типовими завданнями діяльності:

- ***організаційно-адміністративна:*** готовність до співпраці з колегами і роботи в колективі; готовність вести діалог, переговори;
- ***проектна діяльність:*** наявність впевнених навичок побудови власного ставлення та аналізу з міжнародно-політичної проблематики;

• ***виробничо-аналітична діяльність:*** володіння технікою встановлення контактів з партнерами по професійному спілкуванню; здатність знаходити, збирати і обробляти фактичний матеріал, робити висновки; знати та розуміти засоби врегулювання конфліктних ситуації.

Фахівець з міжнародних відносин повинен володіти відповідною системою комунікативних навичок та вмінь (див. Розділ 1). Запропонована нами програма дає змогу розвинути дані навички, які виконують певну функцію та необхідні для повноцінної роботи фахівця-міжнародника:

1. Діагностико-прогнозуюча функція: здатність вивчати реальний стан галузі, навички збирати, обробляти, упорядковувати інформацію; бачення та розуміння перспектив особистісного розвитку.

2. Організаційно-комунікативна функція: навички встановлювати особистісні контакти; слухати ділових партнерів; виявляти гнучкість у веденні переговорів; укладати взаємовигідні угоди, враховуючи власні та партнерські інтереси.

3. Перспективно-розрахункова функція: навички миттєво орієнтуватися в пропозиціях партнерів, йти на поступки, якщо в майбутньому можна отримати переваги на переговорах.

4. Контрольно-стимулююча функція: навички контролювати та стимулювати процес реалізації прийнятих рішень.

Основною формою роботи, яка використовувалася в психолого-педагогічній програмі розвитку комунікативних навичок ведення переговорів був соціально-психологічний тренін. Кожен етап тренінгу складався з шести частин: постановка проблеми (входження в проблему); міні-лекція (студентам розкривається суть проблеми); конкретні приклади з життя (активізація комунікативних процесів); вправи на відпрацювання навичок (стадія гармонізації); рольова гра (розширення меж комунікативного простору); обговорення, зворотній зв’язок, індивідуальні рекомендації (перехід на новий рівень розвитку комунікативних навичок) (див. додаток В).

Постановка проблеми. Люди тільки тоді увійдуть у справу, якщо вони знають що, власне кажучи, ми вирішуємо.

Міні-лекція – коротка, зрозуміла інформація, яка має на меті пояснити принципи, моделі, теоретичні позиції, які можуть бути значимі для поточних потреб у навчанні. Вона складається на основі композиції виступу з трьох частин: вступ, основна частина, висновок.

Конкретні приклади з життя. Студентам пропонується конкретний приклад з життя чи з історії. Такі приклади активізують процес розуміння проблеми і наближають її до реальних обставин, які можуть бути запропонованими тренером, а можуть і учасниками групи.

Групове обговорення виступає важливим елементом виконання завдань, різноманітних вправ, рольових та ділових ігор та ін. На даному етапі тренер-викладач виступає фасилітатором, його завдання – це уникнення прямих висловлювань по відношенню до студентів та оцінки їхньої поведінки [22].

Рольова гра **–** інтерактивний метод, який полягає у програванні учасниками тренінгу ситуацій в відповідних ролях, з використанням навичок, технік, стратегій спілкування та ін. [22, с. 29].

Ділові ігри характерні тим, що дозволяють моделювати процес діяльності працівників різних спеціальностей з вироблення управлінських рішень. У процесі ділової гри її учасники розподіляють між собою ролі, кожна роль має свою мету при виробленні рішень. У ході ділової гри передбачається тісна взаємодія учасників, виконуючих [244].

Методологічні засади побудови програми розвитку комунікативних навичок ведення переговорів у студентів-міжнародників передбачають врахування теоретичного підґрунтя розробки психолого-педагогічної програми, погляди науковців щодо методів та форм розвитку комунікативних навичок. В основу програми розвитку комунікативних навичок ведення переговорів входить система форм та методів, які спрямовані на поетапний розвиток відповідних навичок.

3.2 Психолого-педагогічна програма розвитку комунікативних навичок ведення переговорів у студентів-міжнародників

Психолого-педагогічна програма розвитку комунікативних навичок ведення переговорів (далі програма) (додаток З), в першу чергу спрямована на розвиток відповідних ефективних комунікативних навичок ведення переговорів; засвоєння навичок та вмінь як ділового спілкування, так і неформального; формування впевненості в собі та зниження кількості «перешкод» у встановленні емоційного контакту; формування стійкої мотивації до саморозвитку.

Мета програми полягає у поетапному розвитку комунікативних навичок ведення переговорів у майбутніх фахівців з міжнародних відносин: побудова системи особистісних ресурсів, необхідних для ефективної взаємодії на всіх етапах переговорного процесу, що характеризується поетапним відпрацюванням елементів комунікативних дій (деякі з яким стають автоматизованими), яке відбувається через розвиток компонентів комунікативних навичок ведення переговорів (інформаційно-комунікативного, експресивно-перцептивного та міжособистісного) та пов’язані з реалізацією комунікативної, інтерактивної та перцептивної функцій спілкування в процесі переговорної діяльності.

У процесі побудови програми з розвитку комунікативних навичок ведення переговорів ми спиралися на класифікацію А. П. Панфілової [187], яка виділяє два підходи до переговорів: конфронтаційний (протистояння сторін, в якому перегрівники виконують роль «солдатів», головне завдання яких будь-яким шляхом виграти переговори) та партнерський (реалізується шляхом використання спільного з партнером аналізу ситуації, у вирішенні якої обидві сторони залишаться у виграші). У сучасному діловому світі, в зв’язку з тим, що все більше ускладнюється ситуація на діловій міжнародній арені, переговірники дедалі частіше орієнтуються на партнерський підхід. Саме тому в основу нашої програми ми поклали систему засобів,

спрямованих на розвиток комунікативних навичок ведення ділових переговорів, орієнтуючись на партнерський підхід.

Також важливо звернути увагу на те, що існують різновиди ділових переговорів. Ми розглянемо класифікацію, запропоновану американським дослідником Ф. Ч. Айклом [297]. Вчений виділяє 5 видів ділових переговорів: 1) переговори, основною метою яких є продовження вже існуючих домовленостей; 2) переговори, основна мета яких нормалізація стосунків; 3) переговори, де основна мета – це досягнення перерозподілу попередніх угод; 4) переговори, які влаштовуються для побудови нових ділових стосунків та нових угод; 5) переговори, через які переговірники намагаються досягти непрямих результатів, без підписання угод (установлення контактів, вияв точок зору та ін.).

Залежно від виду ділових переговорів, як зазначає М. М. Лебедєва [136], може змінюватися їх складність чи вибір стилю спілкування, але існують комунікативні навички, якими повинні володіти переговірники та використовувати їх як засіб досягнення угоди, не залежно від видів ділових переговорів чи зустрічей.

Основні завдання програми: 1) актуалізація знань студента про особливості ведення ділових переговорів; ознайомлення студентів з усіма особливостями розвитку комунікативних навичок ведення переговорів (включення в програму лекцій-бесід, міні-лекцій, бесід-інтерв'ю тощо); 2) надання можливості пізнати себе, виявити та розвинути власні ресурси; 3) розвинути комунікативні навички ведення переговорів у студентів-міжнародників, які необхідні для встановлення ефективної взаємодії на всіх етапах переговорів.

Проведене опитування на початку тренінгу показало, що більшість студентів виділяють серед того, що саме заважає їм у спілкуванні з людьми: закритість, невпевненість, невміння управляти своїми емоціями, сором'язливість, дратівливість. Тому, програма, крім основних завдань, виконує ще й завдання допомогти розкритись, повірити в свої можливості.

Саме на розвиток таких навичок направлена розроблена нами програми, яка складається з чотирьох етапів (див. рис. 3.2.).

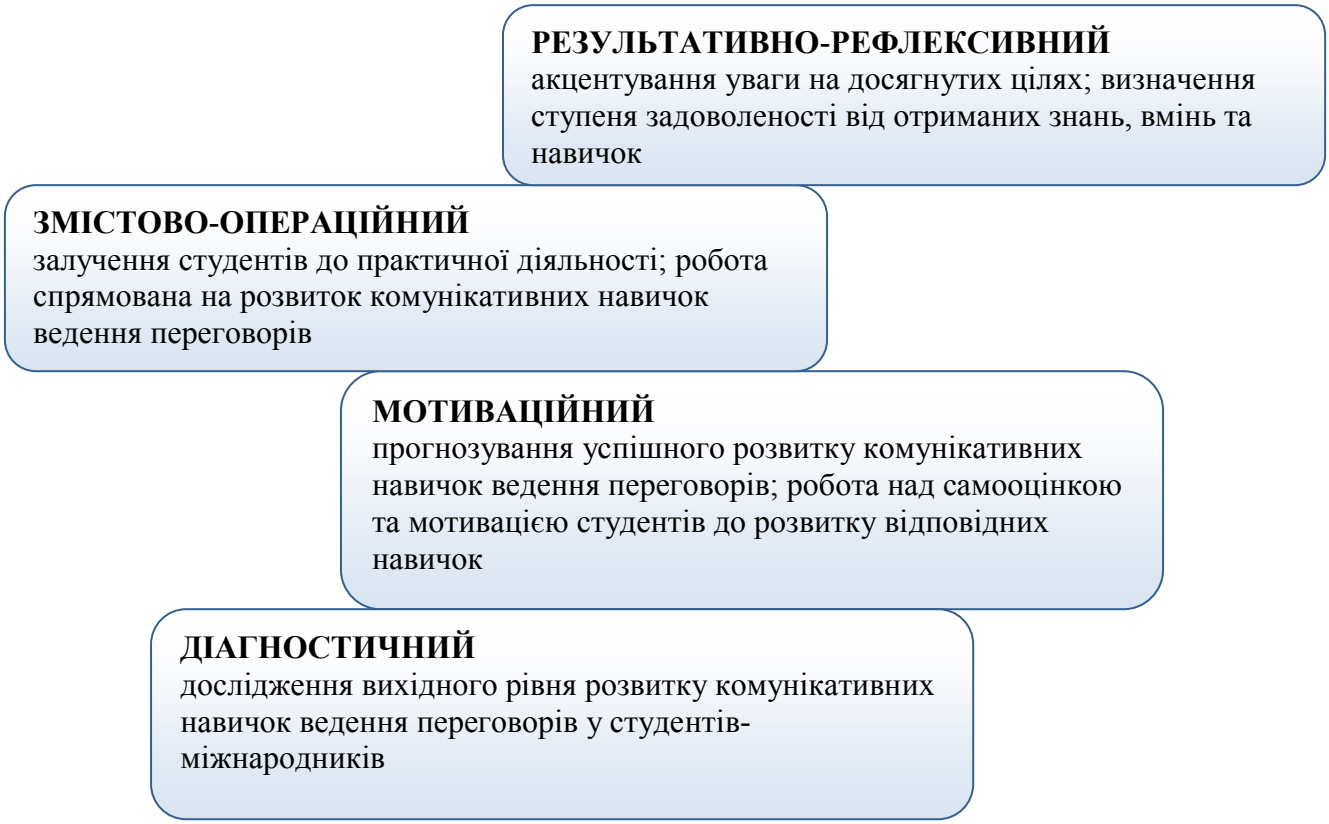


Рис. 3.2. Етапи психолого-педагогічної програми розвитку комунікативних навичок ведення переговорів.

Діагностичний етап програми, був спрямований на: виявлення рівнів та особливостей розвитку комунікативних навичок ведення переговорів у студентів-міжнародників, рівня самооцінки та мотивації у студентів до розвитку відповідних навичок, встановлення кореляційних зв'язків між показниками компонентів комунікативних навичок ведення переговорів, що стало основою для побудови системи роботи на наступних етапах програми.

Мотиваційний етап. Обов'язковим елементом на початковому етапі роботи було ознайомлення студентів із порядком проведення психолого-педагогічної програми, пояснення основних ідей, принципів, які лежать в основі командної роботи, що сприяло усвідомленню студентами мети програми, а також надання відповідей на запитання, які найчастіше виникають під час роботи з вихідною інформацією.

Цей етап є важливим для розвитку комунікативних навичок ведення переговорів, оскільки він створює додаткову внутрішню мотивацію до освоєння нових способів ділового спілкування тощо. Також на цьому етапі важливо зробити акцент на тому, що саме від ініціативи кожного студента залежить кінцевий результат проходження програми. Важливо створити сприятливу атмосферу, довірливі стосунки студентів між собою та викладачем-тренером; сформувати мотивацію до проходження програми; визначити правила подальшої роботи.

На початку даного етапу важливо обговорити особливості організації та проведення переговорів, зокрема такі питання: «Яке місце займає розвиток комунікативних навичок ведення переговорів для ефективного спілкування на переговорах? Які ресурси необхідні майбутнім фахівцям з міжнародних відносин, щоб вести переговори та далі розвивати комунікативні навички, необхідні для підвищення їхнього професійного рівня?».

Змістово-операційний етап є основним етапом для розвитку комунікативних навичок ведення ділових переговорів. Ділові переговори є чітко спланованою та структурованою діяльністю. На кожному етапі переговорів особистість підключає відповідні ресурси для досягнення поставлених цілей, яких необхідно досягти на певному етапі ведення переговорів. На даному етапі програми розвиток комунікативних навичок ведення переговорів проводиться в системі, в основу якої входять етапи ведення переговорів, на кожному з яких майбутнім фахівцям знадобляться відповідні знання та ресурси.

Різні вчені пропонують свої варіанти структури ділових переговорів, наприклад М. М. Лебедєва виділяє такі етапи: 1) взаємне уточнення позицій учасників; 2) обговорення позицій (висунення аргументів на підтримку своїх поглядів, пропозицій, їх обґрунтування); 3) узгодження позицій і вироблення домовленостей [136]. Е. Отто виділяє 6 етапів проведення ділових переговорів: 1) привітання та введення в проблематику переговорів;

2) характеристика проблеми і пропозиції про хід переговорів; 3) виклад позицій; 4) ведення діалогу; 5) рішення проблеми; 6) завершення [184].

Т. І. Глушакова пропонує таку структуру переговорного процесу: 1) початок переговорної взаємодії; 2) виявлення спірних запитань та формулювання порядку денного; 3) розробка варіантів пропозицій для домовленості; 4) підписання угоди (домовленості).

Резюмуючи запропоновані структури переговорного процесу, ми пропонуємо об'єднану систему, яка і стала основою для розробки змістово-операційного етапу програми (див. рис. 3.3.).

Рис. 3.3. Структура переговорного процесу.

Інтерактивні технології, які увійшли до програми – це творчі домашні завдання (типу створення портфоліо «Я-переговірник», малюнків, графіків, створення ділових та рольових ігор тощо) (див. додаток Д), відео-лекторії: перегляд відеофільмів за тематикою програми («Wall Street» (США, 1987), «Американці» (США, 1992), «Переговірник» (США, Німеччина, 1998), серіал «Теорія брехні»); інформаційні лекції-бесіди, зустрічі зі спеціалістами з переговорів, групові дискусія, рольові та ділові ігри, кейс-методи, рефлексивні ігри, соціально-психологічні тренінги, індивідуальні консультації; метод проектного навчання, соціально-психологічні та крос-

культурні тренінги, кейс-методи, дебрифінги, елементи акторського тренінгу (play-back театр, розігрування сценаріїв з реальних переговорів тощо).

Творчі домашні завдання спрямовані на роботу над ресурсами, необхідними для встановлення ефективної взаємодії та переговорах, розвитку творчого підходу до майбутньої професійної діяльності; покращення засвоєння матеріалу, отриманого під час тренінгів. Виконання завдань передбачає пошук нестандартних рішень, підключення критичного та творчого мислення, здатність знаходити та аналізувати інформацію та ін.

Використання у програмі відео-лекторіїв передбачає процес ідентифікації студентів-міжнародників з образами переговірників, розширення уявлення про переговорну діяльність, отримання нового досвіду. Важливим аспектом виступає колективне обговорення фільму, його героїв, сюжетної лінії. Студенти мали можливість висловити свою думку з приводу методів, стратегій та тактик, які використовували герої, як би вони повели себе в тій чи іншій ситуації тощо.

Інформаційні лекції-бесіди «Роль комунікативних навичок ведення переговорів для майбутньої професійної діяльності», «Етапи ведення переговорів», зустрічі-інтерв'ю з фахівцями з міжнародних відносин мають мотиваційний характер. Головне завдання – збагатити студентів інформацією про особливості ведення переговорів, роль комунікативних навичок ведення переговорів для майбутньої професійної діяльності студентів, підвищити рівень мотивації студентів до розвитку відповідних навичок.

Рольові ігри орієнтовані на особисте включення студента до групових форм роботи та формування суб'єктності людини по відношенню до провідної діяльності. Засобами розвитку комунікативних навичок ведення переговорів студентів-міжнародників також є групові дискусії, що своєю чергою спонукають до самоаналізу, самооцінки й саморегуляції.

Індивідуальні консультації використовуються з метою індивідуальної роботи зі студентами, в процесі якої студент має можливість отримати

відповіді на конкретні запитання або пояснення складних для самостійного осмислення проблем, індивідуальна робота над ресурсами студентів тощо);

Ділові ігри допомагають студентам зануритися в ситуацію переговорного процесу, діяльність учасників проходить в досить високому емоційному напруженні, причому ця напруга є керованою (конфлікт ролей і цілей, змагання, полярність інтересів учасників тощо). Ділові ігри дають можливість залучити всіх учасників в один єдиний процес та сприяють інтенсивному розвитку комунікативних навичок ведення переговорів.

Під час усіх ділових ігор корисно вести відеозапис, обговорення якого дає можливість спостерігати за динамікою розвитку комунікативних навичок ведення переговорів самим учасникам, викладачу-тренеру та експертам; виявити необхідні ресурси у студентів та показати недоліки, над якими необхідно попрацювати.

Акторські тренінги все частіше впроваджуються в тренінги особистісного зростання, комунікативні тренінги, арт-терапію та ін. Все це обумовлене тим, що в сучасному світі існує велика кількість сфер діяльності та професій, які вимагають від фахівців володіння своїм тілом, голосом, мовою, здатністю управляти власними емоціями, психологічними станами. Переговори деякі фахівці називають «театральним дійством», в якому люди вирішують складні ділові ситуації за рахунок використання продуманих сценаріїв, які можуть змінюватися в процесі живої взаємодії. На нашу думку, використання елементів акторського тренінгу, є важливим аспектом для розвитку комунікативних навичок ведення переговорів. Дана форма роботи дозволяє освоїти майстерність ораторського мистецтва, техніку мови і володіння голосом та власним тілом (мімікою, жестами), які в подальшому можуть бути використані для ефективного ділового спілкування, ведення успішних ділових переговорів тощо.

Крім вправ, спрямованих на розвиток міміки, жестів, пара лінгвістики, нами було використано таку форму роботи, як play-back театр, в деякому аспекті ця форма теж спрямована на роботу над жестами та мімікою

студентів, але її головні завдання – це розвиток командотворення, уваги, здатності ідентифікувати себе з іншими, рефлексії, дії в умовах невизначеності; вирішувати конфлікти, підвищення особистісної ефективності та усвідомленості. Ця форма роботи нами була використана у поєднанні з бесідами-інтерв'ю з фахівцями-переговірниками, які пропонували студентам різноманітні ситуації з реальних переговорів (в основному конфліктні). Для виконання завдання студентами показати запропоновані ситуації за допомогою такої форми роботи, важливо попередньо повідомити студентів про функції та особливості даної форми імпровізованого театру та суть її використання для розвитку відповідних навичок ведення переговорів.

Розігрування сценаріїв з реальних переговорів також є важливою формою роботи, яка запропонована для використання нами в даній програмі. Нами було відібрано тексти з реальних переговорів та з переговорів, які представлені в літературі. До їх інсценування студенти готуються самостійно, обирають тих, хто виконує головні ролі та режисерів, додають до образів власне бачення. Це завдання дає можливість зануритися в ситуацію реальних переговорів, допомагає відпрацьовувати комунікативні навички їх ведення. Такого типу завдання дуже подобаються студентам, важливо, щоб усі студенти хоча б раз взяли участь в постановці (як в ролі актора, так і в ролі режисера).

Однією з основних форм роботи, які використовувалися у психолого-педагогічній програмі, є соціально-психологічні тренінги, впровадження яких вимагає особливо-організованих умов. Крім цього нами було використано крос-культурний тренінг як засіб розвитку міжкультурної комунікації у студентів-міжнародників, а також рольову гру «Модель ООН», створення словників зі слів (українською та англійською мовою), які найчастіше використовуються в переговорній діяльності, в діловому спілкуванні) та дебрифінги, які були спрямовані на запам'ятовування студентами даних слів та використання їх у процесі ведення переговорів.

Очікувані результати: в умовах реалізації програми розширення у студентів знання з особливостей ведення ділових переговорів, значення комунікативних навичок ведення переговорів в процесі побудови ефективної взаємодії; підвищення мотивації студентів до розвитку своїх професійних вмінь та навичок, самооцінки студентів та усвідомлення своїх ресурсів, які є основою для створення власного образу «я-переговірник».

Отже, під психолого-педагогічною програмою розвитку комунікативних навичок ведення переговорів ми розуміємо алгоритм дій, що забезпечує розвиток відповідних навичок. У контексті нашого дослідження психолого-педагогічна програма розвитку комунікативних навичок ведення переговорів у студентів-міжнародників може виступати психологічним інструментарієм, який дасть можливість підвищити рівень відповідних навичок у майбутніх фахівців з міжнародних відносин.

Програма розрахована на один навчальний рік і розроблена для студентів четвертого курсу навчання Навчально-наукового інституту Міжнародних відносин (див. додаток З) та передбачає 143 години (43 зустрічі, тривалістю від 1 до 5 годин, залежно від специфіки зустрічі та завдань, зустрічі – 2 рази на тиждень, заняття, які займають більше трьох годин, проводилися у вихідні дні). Спілкування зі студентами відбувалося у вільний від навчання час, під час групових зустрічей, тренінгових заходів, психолого-педагогічних занять, а також під час годин корпоративної культур та під час проходження студентами професійної практики.

Розглянемо більш детально етапи та блоки програми.

Діагностичний етап займає 8 годин та складається з двох частин: 1) знайомство, проведення анкетування, бесід, комплексу методик (для визначення опосередкованих показників рівня розвитку комунікативних навичок ведення переговорів). Кожен студент має можливість висловити свої очікування від програми, висловити свої побажання та ін. Важливо вже на даному етапі створити сприятливу атмосферу для подальшої роботи, дати зрозуміти, що кожен студент не тільки може взяти участь у програмі, але і

стати її співавтором; 2) проведення ділової гри «Ділові переговори», яка дає можливість за допомогою прямих показників оцінити рівень комунікативних навичок ведення переговорів учасників програми.

На даному етапі студентам пропонується завести щоденник для записів домашніх завдань, своїх почуттів, емоцій, зауважень, думок, усього, що може виникнути під час тренінгів чи виконанні домашніх завдань.

Під час першої зустрічі студентам надається домашнє завдання, яке має на меті підготовку студентів до ділової гри «Ділові переговори». Усі студенти розділяються по двоє, кожна особа представляє відповідну організацію, яка повинна провести ділові переговори та відстояти власні інтереси. Кожному учаснику видається інформаційна картка.

Картка №1: Ви менеджер з продажу компанії «Інвест-інформ». Ваш клієнт «Експрес+» не зробив вчасно оплату товару, який ви йому постачаєте. За декілька днів до закінчення строку оплати, Ви нагадали про це і директор компанії пообіцяв, що гроші надійдуть вчасно. Але гроші не було отримано вчасно, тому Ви домовилися про переговори з компанією-боржником.

Компанія «Експрес+» є крупним міжнародним оптовим клієнтом та приносить великий прибуток і не в Ваших інтересах псувати з нею стосунки.

Ваша ціль: досягти оплати товару, але при цьому не зіпсувати стосунки з клієнтом.

Картка №2: Ви менеджер по закупівлі в компанії «Експрес+» і являєтесь клієнтом компанії «Інвест-Інформ», яка надає Вам продукцію з відстрочкою платежу, що для Вашої компанії дуже вигідно. Зазвичай Ви робите оплату вчасно, але цього разу Ви не внесли гроші в потрібні строки, хоча менеджер по продажам фірми «Інвест-Інформ» Вам за декілька днів про це нагадав. Ви не попередили про можливі труднощі з оплатою. При цьому Ви не маєте можливісті заплатити зараз, оскільки ці гроші бажаєте вкласти в інший товар (більш вигідна пропозиція). Ви можете оплатити рахунок, але Вам це не вигідно. На наступний день менеджер компанії «Інвест-Інформ» просить Вас про переговори для врегулювання конфлікту.

Ваша ціль: максимально відтягнути оплату товару, при цьому не зіпсувати стосунків з партнером-постачальником.

Студентам надається домашнє завдання підготуватися до переговорів, виписати свої позиції, продумати, що ви будете говорити та ін. При цьому студенти не знають з ким з групи вони будуть в парі, це вирішує жеребкування, яке проводиться перед початком проведення гри.

На гру виділяється 5 один, в зв'язку з тим, що необхідно провести гру попарно з усіма учасниками програми. Дана гра дає можливість оцінити рівень комунікативних навичок ведення переговорів усіх членів групи; студенти, які спостерігають за іншими, можуть теж робити свої записи, висновки та взяти участь в обговоренні. Усі переговори знімаються на відеокамеру і потім надаються експертам, з метою проведення діагностики ними комунікативних навичок ведення переговорів у студентів-міжнародників.

Завдання викладача-тренера слідкувати за процесом, відмічати, хто з учасників першим виявив бажання вступити в переговори, хто тягнув до останнього; вчасно робити паузи для відпочинку (використання психогімнастичних вправ та ін.), також враховуючи, що на проведення гри необхідно виділити 5 годин, потрібна перерва на обід (40-60 хв.).

Після проведення гри проводиться рефлексія, обмін думками, цікавими моментами. Усі учасники активно беруть участь в обговоренні. Головне завдання викладача-тренера слідкувати за тим, щоб студенти висловлювати свої зауваження не конкретно до особистості колег, а до їх вмінь, здібностей, стратегій тощо (слідкує за виконанням усіх правил проведення тренінгів, які були обговоренні під час першої зустрічі).

Проведене емпіричне дослідження рівнів мотивації та самооцінки студентів-міжнародників показало нам важливість виділити окремий етап програми «*мотиваційний*».

Даний етап має на меті спрогнозувати успішність розвитку комунікативних навичок ведення переговорів; підвищення мотивації

студентів до розвитку відповідних навичок; актуалізацію знань про переговори, розширення знань про роль переговорів у майбутній професійній діяльності студентів-міжнародників.

Проходить мотиваційний етап в п’ять зустрічей (див. рис. 3.3.); 1,3 та 4-та зустрічі розрахована по 2 год. на кожну, 2-га – 1 год. та 5-та – 5 год. (див. додаток З). Під час етапу важливо підвищити мотивацію студентів-міжнародників до розвитку відповідних вмінь та навичок, максимально зацікавити їх у відвідуванні наступних етапів програми.

Під час першої зустрічі відбувається «Презентація етапів програми»; вступна ознайомлююча лекція-бесіда «Роль комунікативних навичок ведення переговорів для майбутньої професійної діяльності».

Завдання зустрічі: 1) створити атмосферу довіри в групі, для подальшої ефективної співпраці усіх учасників програми; 2) показати усі етапи програми, їх суть, а також які знання, вміння та навички студенти можуть отримати та розвинути на кожному з них; 3) показати роль комунікативних навичок ведення переговорів для майбутньої професійної діяльності студентів-міжнародників.

Лекція-бесіда дає можливість тренеру-викладачу не просто донести до студентів інформацію, але й, за допомогою системи ретельно продуманих запитань, спонукає до роздумів та підводить їх до розуміння важливості отримання нового матеріалу.

Друга зустріч має на меті демонстрацію результатів констатувального експерименту, також під час даної зустрічі проводиться ділова гра «Мотивація» (Г.Х. Бакірова, адаптована для студентів-міжнародників).

Демонстрація результатів проводиться тільки по загальним показникам групи, індивідуальні показники студентам демонструються на індивідуальних консультаціях або у вигляді роздаткового матеріалу (кожен студент має змогу ознайомитися зі своїм рівнем розвитку комунікативних навичок ведення переговорів, а також побачити загальний рівень розвитку

відповідних вмінь та навичок у студентів четвертого курсу навчально-наукового інституту Міжнародних відносин).

Рис. 3.4. Перший етап програми розвитку комунікативних навичок ведення переговорів.

Ділова гра «Мотивація» проходить у три етапи: 1) ранжування, які можуть виникнути під час проведення переговорів (ситуації зачитує тренер-викладач або дає у вигляді роздрукованого матеріалу); 2) складання єдиного узгодженого списку тем або проблем для роботи в подальшому (на другому етапі доцільно використовувати відеозапис); 3) спільне з групою обговорення отриманого списку.

Завдання даної гри: 1) з'ясувати проблеми, що пов'язані з майбутньою професійною діяльністю кожного учасника тренінгу; 2) описати «проблемний портрет» групи. Крім того, ділова гра «Мотивація» дає змогу

тренеру-викладачу поспостерігати за процесом формування групи, виділення лідера тощо.

Також цю гру можна проводити у формі бліц-гри, яка дає можливість дізнатися, які проблеми: хвилюють студентів, викликають невеликі труднощі, можна було б обговорити та отримати нові знання, розвинути вміння та навички; що цікаво було б дізнатися щодо цієї проблеми

Після обробки відповідей можна отримати попереднє уявлення про те, чого хочуть навчитися студенти, які мають труднощі, проблеми. Потрібно не забувати про те, що отримана інформація не може бути повною, оскільки у студентів на даному етапі ще можуть бути не до кінця усвідомлені мотиви, проблеми, вони можуть мати неадекватне уявлення про можливості програми. Проте вона може бути корисна при розробці програми навчання і постановки індивідуальних цілей для кожного учасника

В кінці зустрічі проводиться загальна рефлексія (кожен учасник має можливість висловитися).

Мета третьої зустрічі – обговорити зі студентами особливості всіх етапів переговорів; з’ясувати, які знання, вміння та навички необхідні майбутнім фахівцям з міжнародних відносин на кожному з окреслених етапів.

В кінці зустрічі викладач-тренер знайомить студентів з такою формою роботи, яка буде використовуватися на деяких етапах програми, як play-back театр (демонстрація, відео, запрошення фахівця даної форми роботи для надання майстер-класу). У студентів виникне багато запитань з приводу застосування саме цієї форми роботи, важливо продемонструвати мету та завдання використання цього засобу в процесі розвитку комунікативних навичок ведення ділових переговорів.

Крім цього студентів необхідно ознайомити з особливостями проведення даної гри та попередити про такий важливий момент, як зручний одяг.

Четверта зустріч проходить у вигляді бесіди-інтерв'ю зі спеціалістом у сфері міжнародного бізнесу, в процесі якої студенти мають змогу поставити запитання стосовно ведення переговорів у міжнародному бізнесі, які їх хвилюють. Перед проведенням зустрічі важливо попросити студентів підготувати запитання заздалегідь, що дасть можливість детально їх обдумати та нічого не опустити. На проведення даної зустрічі відводиться 2 год. На початку зустрічі важливо, щоб запрошений гість провів міні-лекцію, розповів про себе, про цікаві факти зі свого професійного життя, з метою налаштування на відкриту та цікаву розмову.

В кінці зустрічі студентам пропонується взяти участь у постановці play-back театру на задані запрошеним гостем ситуації з реальних переговорів (зазвичай конфлікті). Завдання студентів інсценізувати дані ситуації без слів та показати, як би вони вирішили такого виду проблему. На початку виконання вправи студенти ставилися досить скептично, згодом їх емоційне ставлення змінилося на позитивне.

Важливо провести обговорення зустрічі та виконання вправи разом з гостем та вислухати його думку з приводу комунікативних навичок студентів, які вони продемонстрували в процесі виконання вправи.

Під час п'ятої зустрічі проводиться спільний перегляд фільму «Wall street» (1987), обговорення змісту фільму, вмінь та навичок головного героя вести переговори та триматися впевнено на ділових зустрічах. Можна давати студентам можливість самостійно обирати фільм, головна умова заключається в тому, що він повинен мати схожий сценарій, ілюструвати переговорні процеси та ділові зустрічі, головний герой повинен бути вправним переговірником – прикладом для студентів.

Блок «Самоактуалізація та самооцінка особистості». Мета даної зустрічі – показати значення та методи підвищення рівня власної самоактуалізації та набуття адекватної самооцінки. Висвітлення сильних сторін студентів, які є основою для подальшої роботи над створенням образу «Я-переговірник».

Загальна рефлексія першого етапу програми, в процесі якої відбувається обговорення етапу, що було цікаво та корисно, чи виправдалися очікування студентів (рекомендується очікування студентів та рефлексії записувати на відео, для подальшого використання в процесі підготовки до наступних етапів програми).

В кінці кожної зустрічі студентам даються домашні завдання, які спрямовані на виявлення інтересу студентів до наступної теми, ознайомлення з нею. Студентам пропонується на вибір: зробити слайд-шоу, підготувати словник, знайти фото, картинки, фільми та ін. згідно теми наступних зустрічей. Таким чином студент має можливість скласти список запитань, які в нього виникають стосовно теми в процесі підготовки, знайти в даній темі щось цікаве для себе.

Домашнє завдання на наступну зустріч: підготувати словник з 10 слів (українською та англійською мовою).

Крім цього в кінці даного етапу студентам надається завдання – створення проекту «Як стати професіоналом в сфері міжнародних відносин». Студенти розділяються на дві команди по 7 осіб. Кожна команда повинна виділити керівника проекту. Цей проект повинен бути спрямований на розвиток у студентів певного блоку внутрішніх ресурсів, які дадуть можливість майбутнім фахівцям стати успішними у відповідній сфері. Проект готується впродовж проходження усієї програми.

Змістово-операційний етап. Даний етап є основним та спрямований саме на розвиток комунікативних навичок, таких як: навички впевненої поведінки, вербального та невербального спілкування, самоконтролю та саморегуляції, зовнішнього прояву почуттів, міжособистісної взаємодії, що базуються на культурі ділового спілкування. Розвиток цих навичок відбувається через підсилення теоретичної підготовки студентів та створення системи особистісних ресурсів майбутніх фахівців з міжнародних відносин, які є результатом набуття у навчально-професійній діяльності індивідуального досвіду, необхідного для встановлення ефективної взаємодії

на всіх етапах ведення переговорного процесу (здатність до активного слухання та швидкого реагування в ситуації інформаційної новизни; здатність встановлювати та підтримувати емоційні контакти, реагувати на зміни стратегій поведінки партнера; здатність обирати стратегії спілкування, залежно від характеру міжособистісної взаємодії).

Даний етап складається з шести блоків, відповідно до структури переговорного процесу (див. рис. 3.3.).

Рис. 3.5. Структура змістово-операційного етапу.

Перша частина спрямована на роботу над ресурсами студентів, які допоможуть в процесі підготовки до ділових переговорів (блок «Підготовка до переговорів».

Блок «Підготовка до переговорів» (див. додаток З).

Мета – ознайомити студентів-міжнародників з методами підготовки до переговорів. На початку блоку важливо обговорити термін «переговори», етапи комунікативної взаємодії на переговорах та значення докомунікативного етапу для створення ефективної комунікативної взаємодії, надати та обговорити приклади з професійної діяльності фахівців з міжнародних відносин; здатність закріплювати свої позиції до того як почнуться переговори.

Підготовка, хоч і входить до докомунікативного етапу, але теж є важливою частиною самого переговорного процесу. Адже від того, як переговірник підготувався до зустрічі, залежить успіх наступних етапів переговорів: Що я знаю про фірму імовірного клієнта? Що я знаю про особистість імовірного клієнта? Які запитання мені потрібно поставити? Яких цілей я хочу досягнути в результаті зустрічі? Які можуть буду заперечення і як я буду на них відповідати? та ін.

Для успішної бесіди потрібно дізнатися максимум інформації про свого співрозмовника. Запитайте себе: Що у нас спільного? Які у нього (співрозмовника) захоплення? Які улюблені теми? Які політичні переконання? Які психологічні особливості має співрозмовник? Яке його ставлення до мене, до моєї організації? Чи є у нього які-небудь особливі упередження, заборони? У якому він знаходиться положенні (незалежний, відчуває тиск з боку, зацікавлений)? Чи готовий він до обговорення запропонованої теми? Якою може бути його тактика? Які його цілі? Які питання він може задати? Також ви повинні пам’ятати про зовнішній вигляд (діловий костюм, охайна зачіска, запах та ін.). На даному етапі важливим є початок продумування студентами власного образу «Я-переговірник».

На початку зустрічі важливо надати повну інформацію про етапи переговорів, про ресурси, які необхідні на кожному етапі переговорного процесу загалом та підготовчому етапі зокрема.

На даному етапі використовуються вправи, спрямовані на розвиток вмінь та навичок готуватися до ділових зустрічей, знаходити та аналізувати інформацію, продумувати стратегії, тактики та ін. Наприклад вправа «Інтенсивна підготовка» (див. додаток З) дає можливість попрацювати над вміннями та навичками готуватися до переговорів з різними типами особистостей.

На цей блок відводиться одна зустріч на 4 години та надання домашнього завдання: у щоденнику розробити свій загальний план підготовки до переговорів, починаючи від роботи над зовнішністю. Розписати усі пункти, попрацювати над власним образом «я-переговірник», чого на даний час не вистачає для, на що звернути увагу, які сильні сторони, які слабкі. На ватмані зобразити графічно усі пункти, використовуючи картинки, фото, графіки, схеми та ін.

В кінці зустрічі проводиться перевірка попереднього домашнього завдання: 10 слів з теми переговорів (які найчастіше використовують в процесі ділового спілкування). Обговорення проводиться у форматі дебрифінгу (запитання відповідь), важливо зрозуміти, які з обраних слів вже є в лексиконі студентів, а які потребують вивчення та обговорення. Крім цього дається завдання на наступну зустріч: вивчити усі вибрані 10 слів.

Блок «Початок переговорної взаємодії», який розділено на п’ять частин (див. рис. 3.6.). Мета – ознайомити студентів-міжнародників з методами та техніками встановлення контакту та підтримування його; рівнями та каналами комунікації; механізмами міжособистісної перцепції та особливостями міжкультурної комунікації, а також розвинути відповідні навички ведення переговорів.

На даний блок відводиться 31 година програми (див. додаток З).

На початку цієї частини етапу важливо детально зупинитися на навичках впевненої поведінки майбутніх фахівців в процесі проведення переговорів, ділових зустрічей тощо. Дані навички займають важливе місце для ефективного проведення відповідного етапу переговорів. Впевнена

поведінка дає можливість проявляти впевненість в ході спілкування в своїх пропозиціях та аргументах, що дає можливість підвищити їх силу в ході доведення власних позицій. Такі навички розвиваються в ході всієї програми, але необхідно саме виділити їх значення для студентів для підсилення впливу програми на їх розвиток.

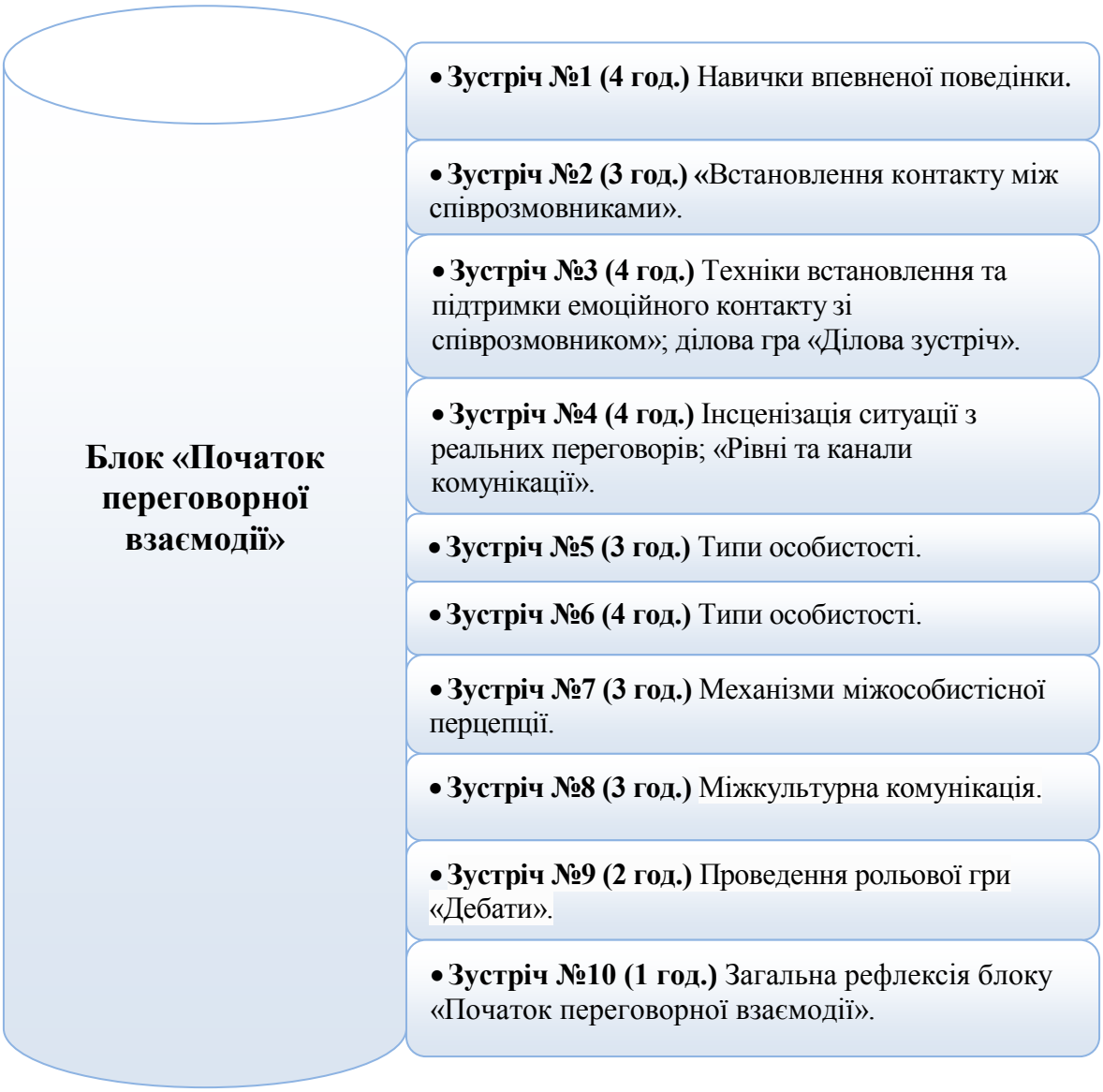


Рис. 3.6. Структура блоку «Початок переговорної взаємодії».

На початку зустрічі пропонується використання вправи «***Впевнений, непевний і агресивна поведінка»***, яка має на меті показати студентам важливість розвитку навичок впевненої поведінки, зрозуміти різницю між впевненою та невпевненою поведінкою. На вправу відводиться одна година,

тому кожен учасник має можливість взяти участь у вправі та в процесі програвання ситуацій відчути як впевнену, так і невпевнену поведінку, порівняти її та обрати для себе відповідний стиль поведінки.

Після проведення даної вправи студентам надається вправа з акторського тренінгу «Без затисків…», яка спрямована на роботу над внутрішніми затисками та розкриття особистості, її сильних сторін. Вправа проводиться у зручному приміщенні та в зручному одязі та під відповідний музичний супровід, тому потрібно взяти це до уваги при підготовці даної зустрічі. Спочатку викладач-тренер пропонує студентам відчути на собі дію високовольтної напруги, показати ззовні, як напружується тіло, як воно себе поводить; відчути, в якому стані перебувають думки, почуття та ін. Після перебування в такому стані 30 секунд, студентам пропонується повністю розслабитися та відчути себе желе чи хмаринкою тощо (процедура повторюється п’ять разів). Важливо обговорити зі студентами їхні відчуття як у стані напруги, так і в процесі розслаблення, кому вдалося повністю зняти напругу тощо. Такого виду вправи корисно використовувати на початку кожної зустрічі (вправи: «Апельсин», «Лід, вода, полум’я» та ін.).

Також на даному етапі використовується вправа «Вороги впевненої поведінки». Мета вправи – виділення тих аспектів, які заважають бути впевненим в собі. Студентам пропонується по колу назвати свою причину та пояснити, чи впливає вона на його поведінку, якщо так, то чому. Після створення списку студенти самостійно проводять ранжування від найбільш значимої причини для них до найменш значимої. За першими показниками списків виділяються десять «ворогів» впевненої поведінки. Студенти зазвичай виділяють такі аспекти, як страх критики («а якщо мою думку не сприймуть всерйоз?», «мені ніколи не сприймають всерйоз…», «не хочу бути білою вороною…» та ін.); занижена самооцінка («та ну… я думаю, що я так не зможу…», «є студенти, які з цим справляються набагато краще і їх більшість…», «зі мною, скоріш за все не погодяться…» та ін.); залежність від

думки оточуючих («краще покластися на думку інших, ніж потім бути в їх очах не дуже розумним»); небажання брати на себе відповідальність та ін.

В кінці зустрічі проводиться ділова гра «Моя компанія переможе». Дана гра проводиться без попередньої підготовки. Студентам надається завдання кожному зробити презентацію своєї фірми, при чому студентам надається можливість підключати всю свою творчість та креативне мислення. Головне завдання – своєю поведінкою та аргументами довести, що саме його фірмі можна довіряти, що тільки з нею варто співпрацювати. На підготовку надається десять хвилин та на виступ три хвилини. Після представлення усіх учасників проходить обговорення: чию б фірму Ви б обрали? Хто мав впевнений вигляд, а хто та чому? та ін.

Домашні завдання: «Я найкращий…» – скласти список з 25 пунктів усіх своїх якостей, характеристик, вмінь, навичок, які демонструють ваші найкращі сторони та можуть бути основою для розвитку навичок впевненої поведінки студентів; знайти образи впевнених особистостей в літературі, кіно, телебаченні тощо. Під час обговорення важливо звернути увагу на те, за яким принципом студенти обирали образи та чим би хотіли чи не хотіли б бути схожими на дані образи та чому.

Частина І. Техніки встановлення та підтримки емоційного контакту зі співрозмовником (див. додаток З). Мета: ознайомлення студентів-міжнародників з методами та техніками встановлення та підтримування контакту; розвиток відповідних комунікативних навичок.

Вставлення контакту – це важливий етап в системі переговорного процесу, науковці та практики стверджують, що в перші хвилини переговорів створюється атмосфера на подальшу взаємодію, тому в ситуації невстановлення контакту на початку переговорів існує можливість непродуктивної ділової взаємодії та неефективному проведенні переговорів.

Даний блок важливо почати з міні-лекції на тему «Встановлення контакту між співрозмовниками», в процесі якої розкрити важливість даного етапу та показати переваги розвитку навичок встановлювати контакт між

переговірника на початку зустрічі, а не в процесі. До проведення лекції корисно провести обговорення питань, почути думку студентів з приводу того «Що таке встановлення контакту на переговорах? Чи важливий цей етап? Якщо так, то чому?».

Від перших хвилин переговорів може залежати успіх усієї зустрічі, тому до цього етапу потрібно підходити дуже серйозно. Важливими умовами для встановлення контакту виступають: бездоганний вигляд, починаючи з виразу обличчя і закінчуючи ароматом парфумів, володіння інформацією, усвідомлення своїх сильних та слабких сторін.

Крім значення даного етапу для подальшої взаємодії, необхідно надати студентам коротку інформацію про прийоми ефективного початку бесіди та після обговорення корисно виконати творче завдання в групах «Зобрази графічно». Завдання такого типу дозволяють студентам ще раз попрацювати з цими прийомами та краще зрозуміти їх суть та значення для переговорної діяльності.

Крім прийомів ефективного початку бесіди, студентам надаються в даному блоці рекомендації щодо встановлення та підтримки контакту та техніки, які необхідно використовувати на даному етапі, користуючись якими буде виконано наступні завдання: 1) встановлення емоційного контакту зі співрозмовником; 2) підтримання емоційного контакту в ході бесіди; 3) створення сприятливої атмосфери для бесіди; 4) залучення уваги співрозмовника, пробудження інтересу до бесіди.

Завдання для студентів після інформаційного блоку зобразити графічно техніки встановлення контакту (завдання виконується в групі) та надаються вправи на відпрацювання навичок встановлення контакту та підтримку ефективної взаємодії в процесі переговорів.

Наступним пунктом першої частини етапу є підведення до теми невербаліки в процесі встановлення контакту. На даному етапі основна увага приділяється розвитку комунікативних навичок ведення переговорів, володіючи на високому рівні якими, майбутні фахівці з міжнародних

відносин матимуть можливість ефективно встановлювати контакт в будь-якій ситуації ділового спілкування: навички впевненої поведінки на початковому етапі переговорного процесу (постава, впевнені жести та міміка, але не різкі, відкриті пози; чіткий голос, спокійний, доброзичливий, відсутність у голосі страху чи переживань; приязний вираз обличчя); вербальні навички (говорити чітко, переконливо, логічно; короткі, прості висловлювання; плавність, неприривність мови); невербальні навички (сила голосу, дикція, інтонація; погляд, спрямований в очі, коли говорить сам або слухає співрозмовника; уважний та доброзичливий вираз обличчя (широка, відкрита посмішка); сила голосу відповідає змісту та тону розмови; відсутні довгі непотрібні паузи, які створюються напруження: говорити в одному темпі (не прискорюється і не сповільнюється, якщо в цьому немає необхідності тощо).

Для розвитку відповідних навичок нами було запропоновано використання елементів акторського тренінгу (вправи, спрямовані на роботу над дикцією та силою голосу, жестами, мімікою та ін.). Дані вправи будуть входити до структури усіх наступних зустрічей змістово-операційного етапу.

- Вправи для роботи над жестами, типу: швидко ворушимо вільними пальцями; ширше, вільніше, швидше; підключаємо до пальців вільні руки, до рук додаємо голову, обличчя і все тіло та ін.

Другий етап вправи полягає в тому, що потрібно продумати жести для деяких слів і фраз. Студентам пропонується розподіл на три команди. Всередині команд необхідно знайти жести для (кожній команді надається по 7 завдань): 1) акцентування уваги, запит на концентрацію уваги співрозмовника або групи; 2) сумніви, прохання співрозмовника бути обережним і більш уважним, заперечення, фіксації моменту, підкреслення апогею мови; 3) вкладання ключових слів співрозмовника; 4) залучення уваги (див. додаток З).

- Вправи для дикції, типу: «Кола» (кінчик язика поміщаємо між верхніми зубами і верхньою губою та робимо широкі енергійні кола за годинниковою стрілкою 6 разів, потім у зворотний бік 6 разів).

В кінці зустрічі проводиться перевірка домашнього завдання: у швидкому темпі за допомогою м'ячика викладач-тренер проводить перевірку запам'ятання 10 слів, важливо, щоб студенти звикали до такого темпу, тому дана перевірка проводиться в кінці кожної зустрічі, при цьому збільшується кількість слів, які студенти беруть у своїх колег (ті слова, яких не було у першому варіанті словника).

Також надається наступне домашнє завдання: виконувати запропоновані вправи вдома (один раз на день перед дзеркалом), використовувати обговорені рекомендації встановлення контакту в повсякденному житті, робити записи у щоденник. Перевірка завдання на початку наступної зустрічі: кожен студент має можливість поділитися своїми спостереженнями, отриманими в процесі виконання домашніх завдань.

*«Техніки встановлення та підтримки емоційного контакту зі співрозмовником» (*4 години).

Міні-лекція, презентація, обговорення з теми «Техніки встановлення та підтримки емоційного контакту зі співрозмовником» (див. додаток З). Виконання завдання: навести по 1 прикладу на 3 техніки (завдання по колу).

В кінці блоку студентам пропонується ділова гра *«Ділова зустріч»,* мета якої виявити/закріпити навички встановлення контакту, виявлення потреб клієнта, ведення переговорів. Учасники вправи на час її виконання стають менеджерами різних компаній. Члени групи самі моделюють ситуацію (див. додаток З). Усі ділові ігри, які використовуються в програмі, знімаються на камеру та обговорюються разом зі студентами. В процесі обговорення важливо звернути увагу на використання студентами отриманої інформації, на рівень їхніх комунікативних навичок в процесі входження в контакт.

В кінці першої частини блоку «Техніки встановлення та підтримки емоційного контакту зі співрозмовником» студентам надається завдання підготуватися до інсценізації ситуації з реальних переговорів. Обираються

студенти на ролі головних персонажів та режисер. Студентам надаються тексти та рекомендації (див. додаток З).

Частина ІІ «Рівні та канали комунікації». На етапі встановлення ефективної взаємодії та підтримання емоційного контакту зі співрозмовником важливим аспектом є здатність майбутніх фахівців до роботи з рівнями та каналами комунікації в процесі переговорів.

На початку зустрічі відбувається перевірка домашнього завдання: інсценізація ситуації з реальних переговорів, яка знімається на камеру та обговорюється зі студентами. На перевірку відводиться одна година. Важливо, щоб обговорення проходило активно, щоб кожен учасник мав можливість висловити свої думки з приводу програвання даної ситуації з переговорного процесу. Що він чи вона зробив в тій чи іншій ситуації, як можна було себе повести, щоб змінити хід переговорів в інше русло та ін.

Засоби, які використовуються на даній зустрічі: вступ до теми (обговорення ситуації (див. додаток З)); міні-лекція «Рівні та канали комунікації», приклади з життя, обговорення типових помилок на першій фазі бесіди; наведення основних правил для роботи з жестами; виконання:

- вправи на відпрацювання елементів ситуативного невербального спілкування, типу: студентам пропонується опис ситуації, група продумує невербальні прояви героя ситуації і демонструє інсценізацію. Завдання всіх інших учасників – описати невербальні прояви героя і вгадати, яку ситуацію показала група. Приклади ситуації: серйозна розмова з начальником, перше побачення тощо (група також може вигадувати ситуації самостійно));
- вправ на відпрацювання навичок вербального спілкування.

Надання домашнього завдання: 1) ознайомитися з 8 командними ролями за М. Белбіним і ознаками поведінки, відповідними кожної ролі; 2) підготувати уривок з книги, в якому описані ситуації і поведінки людей та визначити, яка поведінка і побудова мовних висловлювань характерних для кожної ролі; 3) виявити у власній групі людей, з певною роллю, чи є дефіцит ролі, виробити рекомендації по зміні рольових позицій. Ви організатор

певної події (подію студенти обирають самостійно) і повинні підібрати свою команду з вашої групи, розписавши кожному з них його роль, його обов'язки.

Частина ІІІ. «Типи особистості». Засоби, які використовуються на даному етапі: міні-лекція «Діагностика типів особистості співрозмовника»; перевірка засвоєння інформації з теми (студентам зачитується ситуація: «Чоловік та дружина збираються в гості» (див. додаток З), завдання для студентів: розділитися на чотири пари, які будуть грати роль чоловіка та дружини та розіграти дану ситуацію, використовуючи різні типи темперамента для ролі жінки. Обговорення: чи будуть відрізнятися відповіді дружини на запитання чоловіка?); виконання вправ, спрямованих на розвиток вмінь та навичок визначати та працювати з різними типами особистості співрозмовника в процесі переговорної діяльності (вправа «Гра чотирьох»; «Вирази емоцію», «Діалог рухів, «Дебати про…» та ін.).

Студентам запропоновано два варіанти вправи «Гра чотирьох». У першому варіанті студентам необхідно розділитися на чотири групи, в цей час викладач-тренер готує листочки, на яких написано тип темпераменту (холерик, сангвінік, меланхолік чи флегматик) та психогеометричний тип особистості головного героя кожної групи (коло, трикутник, квадрат чи зигзаг). Після цього підгрупа обирає представника від своєї команди, який буде її представляти та готує для нього доповідь про себе на 1 хвилину, враховуючи те, що написано на листочках. Представники від кожної підгрупи виходять та роблять доповідь. Завдання команд-суперників відгадати, які типи особистості були закодовані у кожної команди.

У другому варіанті вправи кожен студент виконує роль одного з типів темпераменту, які зустрічаються на переговорах. Тему переговорів студенти можуть обрати самостійно (залежно від вподобань та спеціалізації студентів, під час вибору теми студенти вже повинні грати свою роль). Обговорення (див. додаток З).

В кінці зустрічі студентам надаються домашні завдання:

Завдання 1. Зробити портфоліо з 10 фото цікавих, незвичайних людей чи речей, які ви помітили, які вас здивувати. Максимально уважно вдивляйтеся, розглядайте, шукайте щось таке, чого ви не помічали раніше. Це можуть бути незвичайної форми квіти, хмаринки тощо. *Перевірка завдання:* Студент повинен показати усі фото, пояснити чому саме це фото він зробив, чому це його зацікавило, чи важко було концентрувати свою увагу (у студентів можуть виникати свої запитання, які вони теж можуть поставити колезі).

Завдання 2. «Куди і навіщо…». Дане завдання, крім розвитку вміння концентрувати увагу, розвиває уяву, фантазію та творчі здібності студентів. До щоденників необхідно було вносити записи про цікавих людей, яких студенти зустрічали на вулиці, в метро, магазині тощо. Важливо обирати людей, які чимось привернули вашу увагу, чимось незвичайним, цікавим. Необхідно уявити та записати історії про цих людей: куди вони йдуть, що їх там чекає, який у них настрій, про що вони думають тощо.

Домашні завдання можуть роздаватися як індивідуально, так і всім учасникам тренінгу (за бажанням студентів). Наприклад *завдання 1* (10 знімків) надається усім студентам. Нами було відмічено, що дане завдання студенти виконують із задоволенням, особливо жваво та відкрито проходить обговорення завдання. Студенти відмічають, що почали помічати речі, які раніше взагалі не бачили і не замислювалися над ними.

Частина IV. «Механізми міжособистісної перцепції».

Засоби: міні-лекція «Механізми міжособистісної перцепції», вправи «Зміна ролей», мозковий штурм «Якості притаманні…» (у ході мозкового штурму необхідно з’ясувати, які людські риси допомагають і полегшують досягнення розуміння у спілкуванні, за якими ознаками можна зрозуміти почуття іншого; створюється список якостей; учасникам пропонується поділитися власним досвідом, у яких ситуаціях вони користувалися або спостерігали якості зі списку), «Скульптура почуття (емоції)» (розширення усвідомлення як позитивних, так і негативних аспектів почуттів).

На даному етапі використовується вправа «Мій автопортрет» та «Автопортрет мого друга». Ця вправа дає можливість студентам виокремити ті якості та манери поведінки, які виділяють їх серед інших. Дане завдання дає можливість розвинути здатність виділяти та називати відповідні якості та зовнішні ознаки, критичне мислення та спостережливість. Завдання студентів – написати два портрета: в одному виділити свої яскраві відмінності, а в другому – свого партнера по вправі. Необхідно знайти та виділити такі ознаки, які вирізняють з натовпу (яскраві зовнішні ознаки, манера говорити, хода, постава, жести та міміка). Студенти відмічають в процесі виконання цього завдання, що виділені особливості партнером по спілкуванню частково відрізняються від власного спостереження. Це дає можливість звернути увагу на ті речі, які сам не помічаєш, але які в процесі спілкування псують перше враження або навпаки звернути увагу на ті особливості, які підсилюють враження та підсилити їх прояв. Цікавим є використання даної вправи також у вигляді програвання ролі в парах, копіювання партнерами яскраво виражених особливостей один одного.

В кінці зустрічі студентам пропонується домашнє завдання: підготувати доповідь про три міжкультурні стилі спілкування на переговорах, знайти цікаві факти, відео чи статті з даного приводу. Важливо, щоб інформація у кожного студента була різна.

Опис та інтерпретація відеофрагментів.

Вправа полягає в перегляді фільмів та відеороликів з вимкненим звуком. Спочатку описуються невербальні прояви акторів. Після об’єктивного опису висловлюються припущення, які почуття, емоції, стани відчуває герой відеофрагменту. Нарешті, висловлюються версії всього сюжету.

«Міжкультурна комунікація».

Перевірка домашнього завдання. Обговорення матеріалу, підготовленого студентами. На роботу з домашнім завдання надається одна година. Важливо, щоб студенти робили записи у щоденники. В кінці

перевірки важливо виділити усі стилі міжкультурного спілкування, їхні особливості.

Міні-лекція «Міжкультурна комунікація», яка демонструє значення підготовки до переговорів; наявності знань рис, особливостей спілкування та манер, які характерні представникам з різних країн світу та здатність використовувати ці знання на практиці. Також на даному етапі студентів необхідно ознайомити з «Закордонним етикетом та протоколом». Для того, щоб успішно вести справи з зарубіжними партнерами необхідні глибокі знання загальноприйнятих норм та правил ділового спілкування, вміння вести переговори та бесіди, а також знання протокольних особливостей в різних ділових ситуаціях. Формування відповідних навичок відбувається в рамках дотримання міжнародного протоколу та етикетних норм: виконання вправ, спрямованих на відпрацювання здатності працювати над вербальними та невербальними особливостями ведення переговорів в різних країнах та власної поведінки в процесі взаємодії з іноземними партнерами (вправи «Міжкультурна невербаліка», «А чия це традиція?», «Відгадай хто»).

Студентам надається домашнє завдання розробити портфоліо «Закордонний етикет та протокол». Таке портфоліо повинне демонструвати: сутність зарубіжного етикету як загальнолюдського засобу встановлення контакту з закордонними партнерами; міжнародний протокол, який дозволяє підтримувати репутацію та успіх в діловому спілкуванню, як в закордонних справах, так і забезпечувати діловий прийом іноземних партнерів в своїй країні.

Вправа «Дебати про…» – одна з улюблених вправ студентів, головна мета якої – розвиток здатності готуватися до аргументації власної позиції, підбір відповідних аргументів, робота з інформацією; розвиток творчого та критичного мислення. Дебати відбуваються між двома уявними президентами, кожен з яких демонструє власну позицію щодо питання Чи потрібно Україні вступати в НАТО? Підготовка до вправи відбувається студентами самостійно, студенти розділяються на дві команди, обирають

свого президента та позицію, яку вони будуть доводити (зазвичай студенти з цього приводу довго сперечаються, тому корисно використовувати жеребкування). Тренер спостерігає за ходом дискусії та робить відповідні висновки з приводу вмінь отриманих в процесі проходження двох зустрічей за допомогою листа контролю. В кінці вправи результати обговорюються разом з двома командами, студенти діляться своїми спостереженнями та висловлюють свою позицію, яку вони займали та яку роль займали в команді кандидата. Зазвичай студенти виділяють такі ролі, як відповідальний: за пошук інформації; за образ президента (його жести, міміка, яскраві якості та риси характеру, які він проявляє в ході дискусії); редактор тексту доповіді.

В кінці зустрічі студентам надається завдання підготуватися до ділової гри «Модель ООН», яка побудована на основі широковідомої в багатьох країнах світу гри, що імітує засідання справжніх комітетів протягом засідання членів Організації Об'єднаних Націй.

Студентам пропонується виступити у ролі дипломатів, які представляють різні країни і беруть участь в обговоренні поточних питань, які стоять на порядку денному в Організації Об'єднаних Націй. Студентам пропонується три питання для обговорення: «Мирне вирішення суперечок», «Вплив тіньової економіки на розвиток країн», «Наше спільне майбутнє» (прискорене зростання економіки в країнах світу веде до виснаження природних ресурсів і забруднення довкілля). Студенти мали можливість самостійно обрати тему для обговорення та розділитися по групам (3-4 чол.) для підготовки виступу від певної країни, яку вони теж обирали самостійно. Дана гра проводиться англійською мовою, що дає можливість виявити у студентів здатність проводити переговори іноземною мовою, використання відповідної лексики для ефективного проведення міжнародних ділових переговорів. Гра проводиться із залученням педагогів з англійської мови.

Цілі гри: розвиток комунікативних, лідерських та пошуково-аналітичних вмінь та навичок.

Гра складається з трьох етапів: 1) процес підготовки, пов'язаний із вивченням країн, які будуть представляти учасники; 2) рольова гра, в ході якої кожен учасник презентує певну позицію: Генерального секретаря, голови комітету, посла країни тощо (презентація позиції відбувається за такими пунктами: привітання, представлення себе та своєї країни, про що будемо говорити, які позиції виділяємо, висновок); Phrases for giving a presentation: introduction; transitions; conclusion; closing (див. додаток З); 3) підбиття підсумків гри та набутого досвіду.

Процес підготовки триває два тижні після чого проводиться рольова гра та підбиття підсумків. Важливо максимально приблизити ситуацію до зібрання ООН (одяг, поведінка усіх представників країн в залежності від стилю комунікації та ін.).

Також в кінці даного блоку студентам надаються домашні завдання:

Завдання 1: зробити словесний портрет чотирьох партнерів по спілкуванню (використовуючи усі типи темпераменту). Опис повинен включати все: починаючи від його кабінету і закінчуючи кольором волосся. Під час перевірки завдання необхідно, щоб студент, який готував завдання, виступив у ролі режисера. Він обирає чотири колеги і дає їм свої записи, пояснює, що кожен з них повинен робити, як себе поводити. Після цього вони по-черзі йдуть на переговори з автором завдання і він демонструє як буде себе поводити з кожним типом темпераменту. Якщо часу на виконання завдання мало, то це може бути опис дій, манери поведінки та ін. *Дебрифінг:* Що було легше: описувати типи темпераменту чи співпрацювати з ними? Як Ви себе почували з кожним з типів особистості?

Запитання до групи: Чи вірно було описано усі типи темпераменту? Чи було щось упущено?

Завдання 2: Домовитися зі студентом будь-якого вищого навчального закладу Великої Британії або Америки про вивчення англійської мови по скайпу.

В кінці блоку проводиться загальна рефлексія.

Блок «Виявлення спірних запитань, обговорення позицій» (13 зустрічей).

Рис. 3.7. Структура блоку «Виявлення спірних запитань, обговорення позицій».

Мета – здатність активно слухати, ставити запитання; аргументувати власну позицію та переконувати співрозмовника. Знання з теми «Риторичні методи аргументації, прийоми переконування співрозмовника та техніки обробки заперечень». Ознайомлення студентів з причинами виникнення конфліктних ситуації на переговорах, з типами конфліктогенів та як попередити їх виникнення, з варіантами виходів з конфліктних ситуацій; зі способами розпізнавання маніпуляцій, з варіантами виходу з ситуацій, коли вами маніпулюють, а також розвинути відповідні вміння та навички.

На початку блоку важливо провести міні-лекцію на тему «Фаза передачі інформації» (визначення, елементи: інформування співрозмовника, слухання співрозмовника, умови «хорошого слухання»; спостереження за реакцією співрозмовника; особливості); відпрацювати здатності відбирати необхідний матеріал з потоку інформації, вміння сконцентруватися на чомусь одному, розвивати увагу), основна мета яких ввести студентів в тему даного блоку, показати важливість розвитку тих чи інших навичок.

«Аргументація». Мета: розвиток здатності аргументувати власну позицію, надання рекомендацій, методи аргументації (під час обговорення кожного методу чи прийому аргументації, студентам пропонується по колу навести приклад, спираючись на специфіку їхньої майбутньої професійної діяльності), прийоми переконування (група складає список аргументів (8-10), які записуються на дошці і обговорюються кращі аргументи усією групою), під час обговорення кожного методу чи прийому аргументації, студентам пропонується по колу навести приклад, спираючись на специфіку їхньої майбутньої професійної діяльності; виконання вправ, спрямованих на розвиток здатності аргументувати власну позицію (вправи: «Царівна», «Квиток до Парижу», «Дід Іван» (мета – демонстрація методів психологічного впливу на людей, розвиток навичок аргументації); тренінгова процедура «Суперечка» (розвиток вмінь і навичок аргументування, наполегливості у відстоюванні своєї точки зору).

«Активне слухання» та «Запитання» – робота над здатністю активно слухати та ставити запитання. Важливо розглянути методи активного вислуховування – з'ясування, перефразування та резюмування, навести приклади кожного методу, наприклад: з'ясування (повторіть ще раз …; уточніть, будь ласка …; дозвольте уточнити …; я хотів би уточнити …; якщо вам неважко, прошу відповісти).

Розглянути прийоми активного слухання: глухе мовчання, «піддакування»; «луна» тощо. Наведення прикладів усіх прийомів по колу.

В кінці зустрічі студентам надається домашнє завдання: 1) уявити, що ви журналіст і готуєтесь до дуже важливого інтерв'ю з іноземним співаком (співака студент може вибрати самостійно). Ваше завдання скласти перелік як відкритих, так і закритих запитань, які б ви йому поставили, щоб дізнатися необхідну для вас інформацію. Ви повинні враховувати те, що співак іноземний, тому питання повинні бути чіткі та зрозумілі. Під час перевірки завдання студент на групу зачитує усі запитання (якщо часу достатньо, то краще виконати перевірку в ролях: автор, як журналіст, а співака вибрати з групи).

Дебрифінг. Запитання до групи: Чи правильно були поставлені запитання? Яких запитань було більше: закритих чи відкритих?

Запитання до «співака»: Чи коректно були поставлені запитання? На які запитання було відповідати легше: на закриті чи на відкриті?

Запитання до «журналіста»: Чи важко було вигадувати запитання? Які було важче: закриті чи відкриті? Як під час підготовки запитань ви враховували той факт, що перед вами іноземець?

«Заперечення та відповіді на них». Відповіді на запитання «Чому виникають заперечення», «Яка логіка спростування заперечення».

Завдання для групи: дати відповідь на запитання – Як Вам зазвичай заперечують?

Варіанти виконання завдання: 1) розділитися по групам для формування заперечень; 2) написати на дошці, роздати усім карточки, пишемо відповіді на одне заперечення.

Прийоми спростування заперечення, заперечення та відповіді на них, прийом «7 кроків», техніки обробки заперечень, що може ховатися за демонстрацією невдоволення; вправи, спрямовані на розвиток здатності боротися із запереченнями.

«Стратегії та тактики спілкування». Мета: робота над розвитком здатності обирати стратегії та тактики спілкування в процесі переговорної діяльності; ознайомлення студентів з відповідними тактиками та

стратегіями. На даному етапі проводяться вправи, які дають можливість максимально наблизити обставини тренінгу до ситуації переговорів та попрацювати над усіма можливими стратегіями та тактиками, щоб обрати ті, які максимально підходять до відповідних ситуацій та аспектів проведення переговорів.

«Вихід з конфліктних ситуацій». Мета – робота над навичками самоконтролю та саморегуляції. В процесі конфліктної взаємодії людині важко контролювати свої емоції та зберігати «холодний розум», який дає можливість не розвивати конфлікт, а адекватно оцінювати ситуацію, вирішувати та конструктивно з неї виходити.

Міні-лекція «Виникнення і розвиток причин конфліктів», типи конфліктогенів, вправа спрямовані на роботу над здатністю вирішувати конфлікти, на розвиток навичок саморегуляції та самоконтролю; вихід з конфліктної ситуації (Методика Томаса-Кілмена): конкуренція; компроміс; ухилення; пристосування; співпраця.

«Захист від маніпуляцій». Мета – робота над здатністю виробити в собі «імунітет проти чужих впливів», розглянути найбільш поширені маніпуляції пов’язані з… (приклади з життя), транзактний аналіз: внутрішній Батько, Дитя, Дорослий.

Студентам пропонується по колу відповісти на запитання: «Котра година?», як дитина, батько, дорослий… Обговорення.

Вправи, спрямовані на розвиток здатності захищатися від маніпуляцій, виявляти та аналізувати різні стратегії досягнення мети в ділових комунікаціях.

Блок «Обговорення пропозицій та вироблення домовленостей».

Мета даної фази – прийти до узгодженого зі співрозмовником рішення і спонукати до його виконання. Для цього вирішуються завдання: 1) досягнення основної цілі бесіди – погодженого зі співрозмовником рішення; 2) розподілу зобов’язань виконання наміченого рішення; 3) стимулювання співрозмовника до виконання намічених дій; 4) складання

резюме бесіди, зрозумілого для всіх з чітко виділеним основним висновком; 5) забезпечення сприятливої атмосфери в кінці бесіди.

Способами реалізації цих завдань служать: 1) техніки слухання; 2) техніки аргументації; 3) техніки підтримки контакту.

Прийняття рішень і завершення бесіди – надання рекомендацій,робота з техніками прийняття рішення. В кінці тренінгу студентам пропонується згадати список запитань, які потрібно розписати під час підготовки до переговорів.

Студенти отримують домашнє завдання підготуватися до переговорів, використовуючи список запитань та вказівок до переговорів, які прописані у діловій грі «Міжнародна угода» (Ділова гра «Міжнародна угода» [1, с. 129]).

Блок «Аналіз переговорів». Мета даного блоку надати рекомендації студентам щодо способів проведення аналізу проведених переговорів. Аналіз проводиться на прикладі обговорення проведеної ділової гри «*Міжнародна угода*».

Результативно-рефлексивний етап. Даний етап є завершальним і передбачає підведення підсумків та проведення повторного дослідження розвитку комунікативних навичок ведення переговорів (див. рис. 3.8.). Завдання етапу – це створення вільного, самостійного «рефлексивного простору» для учасників. Етап складається з 6 зустрічей (10-та зустріч – 1 год., 11,12 – по 3 год., 13-та – 5 год., 14-та – 1 год., 15-та – 3 год.).

Перегляд фільму «Американці» (1992) та *зустріч №3* Перегляд фільму «Переговірник» (1998). Перегляд зазначених фільмів дає можливість засвоїти отримані знання. Студенти впродовж фільму роблять помітки про використання знайомих ним технік та методів, роблять аналіз героїв фільму, їхніх дій. Після перегляду фільмів пропонують свої варіанти розвитку подій, якби на місці якогось з героїв фільмів були вони.

Рис. 3.8. Діагностичний етап програми розвитку комунікативних навичок ведення переговорів у студентів-міжнародників.

Інтерв'ю зі спеціалістом з аналізу переговорного процесу. Впродовж зустрічі студенти ставлять спеціалісту запитання, які залишилися не до кінця розкритими в ході програми або виникли під час проходження програми. Найчастіше студенти ставлять запитання типу: Розкажіть про цікаві історії, які сталися з Вами в процесі переговорів? Чи маніпулювали Вами та як Ви це помічали? Що Ви робите, якщо бачите, що Вами маніпулюють? Які техніки аргументації Ви найчастіше використовуєте? та ін. Тренер-викладач в ході зустрічі фіксує як використовують студенти, отримані в ході проходження програми знання та лексику.

Презентація результатів дослідження та загальна рефлексія після проходження програми.

Студенти з великою цікавістю приходять на останню зустріч, детально вивчають результати дослідження, зміни між показниками, переглядають та обговорюють обрані тренером-викладачем моменти з ділової гри «Міжнародна угода», вислуховують думки експертів, які були присутні на проведенні ділової гри, обмінюються враженнями від пройденої програми. Після проведення рефлексії, студенти (за бажанням) можуть переглянути весь запис ділової гри.

Отже, під психолого-педагогічною програмою розвитку комунікативних навичок ведення переговорів ми розуміємо алгоритм дій, що забезпечує поетапний розвиток відповідних навичок.

Нами були враховані усі принципи побудови програми, була витримана логіка та структура, що дало можливість виконати усі поставлені завдання.

3.3 Аналіз результатів формувального впливу на розвиток комунікативних навичок ведення переговорів у студентів-міжнародників

Після апробації психолого-педагогічної програми розвитку комунікативних навичок ведення переговорів нами було зроблено зріз рівнів розвитку комунікативних навичок ведення переговорів контрольної та експериментальної групи за допомогою прямих та побічних показників рівнів розвитку комунікативних навичок ведення переговорів.

Порівнюючи контрольну та експериментальну групи, ми можемо побачити, що показники студентів, які відносилися до контрольної групи, не змінилися, побічні показників рівня розвитку комунікативних навичок ведення переговорів залишилися на тому ж самому рівні (див. табл. 3.1.).

На основі аналізу змін у показниках структурних компонентів комунікативних навичок ведення переговорів у майбутніх фахівців з міжнародних відносин було виявлено, що в експериментальній групі на статистично достовірному рівні значущості за t-критерієм Стьюдента після формувального експерименту середній показник рівня активного слухання збільшився до 31,1 бала (до експерименту – 26,9 бала; $p \leq 0{,}016$); середній

показник рівня здатності аргументувати власну позицію зріс до 8,2 бала (до експерименту – 7,3 бала; p≤0,001). Було виявлено підвищення рівня здатності встановлювати емоційний контакт до 9,6 бала (до експерименту – 8,9 бала; p≤0,000) та здатності респондентів бачити поведінку партнерів, діяти в умовах дефіциту вихідної інформації про них, спираючись на досвід, що зберігається в підсвідомості до 3,8 бала (до експерименту – 3,1 бала; p≤0,001) (див. табл. 3.1.); здатність направляти увагу на сутність іншої людини зросла до 3,3 бала (до експерименту 2,9 балів; p≤0,003).

Таблиця 3.1.

Середні значення показників комунікативних навичок ведення переговорів у експериментальної (ЕГ) та контрольної (КГ) групи до та після експерименту (побічні показники)

Компоненти	Досліджувані показники	Студенти ЕГ(n=28)			Студенти КГ (n=31)		
		До	Після	Рівень значення t-критерію	Первинна діагностика	Повторна діагностика	Рівень значення t-критерію
ІК	Активне слухання	26,9	31,1	,016	27,0	27,1	,161
	Аргументація	7,3	8,2	,001	7,1	7,2	,325
ЕП	Встановлення емоційного контакту	8,9	9,6	,000	8,9	9,2	,073
	Раціональний канал емпатії	2,9	3,3	,003	2,8	2,9	,083
	Інтуїтивний канал емпатії	3,1	3,8	,001	3,3	3,4	,056
М	Здатність обирати стратегії спілкування	8,4	9,9	,008	8,4	8,6	,056
	Самооцінка	64,6	71,0	,000	64,5	64,7	,184
	Самоактуалізація	52,6	53,5	,007	52,5	52,6	,305

Примітка: різниця достовірна (p≤ 0,01; p≤0,05); ІК – інформаційно-комунікативний, ЕП – експресивно-перцептивний, М – міжособистісний компоненти.

Аналіз динаміки успішності формувального впливу на розвиток здатності обирати стратегії спілкування показує, що у студентів експериментальної групи на статистично достовірному рівні значущості середній показник збільшився до 9,9 бала (до експерименту 8,4 бала, p≤0,008), а середній показник рівня самооцінки зріс до 71,0 бала (до експерименту – 64,6; p≤0,000).

Прямі показники: експертна оцінка, яка здійснювалася в процесі спостереження за студентами експертами в галузі міжнародного бізнесу (10 осіб) та викладачами інституту Міжнародних відносин Національного авіаційного університету (10 осіб).

Експертам надавався бланк (див. додаток Ж.1.). Доцільність проведення анкетування пояснюється тим, що респонденти повинні були ретельно подумати над своїми відповідями. Кожен показник має свої критерії, які показують рівень відповідної навички та якість її виконання (див. додаток Ж.2.).

Під час обробки анкет враховувався середній бал (%) по кожному параметру виставлених усіма експертами. Список параметрів, розподілених по місцях за ступенем значущості (від найбільш значущого до найменш значимого).

За результатами діагностики прямих показників структурних компонентів комунікативних навичок ведення переговорів у студентів-міжнародників (експертної оцінки) було виявлено підвищення рівня розвитку комунікативних навичок ведення переговорів (високий рівень – у 54% студентів, у 39 % – середній рівень та у 7% – низький) (див. табл.3.2.).

Проводячи аналіз експертної оцінки експертів-переговірників було відмічено, що у 58% студентів на високому рівні знаходиться інформаційно-комунікативний компонент. Студенти на високому рівні володіють навички впевненої поведінки та невербального спілкування, які проявлялися у здатності правильно приймати та передавати інформацію, чітко аргументувати свою думку.

Міжособистісний компонент має трохи гірші показники, високий рівень даного компоненту було відмічено у 41% студентів, виникали проблеми у виборі стратегії поведінки, вибір часто змінювався, що в деяких аспектах ставало конфліктогеном.

Також експертами було відмічені студенти, які на початковому етапі проведення програми мали низький рівень самоконтролю та саморегуляції, помітно втрачали контроль над поведінкою, проявляли агресію. Після проходження програми саме у цих студентів було помічено різке підвищення

навичок експресивно-перцептивного компоненту, студенти почали вміло дозувати прояв емоцій, толерантно реагувати на зміни стратегій поведінки партнера, використовуючи ці навички у корисних для себе цілях.

Таблиця 3.2.

Порівняльна таблиця рівнів розвитку комунікативних навичок ведення переговорів у студентів-міжнародників ЕГ та КГ до та після проведення формувального експерименту, (у %)

Рівні розвитку комунікативних навичок ведення переговорів	Рівень розвитку комунікативних навичок ведення переговорів			
	ЕГ		КГ	
	1 зріз	2 зріз	1 зріз	2 зріз
Високий	30	54	33	37
Середній	49	39	50	51
Низький	21	7	17	16

Примітка: ЕГ – експериментальна група; КГ – контрольна група; 1 зріз – констатувальний зріз; 2 зріз – котрольний зріз.

Проведена на останньому етапі психолого-педагогічної програми з розвитку комутативних навичок ведення переговорів ділова гра, за якою спостерігали експерти, дала можливість побачити та зафіксувати зміну поведінки студентів. У 85% студентів під час проведення переговорів найбільше проявилися навички вербального та невербального спілкування; у 61% студентів навички впевненої поведінки та у 72% студентів навички самоконтролю та саморегуляції. В меншій мірі (у 56% студентів) були виражені навички міжособистісної взаємодії, що базуються на культурі ділового спілкування. На думку експертів-викладачів, у окремих студентів (19%) було помічено комунікативну активність, яка раніше не проявлялась. Саме у таких студентів після виявлення рівня розвитку комунікативних навичок ведення переговорів на початковому етапі було виявлено низький рівень сформованості даних навичок, а проведена діагностика після впровадження програми показала підняття рівня навичок саме у таких студентів з низького до високого, було помічено різке підвищення рівня розвитку самооцінки, навичок впевненої поведінки та здатності встановлювати емоційний контакт.

З метою виявлення ефективності впровадження психолого-педагогічної програми розвитку комунікативних навичок ведення переговорів нами було проведено контрольне обстеження експериментальної та контрольної груп. Аналіз результатів контрольного зрізу показав якісні та кількісні зміни показників комунікативних навичок ведення переговорів. Встановлено, що створені умови сприяли виникненню позитивних змін в рівнях розвитку комунікативних навичок ведення переговорів значної частини студентів експериментальної групи четвертого курсу

Студенти, які мають високий рівень розвитку комунікативних навичок ведення переговорів, володіють невимушеністю поведінки під час переговорів; системною диференціацією та ідентифікацією експресивних проявів партнера по спілкуванню; володіють прийомами ведення продуктивної дискусії в ситуаціях ділової взаємодії.

Студенти з середнім рівнем прагнуть до контактів та проявляють активність у спілкуванні на переговорах; здатні впливати на партерів по спілкуванню, зберігаючи при цьому власну автономність; швидко встановлюють контакт та налагоджують зворотній зв’язок.

Наприкінці кожного етапу реалізації програми студенти висловлювати свої думки та ставлення до пройденого етапу та до набутих знань, навичок, умінь. Усі учасники програми відмічали, що пройдений етап був цікавий, отримана інформація та відпрацьовані уміння та навички дуже корисні для майбутньої професійної діяльності. Також студентами було відмічено, що такий спосіб навчання дуже ефективний, розвиває творче мислення, допомагає поставити себе на місце інших, спробувати себе в різних ролях та в різних ситуаціях, де можуть знадобитися отримані знання, уміння та навички. Цікавим є те, що після другого етапу програми розвитку комунікативних навичок ведення переговорів 40% учасників помітили, що починають використовувати отримані знання, вміння та навички у житті, звертають увагу на «важливі дрібниці» у спілкуванні.

Окрім того студенти зазначали, що найбільше, на їхню думку, даний етап програми вплинув на їхні навички передавати та отримувати інформацію, використовувати вербальні та невербальні засоби спілкування та краще розумі мету та цілі співрозмовника.

У ході усього формувального експерименту фіксувався вплив впровадженої програми на розвиток основних структурних компонентів спілкування в процесі переговорів: інформаційно-комунікатвиного, експресивно-перцептивного та міжособистісного.

Проведена в кінці впровадження психолого-педагогічної програми розвитку комунікативних навичок ведення переговорів ділова гра, за якою спостерігали експерти, дала можливість побачити та зафіксувати зміну поведінки студентів, їх впевненість у собі під час ведення переговорів, використання отриманих знань та розвинених навичок. У студентів під час проведення переговорів найбільше проявилися навички: аргументації, переконування, захисту від маніпуляцій, встановлювати перший контакт, навички слухати.

Отже, формувальний експеримент довів ефективність запропонованої психолого-педагогічної програми розвитку комунікативних навичок ведення переговорів у студентів-міжнародників.

Висновки до розділу 3

На формувальному етапі дослідження перевірялася ефективність психолого-педагогічної програми розвитку комунікативних навичок ведення переговорів у студентів-міжнародників.

Психолого-педагогічна програма передбачає 143 позанавчальні години. Спілкування зі студентами відбувалося на добровільних засадах у вільний від навчання час: під час групових зустрічей, тренінгових заходів, психолого-педагогічних занять, а також під час годин корпоративної культури та проходження студентами професійної практики. Формувальний експеримент

проведено впродовж 2013-2014 рр. зі студентами четвертого курсу Навчально-наукового інституту Міжнародних відносин Національного авіаційного університету.

Психолого-педагогічна програма розвитку комунікативних навичок ведення переговорів складається з системи форм та методів роботи, які спрямовані на: ознайомлення студентів з усіма особливостями розвитку комунікативних навичок ведення переговорів; поетапний розвиток навичок, які необхідні майбутнім фахівцям з міжнародних відносин для встановлення ефективної взаємодії на всіх етапах переговорного процесу; актуалізацію знань студента про особливості ведення ділових переговорів; надання можливості пізнати себе, виявити та розвинути власні ресурси.

Основний змістово-операційний етап програми складається з п’яти блоків, які відповідають структурі переговорного процесу: підготовка до переговорів; початок переговорної взаємодії (техніки встановлення та підтримки емоційного контакту, рівні та канали комунікації, типи особистості співрозмовника, механізми міжособистісної перцепції, міжкультурна комунікація); виявлення спірних запитань, обговорення позицій (активне слухання, аргументація, заперечення, вихід з конфліктних ситуацій, стратегії та тактики ділового спілкування); обговорення пропозицій та вироблення домовленостей; підписання договору; аналіз переговорів.

Для розвитку комунікативних навичок ведення переговорів, які необхідні для встановлення ефективної взаємодії на кожному етапі переговорного процесу, було використано систему форм та методів, основні з них: соціально-психологічні тренінги; ділові ігри, які дозволяють моделювати реальний переговорний процес; крос-культурний тренінг, рольова гра «Модель ООН» як засоби розвитку міжкультурної комунікації у студентів-міжнародників; творчі домашні завдання, які спрямовані на розвиток творчого підходу до майбутньої професійної діяльності та креативного мислення, покращення засвоєння матеріалу (підготовка проектів, портфоліо «Я-переговірник», «Міжнародний етикет та протокол»; створення ділових та рольових ігор, малюнків, графіків,

таблиць, слайдів, словників, підбір статей з газет та журналів, фільмів тощо, до тематик етапів та блоків, підготовка до обговорення та розігрування сценаріїв з реальних переговорів та переговорів, описаних в художній літературі).

Результати формувального експерименту засвідчили, що після впровадження психолого-педагогічної програми з розвитку комунікативних навичок ведення переговорів у студентів-міжнародників з'явилася позитивна динаміка та кількісне зростання багатьох показників даних навичок. Експериментально доведено, що у студентів експериментальної групи відбулося підвищення рівня розвитку комунікативних навичок ведення переговорів як за прямими, так і побічними показниками.

На думку студентів впровадження даної програми найбільше вплинуло на навички впевненої поведінки, невербального спілкування та міжособистісної взаємодії, що базуються на культурі ділового спілкування.

Встановлено, що зміни у рівнях розвитку комунікативних навичок ведення переговорів у студентів-міжнародників відбулися завдяки використанню у психолого-педагогічній програмі раціонального поєднання традиційних та інноваційних методів, прийомів і засобів навчання, що активізували пізнавальну діяльність майбутніх фахівців з міжнародних відносин, забезпечили комплексний та поетапний розвиток їх комунікативних навичок ведення переговорів.

За результатами повторної діагностики та порівняння стану розвитку структурних компонентів комунікативних навичок ведення переговорів перед початком і після закінчення формувального впливу було встановлено, що у студентів, які були учасниками формувального експерименту (n=28; 2 групи по 14 осіб), показники відповідних компонентів збільшилися $p \leq 0,05$ (табл. 1).

За результатами діагностики прямих показників структурних компонентів комунікативних навичок ведення переговорів у студентів-міжнародників (експертної оцінки) було виявлено підвищення рівня розвитку комунікативних навичок ведення переговорів (високий рівень – у 54% студентів, у 39 % – середній рівень та у 7% – низький). Аналіз результатів експертної оцінки

досвідчених експертів-міжнародників показав, що у 58% студентів на високому рівні знаходиться інформаційно-комунікативний компонент. Студенти на високому рівні володіють навичками впевненої поведінки та невербального спілкування, які проявлялися у здатності правильно приймати та передавати інформацію, чітко аргументувати свою думку.

У результаті спостереження експертами за діловою грою були відмічені зміни у поведінці студентів. У 85 % студентів під час проведення переговорів найбільше проявилися навички вербального та невербального спілкування; у 61% студентів – навички впевненої поведінки та у 72% студентів – навички самоконтролю й саморегуляції. Меншою мірою (у 56% студентів) були розвинені навички міжособистісної взаємодії, що базуються на культурі ділового спілкування. На думку експертів-викладачів, у окремих студентів (19%) було помічено комунікативну активність, яка раніше не проявлялась. Саме у таких студентів після виявлення рівня розвитку комунікативних навичок ведення переговорів на початковому етапі було виявлено низький рівень сформованості відповідних навичок, а проведена діагностика після впровадження програми показала зростання рівня навичок з низького до високого, було помічено різке підвищення рівня розвитку самооцінки, навичок впевненої поведінки та здатності встановлювати емоційний контакт.

Отже, формувальний експеримент довів ефективність впровадженої психолого-педагогічної програми розвитку комунікативних навичок ведення переговорів у студентів-міжнародників.

Матеріали розділу 3 дисертації відображено в наступних публікаціях автора:

1. Шатило Ю. П. Тренінг «Розвиток комунікативних навичок ведення переговорів»: організаційно-методичні рекомендації / Ю. П. Шатило // Вісник Національного університету оборони України. Зб-к наук. праць. – К. : НУОУ, 2014. – Вип. 4 (41). – С. 338-343.

2. Шатило Ю. П. Психолого-педагогічні проблеми підготовки майбутніх фахівців у сфері міжнародних відносин / Ю. П. Шатило // Актуальні питання освіти і науки: Міжнародна науково-практична конференція, 23-24 жовтня 2013 р.: тези доп. – Х. : ХОГОКЗ, 2013. – С. 342-346.

3. Шатило Ю. П. Методологічні засади побудови психолого-педагогічної програми розвитку комунікативних навичок ведення переговорів у студентів-міжнародників / Ю. П. Шатило // Science and Education a New Dimension. Pedagogy and Psychology, IV (45), Issue: 93, 2016. – С. 68-72.

4. Шатило Ю. П. Набуття комунікативних навичок ведення переговорів у студентів вищих навчальних закладів освіти // ПОЛІТ. Сучасні проблеми науки. Гуманітарні науки: XII міжнародна науково-практична конференція молодих учених і студентів, 4-5 квітня 2012 р.: тези доп. – К. : НАУ, 2012. – С. 58.

5. Шатило Ю. П. Закордонний досвід навчання студентів веденню переговорів // ПОЛІТ. Сучасні проблеми науки. Гуманітарні науки: XIII міжнародна науково-практична конференція молодих учених і студентів, 3-4 квітня 2013 р.: тези доп. – К. : НАУ, 2013. – С. 182.

6. Шатило Ю. П. Наукові засади розвитку комунікативних навичок ведення переговорів у студентів-міжнародників // Переговори в професійній діяльності: теорія та практика: Міжвузівська науково-практична конференція, 14 листопада 2013 р.: тези доп.– К. : НАУ, 2013. – С. 122-125.

7. Шатило Ю. П. Психологічний тренінг як метод розвитку комунікативних навичок ведення переговорів у студентів-міжнародників // Аспекти мовної підготовки майбутніх фахівців у сфері міжнародних відносин: Міжвузівська науково-практична конференції, 13 червня 2014 : тези доп. – К. : «НАУ-друк», 2014. – С. 88-89.

8. Шатило Ю. П. Програма розвитку комунікативних навичок ведення переговорів у майбутніх соціальних працівників // ПОЛІТ. Сучасні проблеми науки. Гуманітарні науки: XVII міжнародна науково-практична конференція молодих учених і студентів, 8-9 квітня 2015 р.: тези доп.– К. : НАУ, 2015. – С. 276.

ВИСНОВКИ

1. Здійснено теоретичний аналіз проблеми розвитку комунікативних навичок проведення переговорів. Встановлено, що комунікативні навички ведення переговорів виступають важливим компонентом формування комунікативної компетентності студентів-міжнародників, що характеризується загально-комунікативними та професійно-комунікативними групами навичок.

Виділено компоненти розвитку комунікативних навичок ведення переговорів: інформаційно-комунікативний (навички впевненої поведінки, вербального та невербального спілкування), експресивно-перцептивний (навички самоконтролю та саморегуляції, зовнішнього прояву почуттів) та міжособистісний (навички міжособистісної взаємодії, що базуються на культурі ділового спілкування), які пов'язані з реалізацією комунікативної, інтерактивної та перцептивної функцій спілкування в процесі переговорної діяльності.

Визначено психологічні умови розвитку комунікативних навичок ведення переговорів у студентів-міжнародників: формування внутрішньої мотивації, чітких уявлень про сутність та структуру відповідних навичок; розвиток творчого потенціалу особистості та креативного мислення студентів; використання інтегративного підходу до навчання студентів (поєднання традиційних та інноваційних засобів), враховуючи оптимальні показники розвитку мислення, пам'яті, схильності до міркування, узагальнення, систематизації сприйнятої інформації.

2. Виявлено психологічні особливості розвитку комунікативних навичок ведення переговорів у студентів-міжнародників: інтерес та прагнення студентів до нових знань; здатність швидко реагувати на зміни в ситуації та встановлювати тісні емоційні контакти, відчувати власні емоції та спонтанно виражати свої почуття; низький рівень здатності цінувати свої переваги, позитивні якості та приймати себе, підвищена чутливість до подій та ситуацій, які з ними відбуваються, а також високий ступінь залежності, конформності та

несамостійності (переважання зовнішнього локусу контролю); нездатність бачити цілісність свого життя та діяльності, що свідчить про низький рівень самоактуалізації.

Емпіричне дослідження засвідчило переважання низького та середнього рівнів розвитку комунікативних навичок ведення переговорів у студентів-міжнародників, що зумовило пошук шляхів та засобів їхнього цілеспрямованого розвитку.

3. Створено модель розвитку комунікативних навичок ведення переговорів у студентів-міжнародників та на її основі обґрунтовано й розроблено психолого-педагогічну програму, метою якої є саме такий розвиток. Запропонована модель складається з чотирьох складників: діагностичного, мотиваційного, змістово-операційного та результативно-рефлексивного. В основу психолого-педагогічної програми розвитку комунікативних навичок ведення переговорів у студентів-міжнародників покладено систему форм та методів, які спрямовані на вирішення поставлених перед програмою завдань: підвести учасників до розуміння значення володіння комунікативними навичками ведення переговорів для майбутньої професійної діяльності; розширити уявлення студентів про себе, про свої сильні сторони та внутрішні ресурси; розвинути комунікативні навички ведення переговорів.

4. Дослідження ефективності розробленої й апробованої експериментальної програми показало, що актуалізація знань студентів про роль комунікативних навичок ведення переговорів для майбутньої професійної діяльності, передбачення перспективи професійної самореалізації студентів-міжнародників, формування суб’єктної позиції до процесу набуття професійних знань, умінь та навичок та робота з відповідними ресурсами призводять до ефективного розвитку комунікативних навичок ведення переговорів у майбутніх фахівців з міжнародних відносин.

Позитивна динаміка змін у рівнях розвитку комунікативних навичок ведення переговорів майбутніх фахівців з міжнародних відносин була підтверджена на рівні статистичної значущості за результатами формувального

експерименту в експериментальній групі. Зокрема, відбулася позитивна динаміка показників комунікативних навичок ведення переговорів, а саме: навички впевненої поведінки, вербального та невербального спілкування, самоконтролю та саморегуляції, міжособистісної взаємодії, що базуються на культурі ділового спілкування. Студентами усвідомлені мотиви подальшої роботи над удосконаленням комунікативних навичок ведення переговорів, враховуючи специфіку майбутньої професійної діяльності.

Дослідження показало, що комунікативні навички ведення переговорів розвиваються ефективно за умов, якщо студент має: високий рівень мотивації та стійкий інтерес до розвитку відповідних навичок, прагнення до нових знань; високу здатність до гнучкості в реалізації своїх цінностей в поведінці, взаємодії з оточуючими людьми; йому властиві продумування та розрахунок способів поведінки; швидке встановлення тісних емоційно-насичених контактів з людьми та вміння швидко реагувати на зміни у ситуації; спонтанно виражати свої емоцій та почуття; високий творчий потенціал та креативність; адекватний рівень самооцінки та зорієнтованість на власні цілі, переконання та принципи.

Таким чином, на основі позитивних результатів формувального експерименту було підтверджено ефективність експериментальної програми з розвитку комунікативних навичок ведення переговорів.

Дисертаційна робота не вичерпує всіх аспектів проблематики розвитку комунікативних навичок ведення переговорів у студентів-міжнародників. Перспективами для наступних наукових досліджень є поглиблене вивчення кожного структурного компоненту спілкування в переговорах; удосконалення психодіагностичного інструментарію; розширення вибірки та впровадження авторської програми з розвитку комунікативних навичок ведення переговорів для інших спеціальностей, фахівців, діяльність яких вимагає володіння навичками проведення переговорного процесу.

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Авидон И. А. Тренинги ведения переговоров: Материалы для подготовки и проведения / И. А. Авидон, О. В. Гончукова. – СПб. : Речь, 2008, – 192 с.

2. Абульханова-Славская К. А. Социальное мышление личности : проблемы и стратегии исследования / К. А. Абульханова-Славская // Психологический журнал. – 1994. – № 4. – С. 17-23.

3. Активные методы преподавания и обучения [Електронний ресурс]. – 2012. – 89 с. – Режим доступу : http://46.astana-bilim.kz/files/sites/1383501605448322/files/uchitelyam/prezentacii/aktivnye_metody_obucheniya_i_prepodovaniya.pdf

4. Актуальные вопросы формирования интереса в обучении / Под ред. Г. И. Щукиной. – М. : Просвещение, 1984.

5. Александрова С. А. Професійно-комунікативна компетентність / С. А. Александрова. – Харків : ХНАКМГ, 2008. – 40 с.

6. Александрова С. А. Формування професійно-комунікативної компетентності майбутніх фахівців підприємств туристської індустрії : автореф. дис. на здобуття наук. ступеня канд. пед. наук : спец. 13.00.04 «Теорія і методика професійної освіти» / С. А. Александрова. – Х., 2010. – 21 с.

7. Алонцева Н. В. Обучение юристов-международников продуцированию профессионально ориентированных аутентичных текстов : дис. на здобуття наук. ступеня канд. пед. наук : 13.00.02 / Н. В. Алонцева. – М., 2007. – 205 с.

8. Амеліна С. М. Розвиток умінь і навичок активного слухання у навчальному діалозі / С. М. Амеліна. [Електронний ресурс]. – Режим доступу : http://www.rusnauka.com/4._SVMN_2007/Pedagogica/19986.doc.htm

9. Ананьев Б. Г. К психофизиологии студенческого возраста / Б. Г. Ананьев // Современные психолого-педагогические проблемы высшей школы. – Л., 1974. – 328 с.

10. Ананьев Б. Г. Человек как предмет познания / Б. Г. Ананьєв. – М. : Педагогика, 1997. – 231с.

11. Андреева Г. М. Место межличностного восприятия в системе перцептивных процессов и особенности его содержания / Г. М. Андреевой, А. И. Донцова // Межличностное восприятие, в группе. – М. : Изд-во Моск. ун-та, 1981. – С. 26-36.

12. Андреева Г. М. Социальная психология. Третье издание / Г. М. Андреева. – М. : Наука, 1994. – 325 с.

13. Андреева Г. М. Психология социального познания: учеб. пособие для студентов высших учебных заведений / Г. М. Андреева. – 2-е изд., перераб. и доп. – М. : Аспект Пресс, 2000. – 288 с.

14. Анцупов А. Я. Конфликтология : учеб. для вузов / А. Я. Анцупов, А. И. Шипилов. – 2-е изд., перераб. и доп. – М. : ЮНИТИДИ-ДАНА, 2002. – 591 с.

15. Анцыферова Л. И. Психологические закономерности развития личности взрослого человека и проблемы непрерывного образования / Л. И. Анцыферова // Психологическая энциклопедия. – М., 1980. – Т. 1. – С. 47-56.

16. Атватер И. Я Вас слушаю: советы руководителю, как правильно слушать собеседника: сокр. пер. с англ. / И. Атватер. – 2-е изд. – М. : Экономика, 1988. – 111 с.

17. Ахьямова И. А. Формирование навыков невербального общения устар ших дошкольников в процессе музыкального воспитания : дис. на здобуття наук. ступеня канд. пед. наук : 13.00.07 / И. А. Ахьямова. – Екатеринбург. – 2002. – 140 с.

18. Ашмарин Б. А. Двигательные умения и навыки. Теория и методика физического воспитания: учеб. пособие / Б. А. Ашмарин. – М., 1979. – С. 65-75.

19. Баева О. А. Ораторское искусство и деловое общение: учеб. пособие / О. А. Баева. – 4-е изд., испр. – М. : Новое знание, 2003. – 229 с.

20. Байда І. А. Особливості студентського віку та необхідність їх врахування у навчальному процесі / І. А. Байда // «Актуальні проблеми природничих та гуманітарних наук у дослідженнях студентської молоді «Родзинка – 2008» . – Черкаси : ЧНУ ім. Б. Хмельницького, 2008. – С. 10-12.

21. Бакирова Г. Х. Тренинг управления персоналом / Г. Х. Бакирова. – СПб. : Речь, 2006. –400 с.

22. Бакум З. П. Формування комунікативної компетентності майбутніх економістів: теоретико-практичний аспект проблеми / З. П. Бакум // Педагогічні науки. – Херсон : ХДУ, 2011. – Вип. 58. – Ч. 2. – С. 278-282.

23. Барбина Е. С. Идеи интеграции, системности и целостности в теории и практике высшей школы / Е. С. Барбина, В. А. Семиченко. – К. : ИПППО АПН Украины, 1996. – 402 с.

24. Бахтин М. М. Эстетика словесного творчества / М. М. Бахтин. – М. : Искусство, 1979. – 424 с.

25. Бацевич Ф. С. Основи комунікативної лінгвістики / Ф. С. Бацевич. – «Академія», 2004. – 344 с.

26. Бєлєнька Г. В. Характеристика поняття «професійна компетентність вихователя дітей дошкільного віку» / Дошкільна освіта: теоретико-методичні аспекти: [навч.-метод. посібник] / за заг. ред. Н. В. Кудикіної / [укл.: О. В. Коваленко, О. В. Мартинчук]. – К. : Київськ. ун-т імені Бориса Грінченка, 2011. – С. 33-61.

27. Бєлєнька Г. В. Формування професійної компетентності сучасного вихователя дошкільного навчального закладу: монографія / Г. В. Бєлєнька. – К. : Університет, 2011. – 320 с.

28. Беляев Б. В. Очерки по психологии обучения иностранным языкам: Пособие для препод. и студ. / Б. В. Беляев. – изд. 2-е, перераб. и доп. – М. : Просвещение, 1965. – 227 с.

29. Берков В. Ф. Философия и методология науки: учеб. пособие / В. Ф. Берков. – М. : Новое знание, 2004. – 336 с.

30. Бех І. Д. Виховання особистості: у 2 кн. / І. Д. Бех. – К. : Либідь, 2003. – Кн. 1. – 280 с.

31. Білозерова Л. К. Міжпредметні зв'язки як компонент професійної культури і комунікативної компетенції майбутнього вчителя англійської мови / Л. К. Білозерова // Теоретичні питання культури, освіти і виховання. – К. : КНЛУ, 2002. – Вип. 22. – С. 19-22.

32. Блінов О. А. Психологічне забезпечення переговорного процесу : навч. посібн. / О. А Блінов. – К. : НАУ, 2013. – 248 с.

33. Блінов О. А. Регуляція поведінки людини під час проведення переговорів [Електронний ресурс] / О. А. Блінов // Переговори в професійній діяльності : теорія та практика : Матеріали міжвуз. науково-практичної конф., Київ, 14 листопада 2013 р. – К., 2013. – С. 87–90. – Режим доступу : https://dl.dropboxusercontent.com/u/24364914/site/peregovori.pdf

34. Блінов О. А., Шатило Ю. П. Тренінг розвитку комунікативних навичок ведення переговорів / О. А. Блінов, Ю. П. Шатило. – К. : НАУ, 2014. – 69 с.

35. Богуш А. М. Розвиток українського мовлення у дошкільному закладі / А. М. Богуш. – К. : Освіта, 1991. – 48 с.

36. Богуш А. М. Теоретичні і практичні аспекти формування мовної компетентності майбутніх пілотів і авіадиспетчерів / А. М. Богуш, О. В. Ковтун // Вісник Національного технічного університету України «Київський політехнічний інститут». Серія : Філологія. Педагогіка. – 2014. – Вип. 4. – С. 66-74.

37. Бодалев А. А. Личность и общение: Избранные труды / А. А. Бодалев. – М. : Педагогика, 1983. – 272 с.

38. Бодалев А. А. Личность и общение: Избранные психол. труды / А. А. Бодалев. – М. : Междунар. пед. акад. 1995. – 324 с.

39. Бодалев А. А. Психология общения: Избранные психологические труды. – М. : Московский психолого-социальный институт, Воронеж: НПО «МОДЭК», 2002. – 256 с.

40. Бодалев А. А. Восприятие и понимание человека человеком. – М. : Изд-во Моск. ун-та, 1982. – 200 с.

41. Божович Л. И. Избранные психологические труды: проблемы формирования личности / Л. И. Божович. – М. : Междунар. пед. академия, 1995. – 209 с.

42. Бондаренко В. В. Персональный менеджмент. Тесты и конкретные ситуации. Практикум / В. В. Бондаренко, С. Д. Резник, С. Н. Соколов. – 3-е изд., доп. – М. : ИНФРА-М, 2008. – 256 с.

43. Бондаренко Н. Б. Мотиви опанування учнями іноземної мови як засобу самовираження особистості : автореф. на здобуття наук. ступеня дис. канд. пед. наук : спец. 13.00.07 «Теорія і методика виховання» / Н. Б. Бондаренко. – К., 2002. – 24 с.

44. Браткина А. Чемоданчик тренера. 10 продаваемых тренингов / А. Браткина, И. Скоробогатовой. – М. : Генезис, 2006. – 208 с.

45. Бубнова О. Б. Коммуникативные танцы как средство развития навыков невербального общения младших школьников : дис. на здобуття наук. ступеня канд. пед. наук. : 13.00.02 / О. Б. Бубнова. – Екатеринбург, 2009. – 167 с.

46. Вайсман Р. С. К проблеме развития мотивов и потребностей человека в онтогенезе / Р. С. Вайсман // Вопросы психологии. 1973. – № 5. – С. 30-39.

47. Вачугова Д. Д. Основы менеджмента. 2-е изд., перераб. и доп. – М. : Высшая школа, 2005. – 376 с.

48. Великий тлумачний словник сучасної української мови / Уклад. і голов. ред. В. Т. Бусел. — К. : Ірпінь : ВТФ «Перун», 2005.

49. Вересов Н. Выготский, Ильенков, Мамардашвили: опыты теоретической рефлексии и монизм в психологии / Н. Вересов // Вопросы философии. – 2000. – № 12. – С. 74-88.

50. Виноград Т. О понимании компьютеров и познания / Т. Виноград, Ф. Флорес // Язык и интеллект. – М. : Прогресс, 1996. – С. 185-230.

51. Витлин Ж. Л. Навыки и умения в психологии и методике обучения иностранным языкам / Ж. Л. Витлин // Иностранные языки в школе. – 1999. – № 1. – С. 21-26.

52. Вітюк Н. Р. Психолого-педагогічні умови формування комунікативних здібностей у майбутніх педагогів у сучасній парадигмі освіти / Н. Р. Вітюк // Актуальні проблеми психології. К., 2001. – Т-2. – Ч-2. – С. 28-35.

53. Волік В. В. Ефективність методики навчання студентів-міжнародників читанню англомовних публіцистичних статей за фахом / В. В. Волік // Наукові записки Тернопільського національного педагогічного університету імені Володимира Гнатюка. Сер. Педагогіка / гол. ред. Г. Терещук ; редкол.: Л. Вознюк, В. Кравець, В. Мадзігон [та ін]. – Тернопіль, 2011. – № 4. – С. 138-144.

54. Волков Б. С. Психология общения в детском возрасте / Б. С. Волков, Н. В. Волкова. – 3-е изд. – СПб. : Питер. – 2008. – 272 с.

55. Волкова Н. П. Аргументація як засіб переконуючого впливу вчителя. Збірник наукових праць / Н. П. Волкова. – Луганськ : ЛНУ ім. Тараса Шевченка. – С. 12-25.

56. Волошина Л. В. Аудіовізуальні мистецтва в системі професійної мовної підготовки майбутнього фахівця у сфері міжнародних відносин : автор. дис. на здобуття наук. ступеня канд. пед. наук : спец. 13.00.04 «Теорія та методика професійної освіти» / Л. В. Волошина. – Київ, 2004. – 17 с.

57. Выготский Л. С. Избранные психологические исследования / Выготский Л. С. – М. : Изд-во пед. наук, 1956. – 519 с.

58. Выготский Л. С. Мышление и речь: психологические исследования / Л. С. Выготский. – Москва; Ленинград : Гос. учеб.-пед. изд-во, 1934.

59. Гельбак А. М. Розвиток комунікативних навичок у підлітковому віці засобами фасилітативного впливу : дис. на здобуття наук. ступеня канд. психол. наук : 19.00.07 «Педагогічна та вікова психологія» / А. М. Гельбак. – К., 2010. – 208 с.

60. Гез Н. И. Роль ситуативности в формировании речевой компетентности / Н. И. Гез. – М, 1983. – Вып. 222. – С. 6-22.

61. Гічан І. Психологічні механізми ділових переговорів [Електронний ресурс] / І. Гічан // Переговори в професійній діяльності : теорія та практика : Матеріали міжвуз. науково-практичної конф., Київ, 14 листопада 2013 р. – К., 2013. – С. 85–88. – Режим доступу : https://dl.dropboxusercontent.com/u/24364914/site/peregovori.pdf

62. Гладков Г. И. Инновации в преподавании языков: компетентностный подход (опыт стажировок 2007 г.) / Г. И. Гладков. – М. : МГИМО – Университет, 2007. – С. 42.

63. Гозман Л. Я. Самоактуализационный тест / Л. Я. Гозман, М. В. Кроз, М. В. Латинская. – М. : Российское педагогическое агентство, 1995. – 44 с.

64. Гончаренко С. У. Український педагогічний словник / С. У. Гончаренко. – К. : Либідь, 1997. – 374 с.

65. Гончарова І. С. Актуальні питання формування іншомовної комунікативної компетентності майбутніх менеджерів туризму / І. С. Гончарова // Вісник Луганського національного університету імені Тараса Шевченка. Педагогіка, част. І. – 2011. – №14 (225). – С. 32-37.

66. Гринечко А. Я. Співвідношення рівнів тривожності та самооцінки сучасної молоді [Електронний ресурс] / А. Я. Гринечко // Вісник психології і соціальної педагогіки. Збірник наук. праць, вип. 2 – К., М., 2010. – Режим доступу: http://www.psyh.kiev.ua/Збірник_наук._праць._-_Випуск_2

67. Гурьянов Е. В. Навык и действия / Е. В. Гурьянов // Ученые записки МГУ. – Вып. 90. – М., 1945.

68. ГСВОУ_04 Галузевий стандарт вищої освіти напряму підготовки 0304 «Міжнародні відносини». – Київ: 2004

69. Денищич Т. А. Комунікативні вміння як компонент професійно-комунікативної компетентності майбутніх фахівців / Т. А. Денищич // Збірник наукових праць. Педагогічні науки: сборник / М-во освіти і науки України, Херсонський держ. ун-т. – Херсон, 2010. – Вип. 55. – С. 252-255.

70. Денищич Т. А. Розвиток комунікативних умінь і навичок майбутніх фахівців з історії і політології : дис. на здобуття наук. ступеня канд. пед. наук : 13.00.02. / Т. А. Денищич. – Херсонський державний університет. – Херсон, 2012. – 200 с.

71. Дзюбко, Л. В. Діагностика навчальної мотивації : збірник методик / Л. В. Дзюбко, Л. І. Гриценок. – К. : Шкільний світ, 2011. – 128 с.

72. Добрович А. Б. Общение: наука и искусство. / А. Б. Добрович. М. : Знание, 1980. – 160 с.

73. Дубинин Ю. В. Майстерство переговоров / Ю. В. Дубинин. – М. : ЗАО «Издательский дом «АквиаРус-XXI», 2007. – 287 с.

74. Дубова В. В. Комунікативна культура студентів-міжнародників (психологічні механізми розуміння) / В. В. Дубова // Сучасні інформаційні технології та інноваційні методики навчання в підготовці фахівців: методологія, теорія, досвід, проблеми : зб. наук. праць. – Вінниця, 2008. – Вип. № 14. – С. 270-273.

75. Дубова В. В. Культура спілкування майбутніх фахівців з міжнародних відносин: навч. посібник / В. В. Дубова. – Хмельницький : ХНУ, 2010. – 278 с.

76. Емельянов Ю. Н. Активное соціально-психологическое обучение / Ю. Н. Емельянов. – Л. : Издат Лен. Гос. Ун., 1985. – 162 с.

77. Ефремова Т. Ф. Новый словарь русского языка. Толково-словообразовательный / Т. Ф. Ефремова. – М. : Русский язык, 2000.

78. Жуков Ю. М. Диагностика и развитие компетентности в общении / Ю.М. Жуков. – М. : Академия, 1991. – 96 с.

79. Зак Г. Г. Внеклассные формы работы как дополнительное условие повышения самостоятельности при формировании социально-трудовых навыков у младших школьников с нарушениями интеллектуального развития: дис. на соискание науч. степени канд. пед. наук / Зак Г. Г. – Екатеринбург, 2001. – 194 с.

80. Зарецька, Є. І. Ділове спілкування: в 2-х т. / Є. І. Зарецька. – М., Справа, 2002.

81. Зимняя И. А. Психология обучения неродному языку / И. А. Зимняя. – М. : Рус. яз., 1989. – 219 с.

82. Зимняя И. А. Ключевые компетентности как результативноцелевая основа компетентностного подхода в образовании / И. А. Зимняя. – М. : Исследовательский центр проблем качества подготовки специалистов, 2004. – 40 с.

83. Зимняя И. А. Педагогическая психология : учеб. для студентов вузов, обучающихся по пед. и психол. направлениям и специальностям / И. А. Зимняя. – [изд. 2-е, доп., испр. и перераб.] – М. : Логос, 2005. – 382 с.

84. Зотова И. Н. Коммуникативная компетентность как аспект социализации личности студента в условиях информатизации общества / И. Н. Зотова // Актуальные соціально – психологические проблемы развития личности в образовательном пространстве XXI века». – Кисловодск, 2006.

85. Ионова А. М. Методика обучения профессионально ориентированному устному общению студентов бакалавриата на основе лингвокультурологического подхода : дис. на соискание науч. степени канд. пед. наук : 13.00.02 / А. М. Ионова. – М., 2012. – 207 с.

86. Істоміна К. Професійна підготовка фахівців з міжнародних відносин в університеті Торонто / К. Істоміна // Молодий вчений : Науковий журнал. – Херсон : Видавничий дім «Гельветика», 2015. – № 3 (18). – С. 94–98.

87. Ильин Е. П. Мотивация и мотивы / Е. П. Ильин. — СПб. : Питер, 2002. – 512 с.

88. Ительсон Л. Б. Лекции по современным проблемам психологии обучения / Л. Б. Ительсон. – Владимир, 1972. – 264 с.

89. Ительсон Л. Б. Лекции по общей психологии: учебн. пособие / Л. Б. Ительсон. – М. : ООО «Издательство АСТ», Мн. : Харвест, 2002. – 896 с.

90. Кабанова-Меллер Е. Н. Формирование приемов умственной деятельности и умственного развития учащихся / Е. Н. Кабанова- Меллер. – М. : Просвещение, 1968. – 288 с.

91. Казарцева О. М. Культура речевого общения: теория и практика обучения : учеб. пособие для студентов / О. М. Казарцева. – М. : «Флинта», «Наука», 1999. – 496 с.

92. Капотов В. М. Введение в общуютеорию развития личности / В. М. Капотов – М., 1991.

93. Карамушка Л. М. Технологія запобігання та розв'язання організаційних конфліктів / Л. М. Карамушка, М. В. Войнович // Технології роботи організаційних психологів : навч. посіб. для студентів вищ. навч. закл. та слухачів ін-тів післядиплом. освіти. – К. : Фірма «Інкос» 2005. – С. 223-252.

94. Каррас Ч. Л. Искусство ведения переговоров : / Пер. с англ. М. Ц. Шабат. – М. : ЗАО Изд-во ЭКСМО, 1997. – 400 с.

95. Касаткіна О. В. Модель розвитку комунікативної компетентності студентів на заняттях іноземної мови / О. В. Касаткіна // Проблеми загальної та педагогічної психології : зб. наук. праць Інституту психології ім. Г.С. Костюка АПН України / за ред. С.Д. Максименка. – К., 2006. – Т. 8. – Вип. 8. – С. 100-106.

96. Касаткіна О. В. Психолого-педагогічні основи розвитку комунікативної компетентності студентів (на прикладі вивчення англійської мови) : автореф. дис. на здобуття наук. ступеня канд. психол. наук : спец. 19.00.07 «Педагогічна та вікова психологія» / О. В. Касаткіна. – Івано-Франківськ, 2007. – 20 с.

97. Кендалл М. Статистические выводы и связи / М. Кендалл, А. Стьюарт. – М. : Наука, 1973. – 899 с.

98. Кидрон А. А. Коммуникативная способность и ее совершенствование: дис. канд. психол. наук. / А. А. Кидрон. – Ленинград, 1981.

99. Кикоть В. Я. Педагогика и психология высшего образования / В. Я. Кикоть, В. А. Якунин. – СПб., 1996. – 279 с.

100. Кимпеляйнен Е. И. Социально-психологическая эффективность переговоров : дисс. на соискание науч. степени канд. психол. наук. : 19.00.05 / Е. И. Кимпеляйнен. – М.,1996.

101. Клак І. Є. Формування професійної комунікативної компетентності в майбутніх учителів-філологів у процесі вивчення фахових дисциплін : автореф. дис. на здобуття наук. ступеня канд. пед. наук : спец. 13.00.04 «Теорія та методика професійної освіти» / І. Є. Клак. – Київ, 2015. – 20 с.

102. Климова А. В. Учет кросс-культурных особенностей при ведении деловых переговоров : дисс. на соискание науч. степени канд. социол. наук. : 22.00.08 / А. В. Климова. – М., 1998. – 163 с.

103. Климова К. Я. Формування мовнокомунікативної професійної компетентності студента як креативної особистості в умовах навчального середовища педагогічного вузу / К. Я. Климова // Наук. зап. Терноп. нац. пед. ун-ту. Сер. Педагогіка. – 2012. – № 1. – С. 66-72.

104. Климчук В. О., Музика О. О. Методи математичної статистики у психології: Методичний посібник до курсу з основ експериментально-психологічних досліджень. – Житомир: ЖДПУ, 2002. – 74 с.

105. Кобзар Т. Л. Комунікативна компетентність: психологічний підхід до проблеми [Електронний ресурс] / Т. Л Кобзар // Вісник Житомирського державного університету імені Івана Франка. – Житомир, 1998. – Випуск 1. – С. 46–49. – Режим доступу : http://eprints.zu.edu.ua/375/2/C1B26889.pdf

106. Ковтун О. В. Теоретичні аспекти поняття «загальномовленнєві уміння» / О. В. Ковтун // Науковий вісник Південноукраїнського національного педагогічного університету ім. К. Д. Ушинського (зб. наук. праць) // Вип. 11-12. – Одеса : ПНПУ ім. К. Д. Ушинського, 2010. – С. 200-209.

107. Козлов В., Козлова А. Технологический подход к переговорам / В. Козлов, А. Козлова. – М. : Лаборатория бизнес тренинга, 2007.

108. Козубовська І. В. Толерантність як важлива умова успішної міжкультурної взаємодії / І. В. Козубовська, М. М. Бабинець // Науковий вісник Ужгородського університету : Серія: Педагогіка. Соціальна робота / гол. ред. І. В. Козубовська. – Ужгород : Говерла, 2013. – Вип. 29. – С. 239-242.

109. Козяревич Л. В. Вербальні й невербальні засоби емпатизації діалогічного дискурсу (на матеріалі англомовної прози XX століття) : дис. на

здоб. науков. ступеня кандидата філол. наук : 10.02.04 / Козяревич Ліана Василівна. – К., 2006. – 191 с.

110. Коломенский Я. Л. Психология личных взаимоотношений в детском коллективе / Я. Л. Коломенский. – Минск, 1969. – 238 с.

111. Кон И. С. Психология юношеской дружбы / И. С. Кон. – М. : Знание, 1973.

112. Кон И. С. Открытие «Я» / И. С. Кон. – М., Политиздат, 1978. – 367 с.

113. Кон И. С. «Психология старшеклассника» / И. С. Кон. – М. : Просвещение, 1980. – с.192.

114. Кон И. С. В поисках себя: личность и ее самосознание / И. С. Кон. – М. : Политиздат, 1984. – 281 с.

115. Корніяка О. М. Психологія комунікативної культури школяра / О. М. Корніяка. – К. : Міленіум, 2006. – 336 с.

116. Король Я. А. Практикум з методики-викладання математики в початкових класах: навч. посібник для педагогічних університетів та інститутів Я. А. Король. – Тернопіль : Мандрівець, 1998. – 134 с.

117. Король Я. А. Розв’язування текстових задач різними способами / Я. А. Король // Актуальні проблеми розбудови національної освіти. Ч. ІІІ. – К. – Херсон, 1997. – С. 76-78.

118. Коротов В. М. Введение в общую теорию развития личности / В. М. Коротов. – М. : НИИ ТиМВ АПН СССР, 1991. – С. 120.

119. Костюк Г. С. Психологія / Г. С. Костюк. – К. : Радянська школа, 1968. – С.433-435

120. Костюк Г. С. Учебно-воспитательный процесс и психическое развитие личности / Под ред. Л. Н. Проколиенко. – К. : Рад. шк., 1989. – 608 с.

121. Кравчук Л. В. Емоційно-почуттєвий розвиток дитини молодшого шкільного віку як психологічний чинник засвоєння етичних норм / Л. В. Кравчук // Збірник наукових праць «Педагогічний процес: теоря і практика». – К. : «Екмо», 2006. – Вип. 5. – 305с.

122. Краснопера Т. В. Психологічні особливості розвитку навичок аудіювання майбутніх фахівців з міжнародних відносин: дис. на здобуття наук. ступеня канд. психол. наук: 19.00.07. / Т. В. Краснопера. – К., 2015. – 200 с.

123. Краткий психологический словарь / ред.-сост. Л. А. Карпенко ; под общ. ред. А. В. Петровского, М. Г. Ярошевского. – 2–е изд. – Ростов н/Д. : Феникс, 1998. – 521 с.

124. Крижанская Ю. С. Грамматика общения / Ю. С. Крижанская, В. П. Третьяков. – Л. : Издательство Ленинградского университета, 1990. – 208 с.

125. Кручек В. А. Психолого-педагогічні основи міжособистісного спілкування / В. А. Кручек. – К. : НФКККім. 2011 – 291 с.

126. Крылов А. А. Психология : учеб. пособие для вузов / А. А. Крылов. – М. : Проспект, 2009.

127. Кузин Ф. А. Культура делового общения: практик. пособие : 6-е узд., перер. и доп. / Ф. А. Кузин. – М. : Ось-89, 2002. – 320 с.

128. Куликов В. Н. Проблемы социальной психологии / В. Н.Куликов. – Иваново : Ивановского государственного универ ситета, 1979. – С. 59.

129. Куницына В. Н. Межличностное общение : учебник для вузов / В. Н. Куницына, Н. В. Казаринова, В. М. Погольша. – СПб. : Питер, 2001. – 544 с.

130. Купрій Т. Г. Філософія студентоцентрованого навчання приватної вищої освіти в Україні / Т. Г. Купрій // Грані. Науково-теоретичний громадсько-політичний альманах. – 2015. – № 4. – С. 107-111.

131. Курбатова Н. В. Паремии, паремические выражения и народные суждения как отражение национально-культурной специфики языковой картины мира : На материале ново(древне)греческого и русского языков : дисс. на соискание науч. степени канд. фил. наук : 10.02.19 / Н. В. Курбатова. – Краснодар, 2002. – 55 с.

132. Кутеева В. П. Формирование познавательной активности будущих специалистов / В. П. Кутеева // Психологические проблемы формирования специалиста в вузе: межвуз. сб. науч. труд. – Саранск, 1989. – С. 105-109.

133. Кучерук, О. Я. Особливості мотивації навчальної діяльності студентів напряму «прикладна математика» / О. Я. Кучерук // Педагогічний дискурс: зб. наук. праць. – Хмельницький. – Вип. 7. – С. 138-142.

134. Кучинский Г. М. Психология внутреннего диалога / Г. М. Кучинский. – Минск, 1988. – 205 с.

135. Лабунская В. А. Невербальное поведение: социально-перцептивный подход / В. А. Лабунская. – Ростов-на-Дону : РГУ, 1986. – 136 с.

136. Лебедева М. М. Вам предстоят переговоры / М. М. Лебедева. – М. : Экономика, 1993. – 156 с.

137. Лебедева М. М. Введение в этническую и кроскультурную психологію / Н. М. Лебедева. – М., 1998.

138. Лебедева М. М. Политическое урегулирование конфликтов / М. М. Лебедева. – М., 1997. – С. 190.

139. Лебедева М. М. Программу курса разработали : [Электронный ресурс] / М. М. Лебедева. – М. : МГИМО (У) МИД России, 2007. – 17 с. – Режим доступу : http://www.twirpx.com/file/1051771/

140. Леонтьев А. Н. Деятельность. Сознание. Личность / А. Н. Леонтьев. – М. : Политиздат, 1975.

141. Леонтьев А. А. Педагогическое общение / А. А. Лентьев. – М., 1979. – 48 с.

142. Леонтьев А. А. Основы психолингвистики / А.А. Леонтьев. – [3-е изд.]. – М. : Смысл; СПб: Лань, 2003. – 287 с.

143. Леонтьев А. Н. Проблемы развития психики. 3-е изд. / А. Н. Леонтьев. – М., 1972.

144. Леонтьев В. Г. Психологические механизмы мотивации / В. Г. Леонтьев. – Новосибирск, 1992. – 216 с.

145. Леонтьев А. А. Психология общения / А. А. Леонтьев. – М. : «Смысл», 1997. – 239.

146. Леонтьев А. А. Психолингвистические единицы и порождение речевого высказывания / А. А. Леонтьев. – [изд. 2-е, стереотип.]. – М. : Едиториал УРССР, 2003. – 312 с.

147. Лисовский В. Т. Личность студента / В. Т. Лисовский, А. В. Дмитриев. – Л. : Изд-во Ленинградского университета, 1974. – 305 с.

148. Лозова О. М. Контекстний аналіз вживання категорії «розвиток» у наукових кваліфікаційних працях [Електронний ресурс] / О. М. Лозова // International Scientific Journal "Science Rise" № 2 (7). 2015). – С.83-86. – Режим доступу : http://journals.uran.ua/sciencerise/article/view/37395/34037

149. Ломова О. С. Деловое общение специалиста по рекламе: учеб. пособие для вузов / О. С. Ломова ; под ред. Л.М. Дмитриевой. – М. : ЮНИТИ, 2009. – 238 с.

150. Ломов Б. Ф. Методологические и теоретические проблемы психология / Б. Ф. Ломов. – М. : Наука, 1984. – 444 с.

151. Ломов Б. Ф. Общение как проблема общей психологии / Б. Ф. Ломов // Методологические проблемы социальной психологии. – М., 1975. – С. 151-161.

152. Лукьянова М. И. Развитие психолого-педагогической компетентности. / М. И. Лукьянова. – СПб. : Речь, 2004. – 200 с.

153. Львов М. Р. Основы теории речи : [учеб. пособ. для студ. высш. пед. учеб. заведений] / М. Р. Львов. – М. : Издательский центр «Академия», 2000. – 248 с.

154. Любашенко О. В. Формування комунікативних умінь майбутніх документознавців на основі соціального співробітництва академічних груп / О. В. Любашенко, О. М. Тур. // Педагогіка вищої та середньої школи. – Кривий ріг. – 2014. – № 40. – С .108-113.

155. Максименко С. Д. Загальна психологія: навч. посіб. / С. Д. Максименко, Н. О. Соловієнко. – К : МАУП, 2000. – 256 с.

156. Максименко С. Д. Психологія в соціальній та педагогічній практиці : методологія, методи, програми, процедури: навч. посіб. для вищої шк. / С. Д. Максименко. – К. : Наукова думка. – 1998. – 216 с.

157. Максименко С. Д. Психологія особистості: підручник / С. Д. Максименко, К. С. Максименко, М. В. Папуча. – К. : ТОВ «КММ», 2007. – 296 с.

158. Малафіїк І. В. Дидактика: навч. посіб. / І. В. Малафіїк. – К. : Кондор, 2009. – 398 с.

159. Маркова А. К., Формирование мотивации учения: книга для учителя / А. К. Маркова, Т. А. Матис, А. Б. Орлов. – М.: Просвещение, 1990. – 192 с.

160. Маслоу А. Мотивация и личность / Абрахам Маслоу : [пер. с англ. А. М. Татлыбаевой; вступит. статья А. М. Акулиной]. – М. : Евразия, 1999. – 478 с.

161. Мастенбрук В. Переговоры. – Калуга. : Калужский институт социологии, 1993. – 175 с.

162. Матвеева Д. Г. К вопросу профессиональной направленности процесса обучения иностранным языкам / Д. Г. Матвеева // Вестник Бурятского государственного университета. – 2012. – № 1. – Ч. 1: Педагогика. – С. 199-202.

163. Матвеева Л. В. Психология ведения переговоров: учебно-методическое пособие / Л. В. Матвеева, Д. М. Деревягина, М. Р. Гараева. – М. : Восток-Запад, 2010. – 128 с.

164. Мацько Л. І. Аспекти мовної особистості у проспекції педагогічного дискурсу / Л. І. Мацько // Дивослово. – 2006. – №7. – С. 2-4.

165. Мильруд Р. П. Навыки и умения в обучении иноязычному говорению / Р. П. Мильруд // Иностранные языки в школе. – 1999. – № 1. – С. 26-34.

166. Мокшанцев Р. И. Психология переговоров : учеб. пособ. / Р. И. Мокшанцев. – Новосибирск. : ИНФРА-М, 2002. – 352 с.

167. Морозов В. П. Искусство и наука общения: невербальная коммуникация / В. П. Морозова. – М. : ИП РАН, Центр «Искусство и наука», 1998. – 198 с.

168. Методика диагностики доминирующей стратегии психологической защиты в общении В. В. Бойко / Практическая психодиагностика. Методики и тесты. Учебное пособие. Ред. и сост. Райгородский Д.Я. – Самара, 2001. С.281-287.

169. Методы практической социальной психологии: Диагностика. Консультирование. Тренинг : учебное пособие для вузов / А. К. Ерофеев, Ю. М. Жуков, С. А. Липатов. – М. : Аспект-Пресс, 2004. – 256 с.

170. Митрошенков О. А. Эффективные переговоры / О. А. Митрошенков. – М., 2000. – 277 с.

171. Музика О. О. Теоретичні та методологічні проблеми дослідження мотивації творчості / О. О. Музика // Вісник Житомир. держ. ун-ту ім. І. Франка, 1999. – № 3. – С. 151-155.

172. Музичко Л. В. Особистісні чинники формування індивідуального стилю учіння студентів економічних спеціальностей : автореф. дис. на здобуття наук. ступеня канд. психол. наук : спец. 19.00.07 «Педагогічна та вікова психологія» / Л. В. Музичко. – К., 2009.

173. Мухина В. С. Возрастная психология. Феноменология развития / В. С. Мухина. – М., 1997.

174. Наролина В. И. Межкультурная коммуникативная компетентность как интегративная способность межкультурного общения специалиста [Электронный ресурс] / В. И. Наролин // Электронный журнал «Психологическая наука и образование». – Режим доступу : http://psyedu.ru/files/articles/1765/pdf_version.pdf

175. Немов Р. С. Психология: [учеб. для студ. высш. пед. учеб. заведений] : В 3 кн. / Р. С. Немов. – 4-е изд. – М. : Гуманит. изд. центр ВЛАДОС, 2000. – Кн. 1. : Общие основы психологи. – 688 с.

176. Николаичева В. Ю. Формирование умений невербального общения студентов вуза : дисс. на соискание науч. степени канд. пед. наук : 13.00.01 / В. Ю. Николаичева. – Калининград, 2002. – 208 с.

177. Никольская С. Т. Техника речи (методический рекомендации и упражнения для лекторов) / С. Т. Никольская. – М. : «Знание», 1978. – 80 с.

178. Оксюта А. А. Формирование навыков интерпретации невербального поведения человека : материалы LII отчетной научной конференции за 2013 год: В 3 ч. Ч.3. / Под ред. С.Т. Антипова; Воронеж. гос. ун-т инж. технол. – Воронеж: ВГУИТ, 2014. – 298 с.

179. Олійник І. С. Методика викладання української мови в середній школі : навч. посібн. / І. С. Олійник, В. К. Іваненко, Л. П. Рожило, О. С. Скорик. – К. : Вища школа, 1989. – 439 с.

180. Онищук В. А. Типы, структура и методика урока в школе / В. А. Онищук. – К. : Рад. школа, 1976. – 183 с.

181. Онищук В. А. Урок в современной школе / В. А. Онищук. – М. : Просвещение, 1981. – С. 100-110.

182. Орбан-Лембрик Л. Е. Етнопсихологічні особливості соціально-психологічної компетентності особистості / Л. Е. Орбан-Лембрик // Зб. наук. праць: філософія, соціологія, психологія. – Івано-франківськ : ВДВ ЦІТ, 2007. – Вип. 12 . – Ч. ІІ. – С. 3-12.

183. Орбан-Лембрик Л. Е. Соціальна психологія: посібник / Л. Е. Орбан-Лембрик – К. : Академвидав, 2003. – 446 с.

184. Отто Э. Как проводить деловые беседы / Э. Отто. – М., 1987. – 190 с.

185. Павленко О. О. Формування комунікативної компетенції фахівців митної служби в системі неперервної професійної освіти : автореф. дис. на здобуття наук. ступеня д-ра пед. наук : спец. 13.00.04. – «Теорія і методика професійної освіти» / О. О. Павленко. – К., 2005. – 43 с.

186. Паламар Л. М. Функціонально-комунікативний принцип формування мовної особистості: автореф. дис. на здобуття наук. ступеня докт. пед. наук :

спец. 13.00.02 «Теорія та методика виховання» / Л. М. Паламар. – К., 1997. – 45 с.

187. Панфилова А. П. Деловая коммуникация в профессиональной деятельности / А. П. Панфилова. – СПб., 1999. – с. 294.

188. Парыгин Б. Д. Практикум по социально-психологическому тренінгу / Б. Д. Парыгин. – СПб. : Россия-Нева, 1994. – 175 с.

189. Парыгин Б. Д. Социальная психология как наука / Б. Д. Парыгин. – Л. : Лениздат, 1967. – 262 с.

190. Парыгин Б. Д. Основы социально-психологической теории / Б. Д. Парыгин. – М. : «Мысль», 1971. – 348 с.

191. Петров Ю. А. О «психологии летного труда» / Ю. А. Петров // Военно-медицинский журнал. – 1961. – № 6. – С. 81.

192. Петровская Л. А. Компетентность в общении. Социа- льно-психологический тренинг / Л. А. Петровская. – М., 1989. – 205с.

193. Пиаже Ж. Психология интеллекта : пер.с англ.и фр. / Ж. Пиаже. – СПб. : Питер, 2003. – 192 с.

194. Пілішек С. О. Формування навичок професійного спілкування у полікультурному середовищі у майбутніх фахівців з міжнародних відносин / С. О. Пілішек // Наук. записки. Сер.: Філологічна / Нац. ун-т «Острозька академія». – Острог, 2012. – Вип. 30. – С. 245-247.

195. Платонов К. К. Об изучении психологии учащегося / К. К. Платонов. – М. : «Профтехиздат», 1961. – 143 с.

196. Платонов К. К. Психология / К. К. Платонов, Г. Г. Голубев. – М. : Высшая школа, 1977. – 247 с.

197. Платонов К. К. Структура и развитие личности / К. К. Платонов. – М. : Наука, 1986. – 255 с.

198. Побірченко Н. С. Інтерактивне навчання в системі нових освітніх технологій / Н. С. Побірченко, Г. І. Коберник // Початкова школа. – 2004. – №10. – С. 8-10

199. Побірченко Н. А. Діловий контакт. Business Communication / Н. А. Побірченко. – К. : Науковий світ, 2005. –142 с.

200. Погольша В. М. Социально-психологический потенциал личного влияния: дисс. на соискание науч. степени канд. психол. наук : 19.00.05 / В. М. Погольша. – СПб., 1998. – 176 с.

201. Подольська Є. А. Кредитно-модульний курс культурології : навч. посібник / Є. А. Подольська, В. Д. Лихвар, Д. Є. Погорілий. – К. : Інкос, Центр навчальної літератури, 2006. – 368 с.

202. Подоляк Л. Г. Психологія вищої школи: практикум: навч. посіб. / Л. Г. Подоляк, В. І. Юрченко. – К. : Каравела, 2008. – 336 с.

203. Подоляк Л. Г. Психологія вищої школи: навч. посіб. для студ. вищ. навч. закл. / Л. Г. Подоляк, В. І. Юрченко – К. : ТОВ «Філ-студія», 2006. – 320 с.

204. Подшивайлов Ф. М. Психологічні чинники розвитку мотиваційної сфери особистості майбутнього психолога : автореферат дис. на здоб. наук. ступеня канд. психол. наук : 19.00.07 / Ф. М. Подшивайлов. – Київ, 2015. – 20 с.

205. Подшивайлова Л. І. Психологічне забезпечення системи освіти в США та України / Л. І Подшивайлова, М. М. Подшивайлов // Доповідь на міжнародній науковій конференції «Українство у світі: традиційність культури та спільнотні взаємини». – К., 2003.

206. Помиткін Е. О. Духовний потенціал особистості: психологічна діагностика, актуалізація та розвиток: посібник / Е. О. Помиткін. – К. : «Внутрішній світ», 2015. – 144 с.

207. Помиткін Е. О. Психологічні технології освітнього тренінгу: методичні рекомендації до практичних занять та самостійної роботи / Е. О. Помиткін, Л. В. Помиткіна. – К. : НАУ, 2015. – 44 с.

208. Помиткіна Л. В. Особливості готовності студентів до прийняття стратегічного життєвого рішення з професійного самовизначення / Л. В. Помиткіна // Педагогічний процес: теорія і практика: зб. наук. праць. – К. : Едельвейс, 2013. Випуск 2. – С. 215-225.

209. Почепцов Г. Г. Коммуникативные технологии двадцатого века / Г. Г. Почепцов. – К. : Ваклер, 2000. – 352 с.

210. Пляка Л. В. Формування емпатії як професійно значимої якості особистості майбутнього провізора / Л. В. Пляка // Педагогічний процес: теорія і практика. – К. : ЕКМО, 2008. – Вип. 3. – С. 210-217.

211. Принцип развития в психологии / под ред. Л. И. Анцыферовой. – М. : Наука, 1978. – 358 с.

212. Проблемы речевого воздействия на аудиторию в зарубежной социально-психологической литературе / под общ. ред. Б. П. Фирсова, Ю. А. Асеева. – Л., 1973.

213. Проскурняк О. І. Вивчення когнітивно-змістового компонента комунікативної діяльності особистості / О. І. Проскурняк // Вісник Харківського національного педагогічного університету імені Г. С. Сковороди. – Харків, 2012. – Вип. 44(1). – Психологія. – с. 178-185.

214. Психологічна енциклопедія / Автор-упорядник О. М. Степанов. – К. : «Академвидав», 2006. – 424 с.

215. Психологический словарь / под ред. В. В. Давыдова, А. В. Запорожца, Б. Ф. Ломова [и др.] – М. : Педагогика, 1983. – 247 с.

216. Психологический словарь / под общ. ред. А. В. Петровского, М. Г. Ярошевского. – 2-е изд., испр. и доп. – М. : Политиздат, 2001. – 494 с.

217. Психология: тесты, тренинги, словарь, статьи (А,Я) [Электронный ресурс]. – Режим доступу : http://azps.ru/index.html

218. Пчелинцева И. Г. От интолерантности к толерантности в образовательной среде ВУЗа / И. Г. Пчелинцева // Вестник педагогических инноваций. – 2006. – №3. – С. 20-27.

219. Райгородский Д. Я. Практическая психодиагностика. Методики и тесты: учебн. пособ. / Д. Я. Райгородський. – Самара : «БАХРАХ», 1998. – 672 с.

220. Райгородский Д. Я. Психодиагностика персонала. Методика и тесты: учеб. пособ. для факультетов: психологических, экономических и менеджмента

в 2 т. / Д. Я. Райгородский. – М. : Самара Издательский Дом Бахрах, 2007. – Т.1. – 560 с.

221. Рогов Е. Н. Психология общения / Е. Н. Рогов. – М. : Гуманит. изд. центр ВЛАДОС, 2002. – С. 203-204.

222. Роджерс К. Взгляд на психотерапию. Становление человека: пер. с англ. / Общ. предисл. Е. И. Есениной. – М. : Изд. группа Прогресс: Универс, 1994. – 480 с.

223. Рубинштейн С. Л. Основы общей психологи / С. Л. Рубинштейн. – Т. 1. – М. : Педагогика, 1989. – 488 с.

224. Рубинштейн С. Л. Принципы и пути развития психологии / С. Л. Рубинштейн. – М., 1959. – 282 с.

225. Рубинштейн С. Л. Проблемы общей психологии / С. Л. Рубинштейн. – М. : Просвещение, 1976. – 424 с.

226. Рубинштейн С. Л. Проблема способностей и вопросы психологической теории / С. Л. Рубинштейн // Вопросы психологии. – 1960. – №3. – С. 3-16.

227. Рубинштейн С. Л. Основы общей психологии / А. В. Брушлинский, К. А. Альбуханова-Славская. – СПб : «Питер», 2000. – 712 с.

228. Рудинский Е. В. Основы психотехнологии общения менеджера: учеб. пособ. / Е. В. Рудинский. – М. : Новосибирск, 1997. – 267 с.

229. Рыбников Н. Н. К вопросу о возрастной психологии // Психология, педагогика и психотехника. – М., 1928. – Вып. 2.

230. Савченко О . Я. Дидактика початкової школи / О. Я. Савченко. – К. : Абрис, 1997. – 416 с.

231. Самборська О. В. Соціально-психологічні механізми переконуючого впливу: дис. на здобуття наук. ступеня канд. психол. наук : 19.00.05 / О. В. Самборська; Київський ун-т ім. Т. Шевченка. – К., 1997. – 190 с.

232. Сарджвеладзе Н. И. Личность и ее взаимодействие с социальной средой [Электронный ресурс] / Н. И. Сарджвеладзе: учеб. пособ. – СПб. : Тбилиси: «Мецниереба», 1989. – Режим доступу :

http://psylib.org.ua/books/sarjv01/

233. Селіванова О. О. Сучасна комунікативна лінгвістика / О. О. Селіванова // Актуальні напрями сучасної лінгвістики. – К., 1999. – С. 127-144.

234. Семеног О. М. Професійна підготовка майбутніх учителів української мови і літератури : [монографія] / О. М. Семеног. – Суми : ВВП «Мрія-1» ТОВ, 2005. – 404 с.

235. Семеног О. М. Формування комунікативної компетентності майбутніх економістів / О. М. Семеног // Педагогіка вищої та середньої школи: зб. наук. пр. – Кривий Ріг, 2013. – С. 266–270.

236. Семиченко В. А. Концепция целостности и ее реализация в профессиональной подготовке будущих учителей (психолого-педагогический аспект) : дисс. на соискание науч. степени докт. псих. наук : 19.00.07 / В. А. Семиченко. – К., 1992. – 432 с.

237. Семенова Е. М. Тренинг эмоциональной устойчивости педагога: Учебн. пособ. / Е. М. Семенова. – М. : Изд-во Института Психотерапии, 2002. – 224 с.

238. Сергєєнкова О. П. Вікова психологія: навч. посіб. / О. П. Сергєєнкова, О. А. Столярчук, О. П. Коханова, О. В. Пасєка. – К. : ТОВ «Центр учбової літератури», 2012. – 384 с.

239. Сергєєнкова О. П. Самопізнання / О. П. Сергєєнкова. – Черкаси : Видавець Чабаненко Ю.А., 2011. – 334 с.

240. Сергєєнкова О. П. Психологія індивідуальності фахівця освітньої сфери. Монографія / О. П. Сергєєнкова. – Кременчук : ПП Щербатих О.В., 2011. – 276 с.

241. Сергєєнкова О. П. Розвиток фахової індивідуальності особистості у контексті модернізації освітнього простору / О. П. Сергєєнкова // Актуальні проблеми наукового й освітнього простору в умовах поглиблення євроінтеграційних процесів: збірник тез доповідей Міжнародної науково-практичної конференції, 14-15 травня 2015 р., Мукачево. Том 2 / Ред. кол.:

Щербан Т.Д. (гол. ред.) та ін. – Мукачево : Вид-во «Карпатська вежа», 2015. – С.163-166.

242. Сидоренко Е. В. Тренинг коммуникативной компетентности в деловом взаимодействии / Е. В. Сидоренко – СПб. : Речь, 2004. – 208 с

243. Симоненко Т. В. Теорія і практика мовнокомунікативної компетенції студентів філологічних факультетів / Т. В. Симоненко. – Черкаси : Вовчок О. Ю., 2006. – 328 с.

244. Славтіч Г. О. Формування навичок ділового спілкування в учнів професійно-технічних закладів освіти: дис. на здобуття наук. ступеня канд. психол. наук: 19.00.07 «Педагогічна та вікова психологія» / Г. О. Славтіч. – К., 1999. – 174 с.

245. Слободчиков В. И. Категория возраста в психологии и педагогике развития / В. И. Слободчиков // Вопросы психологии. – 1991. – № 2. – С. 37-50.

246. Сніговська О. В. Специфіка підготовки майбутніх фахівців до міжкультурної комунікації в освітньому середовищі класичного університету / О. В. Сніговська // Проблеми та стан розвитку педагогічних та психологічних наук в Україні. – К., 2013. – С. 56-59.

247. Соколова М. Г. Формирование у старшеклассников профессионально ориентированных классов коммуникативных умений ведения деловых переговоров : дисс. на соискание науч. степени канд. пед. наук : 13.00.02. / М. Г. Соколова. – М., 1997. – 224 с.

248. Спинова Е. А. Формирование умений ведения переговоров при языковой подготовке специалистов внешней торговли : английский язык, старший этап обучения экономического вуза : дисс. соискание науч. степени канд. пед. наук : 13.00.02 / Е. А. Спинова. – М., 2007. – 234 с.

249. Спэнг М., Айзенхарт М. Переговоры. Решение проблем в разном контексте / Пер. с англ. – Х. : Изд-во Гуманитарный Центр, 2009. – 592 с.

250. Старшенбаум Г. В. Тренинг навыков практического психолога: интерактивный учебник: игры, тесты, упражнения / Г. В. Старшенбаум. – М., 2008. – 205 с.

251. Стефаненко Т. Г. Социальные стереотипы и межэтнические отношения / Т. Г. Стефаненко // Общение и оптимизация совместной деятельности / Под ред. Г. М. Андреевой, Я. Яноушека. – М. : Изд-во Моск. ун-та. – 1987. – С. 242-250.

252. Суховершина Ю. В.Тренинг коммуникативной компетенции / Ю. В. Суховершина, Е. П. Тихомирова, Ю. Е. Скоромная. – М. : Академический Проект; Трикста, 2006. – 112 с.

253. Технология тренинга: методические пособия для проведения бизнес-тренингов [Электронный ресурс]. – Режим доступу: phttp://trainingtechnology.ru/2011/08/10/4-13-uprazhnenie-zastolnye-temy/

254. Толковый словарь русского языка : В 4 т. / Под ред. Д. Н. Ушакова. – М. : ООО «Издательство АСТ», 2000.

255. Третько В. В. Компетентнісний підхід в системі професійної підготовки майбутніх фахівців міжнародних відносин [Електронний ресурс] / В. В. Третько // Педагогічний дискурс. – 2011. – Вип. 9. – С. 349-353. – Режим доступу: http://nbuv.gov.ua/UJRN/peddysk_2011_9_82

256. Трофимова Г. С. Дидактические основы формирования коммуникативной компетентности обучаемых : автореф. дисс. на соискание науч. степени докт. пед. наук. : спец. 13.00.01 «Общая педагогика, история педагогики и образования» / Г. С. Трофимова. – СПб. : СпбГУ, 2000. – 33 с.

257. Трофимова Н. М. Самообразование и творческое развитие личности будущего специалиста / Н. М. Трофимова, Е. И. Еремина. – М. ,1994. – 456 с.

258. Тур О. Формування комунікативних умінь майбутніх документознавців на основі соціального співробітництва академічних груп / О. Тур // Педагогіка вищої та середньої школи: зб. наук. праць. – Кривий Ріг. – 2014. – Вип. 40. – С. 108-113.

259. Турсунбаева Д. Ж. Развитие навыков аргументации и доказательства [Электронный ресурс] / Д. Ж. Турсунбаева. – Режим доступу : https://infourok.ru/statya-razvitie-navikov-argumentacii-i-dokazatelstva-863956.html

260. Ушинський К. Д. Вибрані педагогічні твори: в 2 т. / редколегія: В. М. Столетов та ін. – К : Рад школа. 1983. – Т.1 – 348 с.

261. Федоренко Ю. П. Комунікативна компетенція як найважливіший елемент успішного спілкування / Ю. П. Федоренко // Рідна школа. – 2002. – №1 (864). – С. 63-65.

262. Фетискин Н. П. Социально-психологическая диагностика развития личности и малых групп / Н. П. Фетискин, В. В. Козлов, Г. М. Мануйлов. – М. : Институт Психотерапии, 2005. – 490 с.

263. Філоненко М. М. Психологія спілкування: підручник / М. М. Філоненко. – К. : Центр учбової літератури, 2008. – 224 с.

264. Филонова Ю. Ю. Когнитивные и прагмалингвистические особенности опосредованных деловых переговоров на морском транспорте (на материале английского языка) : автореф. дисс. на соискание науч. степени канд. филол. наук. : спец. 10.02.19 «Общее языкознание, социолингвистика, психолингвистика» / Ю. Ю. Филонова. – Краснодар, 1998. – 22 с.

265. Новая философская энциклопедия: в 4 тт. [Электронный ресурс] / Под редакцией В. С. Стёпина – М. : Мысль. 2001. – Режим доступу : http://dic.academic.ru/dic.nsf/enc_philosophy/2981/%D0%9F%D0%95%D0%A0%D0%A6%D0%95%D0%9F%D0%A6%D0%98%D0%AF

266. Фіцула М. М. Педагогіка: [навч. посіб. для студ. вищих пед. закл. Освіти] / М. М. Фіцула. – К. : Видавничий центр «Академія», 2002. – 528 с.

267. Фрейд З. Психология масс и анализ человеческого «Я» / З. Фрейд. – М. : АСТ, 2004. – 188 с.

268. Фруктова Я. С. Сучасні підходи щодо окреслення соціально-комунікативної компетентності фахівців [Електронний ресурс] / Я. С. Фруктова. – Режим доступу : http://elibrary.kubg.edu.ua/967/1/Y_Fruktova_VOU_3_GI.pdf

269. Хараш А. У. Личность, сознание и общение: к обоснованию интерсубъективного подхода в исследовании коммуникативных

воздействий // Психолого-педагогические проблемы общения / Под ред. А. А.Бодалева. – М. : НИИ ОПП АПН СССР. – С. 216-227.

270. Хараш А. У. Социально-психологические механизмы коммуникативного воздействия: автореф. дис. на соискание науч. степени докт. психол. наук : 19.00.05 «Социальная психология» / А. У. Хараш. – М., 1986. – 24 с.

271. Хасан Б. И. Психология конфликта и переговоры: [учеб. пособие для вузов по спец. психология] / Б. И. Хасан, П. А. Сергоманов. – 4-е изд., стер. – М.: Академия, 2008. – 190 с.

272. Химичева С. А. К вопросу о межкультурной коммуникативной компетентности / С. А. Химичева // Materialy IX Miedzynarodowej naukowi-praktycznej konferencji «Wschodnie partnerstwo – 2013». Volume 13. Pedagogiczne nauki. Str. 18-19.

273. Химичева А. С. Межкультурная коммуникация в современном высшем образовании при изучении иностранного языка [Электронный ресурс] / А. С. Химичека // Педагогическое образование в России. – 2012. – №4. – Режим доступа : http://cyberleninka.ru/article/n/mezhkulturnaya-kommunikatsiya-v-sovremennom-vysshem-obrazovanii-pri-izuchenii-inostrannogo-yazyka

274. Ходжава З. И. Проблема навыка в психологи / З. И. Ходжава. Тбилиси, 1960. – 296 с.

275. Хрусталёв М. А. Методология анализа международных переговоров / М. А. Хрусталев // Международные процессы. – 2004. – Т. 2. – № 3 (6). – С. 37-42.

276. Хуторской А. Ключевые компетенции как компонент личностно-ориентированной парадигмы образования / А. Хуторской // Народное образование. – 2003. – №3. – С. 58-64.

277. Цагараева А. К. Формирование профессиональной коммуникативности студентов средствами иностранного языка : дисс. на соискание науч. степени канд. пед. наук : 13.00.01 / А. К. Цагараева. – Владикавказ, 2003 – 152 с.

278. Цевелева И. В. Развитие невербальних средств общения и паралингвистических компонентов речи у детей младшего школьного возраста : дисс. на соискание науч. степени канд. психол. наук : 19.00.07 / И. В. Цевелева. – Комсомольск-на-Амуре, 2000. – 145 с.

279. Чаплак Я. В. Психологічний вплив у науковій психології [Електронний ресурс] / Я. В. Чаплак, М. В. Чаплак // Современные научные исследования и инновации. – Июль 2011. – № 3. – Режим доступу: http://web.snauka. ru/issues/2011/07/1521

280. Шамне А. В. Теорія і практика психосоціального розвитку особистості у підлітковому та юнацькому віці : автореф. дис. на здобуття наук. ступеня докт. психол. наук : 19.00.07 «Педагогічна та вікова психологія» / А. В. Шамне. – К., 2016. – 42 с.

281. Шадриков В. Д. Познавательные процессы и способности в обучении / В. Д. Шадриков, Н. П. Анисимова, Е. Н. Корнеева. – М. : Просвещение, 1990. – 142 с.

282. Шевченко М. І. Особливості комунікативної компетентності майбутніх психологів з різними типами співвідношення адаптивності та креативності : автореф. дис. на здоб. наук. ступ. канд. психол. наук : 19.00.05 – соціальна психологія; психологія соціальної роботи М. І. Шевченко. – К., 2013. – 17 с.

283. Шеретов С. Г. Ведение международных переговоров : учеб. пособие / С. Г. Шеретов. – 2-е изд., стер. – Алматы : НИЦ КОУ, 2007. – 162 с.

284. Шопіна М. О. Психологічні особливості творчого підходу до спілкування підчас проведення переговорів / М. О. Шопіна // Актуальні проблеми психології: збірник наукових праць Інституту психології імені Г. С. Костюка. – 2014. – Том. X. – Вип. 26.– С. 931-940.

285. Шопина М. А. Творческий потенциал как технология стрессоустойчивости личности / М. А. Шопина // Педагогический опыт: теория, методика, практика : материалы VII Междунар. науч.–практ. конф. (Чебоксары,

15 мая 2016 г.) / редкол.: О. Н. Широков [и др.]. — Чебоксары : ЦНС «Интерактив плюс», 2016.

286. Щукина Г. И. Актуальные вопросы формирования интереса в обучении / Г. И. Щукиной. – М. : Просвещение, 1984. – 176 с.

287. Эриксон Э. Х. Э Идентичность: юность и кризис: Пер. с англ./ Общ. ред. и предисл. Толстых А. В. – М. : Издательская группа «Прогресс», 1996. – 344 с.

288. Якиманская И. С. Личностно ориентированная школа: критерии и процедуры анализа и оценки ее деятельности [Электронный ресурс] / И. С. Якиманская // Директор школы. – 2003. – №6. – С. 27-36. – Режим доступу : http://www.twirpx.com/file/290667/

289. Якимчук Ю. В. Психологічні особливості інтенсифікації розвитку комунікативних здібностей майбутніх фахівців між: автореф. дис. на здобуття наук. ступеня канд. психол. наук : 19.00.07 «Педагогічна та вікова психологія» / Ю. В. Якимчук. – Хмельницький, 2008. – 20 с.

290. Якимчук Ю. В. Шляхи інтенсифікації розвитку комунікативних здібностей майбутніх фахівців міжнародних відносин / Ю. В. Якимчук // Збірник наукових праць Національної академії Державної прикордонної служби України ім. Богдана Хмельницького. – Серія : педагогічні та психологічні науки. – Х., 2010. – Вип. №54. – С. 266-269.

291. Якунин В. А. Обучение как процесс управления: психологические аспекты / В.А. Якунин. – Л. : Изд-во Ленинградского ун-та, 1988. – 160 с.

292. Argyle M. Non-verbal Communication in Human Social Interaction / M. Argyle // Non-verbal Communication / R. A. Hinde (Ed.). – Cambridge, 1972. – P. 243-271.

293. Cellich C. Practical Solutions to Global Business Negotiations. Business Expert Press / C. Cellich, S. Jain. – New York, 2012. – 323 p.

294. Deutsch M. The effect of motivational orientation upontrust and suspition / M. Deutsch // Human Relations. – 1960. – 13(2). – P. 123-140.

295. Fisher R. Six basic interpersonal skills for a negotiator's repertoire / R. Fisher, W. H. Davis // Negotiation Journal. – 1987. – 3(2) – P. 117-122.

296. Guilford J. P. The nature of human intelligence. New York : McGraw Hill. – 1967. – 538 p.

297. Ikle' F.Ch. How Nations Negotiate. – N.Y. a.o. : Harper & Row, 1976.

298. James P. The evolution of multilateral diplomacy. «Multilateral Diplomacy and the United Nations Today» [Electronic resource] / P. James, Jr. Muldoon. – Access mode : gtuproject.ucoz.com.

299. Jonsson Ch. Communication in International Bargaining. – L. : Pinter Publishers, 1990. – 351 p.

300. McGuire R. Negotiation: An important life skill [Electronic resource] / McGuire R. // The Pharmaceutical Journal (PJ). – 2004. – Vol. 273. – P. 23-25. – Access mode : http//www.pharmaceutical-journal.com/careers/career-feature/negotiation-an-important-life-skill/10997072.article

301. Papa M. J., Canary D. J. Conflict in organizations: A competence-based approach. In A.M. Nicotera (Ed) Conflict and organizations. Communicative Processes. New York : State University of New York Press, 1995. – pp: 153–179

302. Teen Education and Enrichment Programs MCCA Work Ready Certificate Manual "Building Future Leaders" Minority Christian Coaches Association Teen Education and Enrichment Programs. – [Electronic resource]. – Access mode : http://cpicinternational.org/mcca/content/files/Workshop%207_%20Communicating%20With%20Others.pdf

303. Thomson L. Negotiation behavior and outcomes: Empirical evidence and theoretical issues / L. Thomson // Psychological Bulletin. – 1990. – 108 (3), 515 – 532.

304. Stein J. G. International Negatiation: A Multidisciplinary Perspective // Negotiation Journal. 1998. № 4. P. 221-231.

ДОДАТКИ

Додаток А

Самооцінка комунікативних умінь та навичок ведення переговорів

Просимо Вас заповнити запропоновану картку. Ваше завдання полягає у тому щоб по кожній позиції оцінити ступінь сформованості навичок. Високий ступінь – 5, достатній – 4, середній – 3, нижчий середнього – 2, низький – 1.

Інформаційно-комунікативний компонент	**Рівень сформованості навичок**				
Формулювати запитання	5	4	3	2	1
Володіти увагою слухачів	5	4	3	2	1
Переконувати, оптимально поєднувати засоби спілкування (мовленнєві та немовленнєві: жести, міміку, рухи та ін.)	5	4	3	2	1
Активно слухати та чути співрозмовника	5	4	3	2	1
Аргументовано доводити свою точку зору	5	4	3	2	1
Експресивно-перцептивний компонент					
Встановлювати психологічний контакт із співрозмовником, знаходити спільну мову з людьми різного віку, з різними інтересами	5	4	3	2	1
Бачити за «маскою» справжнє обличчя співрозмовника	5	4	3	2	1
За жестами, рухами людини визначати її емоційний стан, відчути справжні мотиви її дій	5	4	3	2	1
Співчувати та співпереживати співрозмовнику	5	4	3	2	1
Ототожнювати себе зі співрозмовником, тобто приймати його точку зору, «дивитися на ситуацію його очима»	5	4	3	2	1
Міжособистісний					
Орієнтуватися у взаєминах людей в групі	5	4	3	2	1
Встановлювати зоровий контакт зі співрозмовником					
Враховувати інтереси інших	5	4	3	2	1
Передбачати поведінку партнера по спілкуванню, виробляти стратегію та тактику дій, планувати свою діяльність	5	4	3	2	1
Передбачати можливість конфлікту	5	4	3	2	1
Приймати рішення та обирати оптимальну стратегію поведінки у нестандартних, кризових ситуаціях	5	4	3	2	1
Виявляти ініціативність у спілкуванні	5	4	3	2	1
Жартом розряджати обстановку	5	4	3	2	1

Додаток Б.1

Анкета (для викладачів)

Призначена для виявлення ставлення студентів до розвитку навичок ведення переговорів у стінах ВНЗ.

Велике прохання: приділіть, будь ласка, декілька хвилин, щоб відповісти на наші запитання.

1. Який рівень, на Вашу думку, розвитку комунікативних навичок ведення переговорів у майбутніх фахівців з міжнародного бізнесу?

Високий Середній

Низький

2. Як Ви вважаєте, чи потрібно розвивати навички ведення переговорів у майбутніх фахівців сфери міжнародних відносин під час навчання у ВНЗ?_____
3. Як Ви вважаєте, за допомогою чого можна розвивати навички ведення переговорів у студентів-міжнародників під час навчання у ВНЗ?

Визначте рівень значущості засобів, наведених у таблиці та обведіть колом необхідну цифру від 1 до 7 (1 – найменше значення, 7 – найвище).

1.	Ігрові методи	1 2 3 4 5 6 7
2.	Комунікативний тренінг	1 2 3 4 5 6 7
3.	Дискусійні методи	1 2 3 4 5 6 7
4.	Проходження професійної практики	1 2 3 4 5 6 7
5.	Семінарські заняття	1 2 3 4 5 6 7

4. У таблиці наведені приклади різних навичок. Які, на Вашу думку, з цих вмінь та навичок необхідні для успішного проведення переговорів. Визначте рівень значущості для Вас навички ведення переговорів і обведіть колом необхідну цифру в числовому ряді від 1 до 7 (1 – найменше значення, 7 - найвище).

1.	Легко встановлювати контакт та підтримувати його	1 2 3 4 5 6 7
2.	Аргументувати свою позицію	1 2 3 4 5 6 7
4.	Безболісно виходити з конфліктних ситуацій	1 2 3 4 5 6 7
5.	Ефективно слухати та активно ставити запитання	1 2 3 4 5 6 7
6.	Невербального спілкування	1 2 3 4 5 6 7
7.	Діагностувати психічні стани опонента	1 2 3 4 5 6 7
8.	Виділяти та нейтралізувати маніпуляції	1 2 3 4 5 6 7
11.	Проводити презентації	1 2 3 4 5 6 7
12.	Вдало та вчасно використовувати гумор	1 2 3 4 5 6 7
13.	Приймати аргументації іншої сторони	1 2 3 4 5 6 7
14.	Визначати тип особистості співр озмовника	1 2 3 4 5 6 7
15.	Встановлювати контакт	1 2 3 4 5 6 7
17.	Переконувати співрозмовника	1 2 3 4 5 6 7
18.	Відповідати на заперечення (протиріччя)	1 2 3 4 5 6 7

5. Ваші варіанти комунікативних навичок ведення переговорів, які, на Вашу думку, були нами упущені:

_____
_____
_____
_____

Дякуємо за Ваші відповіді!

Додаток Б.2

Анкета (для студентів)

Передбачає виявлення ставлення студентів до розвитку навичок ведення переговорів у стінах ВНЗ.

Велике прохання: приділіть, будь ласка, декілька хвилин, щоб відповісти на наші запитання.

1. Яку роль у своїй майбутній професійній діяльності Ви відводите веденню переговорів?

головну
другорядну
незначну

2. Яке місце у структурі переговорів займають комунікативні навички?

головне
другорядне
незначне

3. Чи достатньо у Вас знань про переговори та навички ведення переговорів та чи вмієте Ви їх практично використовувати?

Так, достатньо
Ні, недостатньо
Достатньо, але потрібно вдосконалювати

4. **Чи можете Ви самостійно розвинути комунікативні навички ведення переговорів**?

Так Ні Можливо

5. Чи хотіли б Ви взяти участь у програмі з розвитку комунікативних навичок ведення переговорів?

Так, було б добре розвинути у собі дані навички, для подальшого використання у майбутній професійній діяльності
Ні, не вважаю, що знадобиться мені у моїй майбутній професійній діяльності
Так, але тільки з цікавості.

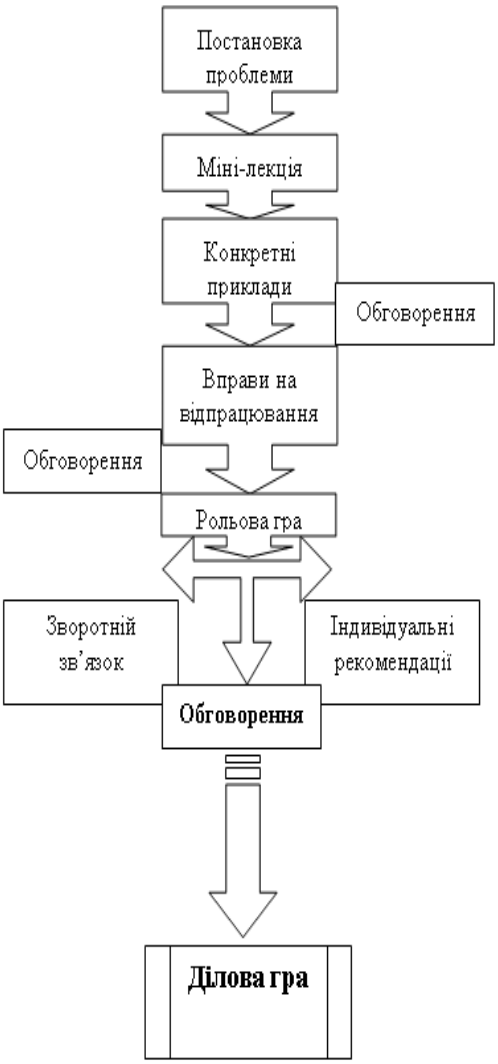
6. У таблиці наведені приклади різних навичок. Які, на Вашу думку, з цих вмінь та навичок необхідні для успішного проведення переговорів. Визначте рівень значущості для Вас навички ведення переговорів і обведіть колом необхідну цифру в числовому ряді від 1 до 7.

1.	Легко встановлювати контакт та підтримувати його	1 2 3 4 5 6 7
2.	Аргументувати свою позицію	1 2 3 4 5 6 7
4.	Безболісно виходити з конфліктних ситуацій	1 2 3 4 5 6 7
5.	Ефективно слухати та активно задавати запитання	1 2 3 4 5 6 7
6.	Невербального спілкування	1 2 3 4 5 6 7
7.	Діагностувати психічні стани опонента	1 2 3 4 5 6 7
8.	Виділяти та нейтралізувати маніпуляції	1 2 3 4 5 6 7
11.	Проводити презентації	1 2 3 4 5 6 7
12.	Вдало та вчасно використовувати гумор	1 2 3 4 5 6 7
13.	Приймати аргументації іншої сторони	1 2 3 4 5 6 7
14.	Визначати тип особистості співрозмовника	1 2 3 4 5 6 7
15.	Встановлювати контакт	1 2 3 4 5 6 7
17.	Переконувати співрозмовника	1 2 3 4 5 6 7
18.	Відповідати на заперечення (протиріччя)	1 2 3 4 5 6 7

7. Ваші варіанти комунікативних навичок ведення переговорів, які, на Вашу думку, були нами упущені. **Дякуємо за Ваші відповіді!**

Додаток В

Побудова блоків тренінгів



Додаток Д

ВАРІАНТИ ІНДИВІДУАЛЬНИХ ТА ГРУПОВИХ ДОМАШНІХ ЗАВДАНЬ

На початку та вкінці кожного блоку психолого-педагогічної програми розвитку комунікативних навичок ведення переговорів студентам надаються індивідуальні та групові домашні завдання:

✓ підготовка слайдів до наступного блоку чи етапу, малюнків, графіків, підготувати словник, знайти фото, картинки, фільми та ін. згідно теми наступних зустрічей, створення ділових та рольових ігор, підбір цікавих статей з газет та журналів за тематикою блоку;

✓ інсценізація ситуацій з реальних переговорів чи з прикладів проведення переговорів в літературі (підготовка до інсценізації вдома). На перевірку відводиться одна година. Важливо, щоб обговорення проходило активно, щоб кожен учасник мав можливість висловити свої думки з приводу програвання даної ситуації з переговорного процесу. Що він чи вона зробив в тій чи іншій ситуації, як можна було себе повести, щоб змінити хід переговорів в інше русло та ін.

Домашнє завдання на весь період проходження програми: створення проекту «Як стати професіоналом в сфері міжнародних відносин». Студенти розділяються на дві команди по 7 чоловік. Кожна команда повинна виділити керівника проекту. Даний проект повинен бути направлений на розвиток у студентів відповідного блоку внутрішніх ресурсів, які дадуть можливість майбутнім фахівцям стати успішними у відповідній сфері. Проект готується впродовж проходження усієї програми з розвитку комунікативних навичок ведення переговорів.

Домашні завдання до блоку «Підготовка до переговорів»:

підготувати професійний словник майбутнього фахівця з міжнародних відносин з 10 слів (українською та англійською мовою); перевірка завдання відбувається впродовж усіх зустрічей, зі збільшенням кількості слів. у швидкому темпі за допомогою м'ячика викладач-тренер проводить перевірку запам'ятання 10 слів, важливо, щоб студенти звикали до такого темпу, тому дана перевірка проводиться вкінці кожної зустрічі, при цьому збільшується кількість слів, які студенти беруть у своїх колег (ті слова, які не було у першому варіанті словника).

- у щоденнику розробити свій загальний план підготовки до переговорів, починаючи від роботи над зовнішністю. Розписати усі пункти, попрацювати над власним образом «я-переговірник», чого на даний час не вистачає для, на що звернути увагу, які сильні сторони, які слабкі. На ватмані зобразити графічно усі пункти, використовуючи картинки, фото, графіки, схеми та ін.;
- переглянути лекцій Володимира Соловйова «Тренінг переговори», «Майстер-клас для студентів-журналістів, «Закритий тренінг». Виписати, які важливі речі ви виділяєте для себе, що було для вас нове, що б ви взяли собі в роботу над власним образом «Я-переговірник». Обговорення в групі по колу.

Домашні завдання до блоку «Початок переговорної взаємодії»:

- «Я найкращий…» – скласти список з 25 пунктів усіх своїх якостей, характеристик, вмінь, навичок та ін., які демонструють ваші найкращі сторони та можуть бути основою для розвитку навичок впевненої поведінки студентів; знайти образи впевнених особистостей в літературі, кіно, телебаченні та ін. Під час

обговорення важливо звернути увагу на те, за яким принципом студенти обирали образи та чим би хотіли чи не хотіли б бути схожими на дані образи та чому;

- виконання запропонованих вправ на розвиток дикції, міміки та жестів

один раз на день перед дзеркалом, використовувати обговорені рекомендації встановлення контакту в повсякденному житті, робити записи у щоденник. Перевірка завдання на початку наступної зустрічі: кожен студент має можливість поділитися своїми спостереженнями, в процесі виконання домашніх завдань;

- розвиток жестів. Вправи для ранкової зарядки: гімнастика для пальців та зап'ястя рук; кругові рухи і помахи ліктями; кругові рухи плечима, з елементами «циганочки»; нахили, кругові рухи корпусом; кругові рухи тазом; малювання тазостегновими кісточками в повітрі (можна малювати цифри або букви); стати в позу: ноги на ширині плечей, прямі руки зчепити за спиною в щільний замок з пальців, зберігаючи прямі руки, те, що з цього вийшло потягти в гору (начебто хочемо торкнутися потилиці). У результаті має з'явитися приємне відчуття в районі плечей і лопаток.

Всі вправи краще виконувати під музику, в танці. Так рухи вбудовуються швидше. Зарядку для пальців, зап'ястя і ліктів корисно повторювати протягом дня в перервах між заняттями;

- розвиток міміки. Вправа виконується перед дзеркалом. Придумати життєву ситуацію і зобразити її мімічно. Ситуації не обов'язково придумувати самостійно. Можна відтворювати міміку акторів у сценах з фільму. Добре відтворюються герої діснеєвських мультфільмів, оскільки їх міміку прописують досить виразно;
- формування ходи. Враховуючи провідні точки – імпульси жіночої або чоловічої ходи, сформувати і продемонструвати ходу. Ускладнення завдання: продемонструвати ходу в конкретній ситуації.

Наприклад, жінка на роботі (енергійна хода від коліна, смілива хода від точки «сміти»), жінка на побаченні (кокетлива хода), жінка на відпочинку (відкрита, легка хода від сонячного сплетіння).

Вправа на відпрацювання і перемикання ходи можна відпрацьовувати по дорозі додому, на прогулянці або в університеті;

- ознайомитися з 8 командними ролями по М. Белбін і ознаками поведінки, відповідними кожної ролі;
- підготувати уривок з книги, в якому описані ситуації і поведінки людей та визначити, яка поведінка і побудова мовних висловлювань характерно для кожної ролі;
- виявити у власній групі людей, з певною роллю, чи є дефіцит ролі, виробити рекомендації по зміні рольових позицій. Ви організатор певної події (подію студенти обирають самостійно) і повинні підібрати свою команду з вашої групи, розписавши кожному з них його роль, його обов'язки;
- зробити портфоліо з 10 фото цікавих, незвичайних людей чи речей, які ви помітили, які вас здивувати. Максимально уважно вдивляйтеся, розглядайте, шукайте, щось таке, чого ви не помічали раніше. Це можуть бути незвичайної форми квіти, хмаринки та ін. *Перевірка завдання:* Студент повинен показати усі фото, пояснити чому саме це фото він зробив, чому це його зацікавило, чи важко було концентрувати свою увагу (у студентів можуть виникати свої запитання, які вони теж можуть поставити колезі);

- «Куди і навіщо…». Дане завдання, крім розвитку вміння концентрувати увагу, розвиває, уяву, фантазію та творчі здібності студентів. До щоденників необхідно було вносити записи про цікавих людей, яких студенти зустрічали на вулиці, в метро, магазині та ін. важливо обирати людей, які чимось привернули вашу увагу, чимось незвичайним, цікавим. Необхідно уявити та записати історії про цих людей: куди вони йдуть, що їх там чекає, який у них настрій, про що вони думають та ін.

Домашні завдання можуть роздаватися як індивідуально, так і всім учасникам тренінгу (за бажанням студентів). Наприклад *завдання 1* (10 знімків) надається усім студентам. Нами було відмічено, що дане завдання студенти виконують із задоволенням, особливо жваво та відкрито проходить обговорення завдання. Студенти відмічають, що почали помічати речі, які раніше взагалі не бачили і не замислювалися над ними;

- підготовка доповідей про три міжкультурні стилі спілкування на переговорах, знайти цікаві факти, відео чи статті з даного приводу. Важливо, щоб інформація у кожного студента була різна;
- опис та інтерпретація відео фрагментів. Вправа полягає в перегляді фільмів та відеороликів з вимкненим звуком. Спочатку описуються невербальні прояви акторів. Після об'єктивного опису висловлюються припущення, які почуття, емоції, стани відчуває герой відеофрагменту. Нарешті, висловлюються версії всього сюжету;
- створення портфоліо «Міжнародний етикет та протокол». Дане портфоліо повинне демонструвати: сутність зарубіжного етикету як загальнолюдського засобу встановлення контакту з закордонними партнерами; міжнародний протокол, який дозволяє підтримувати репутацію та успіх в діловому спілкуванню, як в закордонних справах, так і забезпечувати діловий прийом іноземних партнерів в своїй країні;
- зробити словесний портрет чотирьох партнерів по спілкуванню (використовуючи усі типи темпераменту). Опис повинен включати все: починаючи від його кабінету і закінчуючи кольором волосся. Під час перевірки завдання необхідно, щоб студент, який готував завдання виступає у ролі режисера. Вибирає чотири колеги і дає їм свої записи. Пояснює, що кожен з них повинен робити, як себе поводити. Після цього вони по-черзі йдуть на переговори з автором завдання і він демонструє як буде себе поводити з кожним типом темпераменту. Якщо часу на виконання завдання мало, то це може бути опис дій, манери поведінки та ін.

Дебрифінг: Що було легше описувати типи темпераменту чи співпрацювати з ними? Як Ви себе почували з кожним з типів особистості?

Запитання до групи: Чи вірно було описано усі типи темпераменту? Чи було щось упущено?

- фіксація невербального спілкування в тексті. Вправа полягає в тому, щоб з уривків тексту визначати, які параметри невербального спілкування в тексті описані. Завдання для студентів підготувати уривок з тексту, в якому наводиться приклад переговорної взаємодії та проаналізувати чи можна з даного тексту зафіксувати невербальні прояви партнерів по спілкуванню;
- режим відеокамери. Вправа полягає в тому, щоб описувати міміку і жести оточуючих в режимі нон-стоп, фіксуючи тільки ті ознаки, за якими проходить

спостереження і не допускаючи інтерпретацій. Завдання для студентів підібрати відео, на яких яскраво виражені невербальні прояви головних героїв та описати ці прояви в щоденнику;

- опис та інтерпретація відео фрагментів. Вправа полягає в перегляді фільмів та відеороликів з вимкненим звуком. Спочатку описуються невербальні прояви акторів. Після об'єктивного опису висловлюються припущення, які почуття, емоції, стани відчуває герой відеофрагменту. Нарешті, висловлюються версії всього сюжету.

Домашні завдання до блоку «Виявлення спірних запитань, обговорення позицій»:

- уявити, що ви журналіст і готуєтесь до дуже важливого інтерв'ю з іноземним співаком (співака студент може вибрати самостійно). Ваше завдання скласти перелік як відкритих, так і закритих запитань, які б ви йому поставили, щоб дізнатися необхідну для вас інформацію. Ви повинні враховувати те, що співак іноземний, тому питання повинні бути чіткі та зрозумілі. Під час перевірки завдання студент на групу зачитує усі запитання (якщо часу достатньо, то краще виконати перевірку в ролях: автор, як журналіст, а співака вибрати з групи).

Дебрифінг. Запитання до групи: Чи правильно були поставлені запитання? Яких запитань було більше закритих чи відкритих?

Запитання до «співака»: Чи коректно були поставлені запитання? На які запитання було відповідати легше: на закриті чи на відкриті?

Запитання до «журналіста»: Чи важко було вигадувати запитання? Які було важче: закриті чи відкриті? Як під час підготовки запитань ви враховували той факт, що перед вами іноземець?

- домовитися зі студентом будь-якого вищого навчального закладу Великої Британії або Америки про вивчення англійської мови по скапу;
- зробити словесний портрет дипломата з Японії (студент може сам вибрати країну), з яким у вас вже відбулася зустріч. Розказати: Як ви готувалися до зустрічі? Яка в нього манера спілкування? Які жести були провідними? Які традиції у його спілкуванні та поведінці ви помітили?
- зробити словесний портрет чотирьох партнерів по спілкуванню (використовуючи усі типи темпераменту). Опис повинен включати все: починаючи від його кабінету і закінчуючи кольором волосся.

Перевірка:

Студент, який готував завдання виступає у ролі режисера. Вибирає чотири колеги і дає їм свої записи. Пояснює, що кожен з них повинен робити, як себе поводити. Після цього вони по-черзі йдуть на переговори з автором завдання і він демонструє як буде себе поводити з кожним типом темпераменту. Якщо часу на виконання завдання мало, то це може бути опис дій, манери поведінки та ін.

Дебрифінг.

Запитання: Що було легше описувати типи темпераменту чи співпрацювати з ними? Як Ви себе почували з кожним з типів особистості?

Запитання до групи: Чи вірно було описано усі типи темпераменту? Чи було щось упущено.

Додаток Е.1.

Статистика парных выборок

		Среднее значение	N	Стандартная отклонения	Среднекв. ошибка среднего	Знач. (2-х сторонняя)
Пара 1	рац.до	2,8065	31	1,27591	,22916	,083
	рац.після	2,9032	31	1,24779	,22411	
Пара 2	слух.до	27,0645	31	14,40355	2,58695	,161
	слух.після	27,1290	31	14,49538	2,60345	
Пара 3	переш.до	8,9355	31	2,86281	,51418	,073
	переш.після	9,1935	31	3,08133	,55342	
Пара 4	самооц.до	64,4839	31	12,05231	2,16466	,184
	самооц.після	64,6774	31	12,24850	2,19990	
Пара 5	підтр.до	52,4516	31	6,99923	1,25710	,305
	підтр.після	52,6129	31	7,36513	1,32282	
Пара 6	перек.до	7,1290	31	1,91036	,34311	,325
	перек.після	7,2258	31	1,76465	,31694	
Пара 7	Мдо	8,3871	31	3,86158	,69356	0,56
	Мпісля	8,5806	31	4,00645	,71958	
Пара 8	інт.до	3,1935	31	1,53665	,27599	,056
	інт.після	3,3871	31	1,28264	,23037	

Додаток Е.2.

Статистика парных выборок

		Среднее значение	N	Стандартная отклонения	Среднекв. ошибка среднего	Знач. (2-х сторонняя)
Пара 1	слухати.до	31,1429	28	12,85162	2,42873	,016
	слухати.після	26,8571	28	13,37137	2,52695	
Пара 2	перешдо	9,6429	28	2,40700	,45488	,001
	перешпісля	8,9643	28	2,38020	,44982	
Пара 3	саооцдо	64,6429	28	11,10627	2,09889	,000
	самооцпісля	71,0000	28	7,36860	1,39253	
Пара 4	ПІДТРдо	52,6071	28	8,08446	1,52782	,007
	ПІДТРпісля	53,5000	28	7,73879	1,46249	
Пара 5	перек.до	7,2857	28	1,88281	,35582	,000
	перк.після	8,2143	28	1,44932	,27390	
Пара 6	Мдо	8,3571	28	3,26842	,61767	,008
	Мпісля	9,8214	28	2,68126	,50671	
Пара 7	інтуіт.до	3,1429	28	1,29713	,24513	,001
	інтуіт.після	3,7857	28	1,10075	,20802	
Пара 8	рац.ем.до	2,8929	28	1,34272	,25375	,003
	рац.ем.після	3,3214	28	1,09048	,20608	

Додаток Ж

Експертна оцінка рівня розвитку комунікативних навичок ведення переговорів у студентів-міжнародників

Просимо Вас заповнити запропоновану картку. Ваше завдання полягає у тому щоб по кожній позиції оцінити ступінь сформованості навичок ведення переговорів у студентів-міжнародників, за результатами проведення ділової гри. Високий ступінь – 7, достатній – 6, вище середнього – 5, середній – 4, нижчий середнього – 3, низький – 2, дуже низький – 1.

№ п/п	Комунікативні навички ведення переговорів	Рівень сформованості навичок
I	**Інформаційно-комунікативний компонент**	
1.	*Навички впевненої поведінки*	1 2 3 4 5 6 7
	Постава	1 2 3 4 5 6 7
	впевнені жести та міміка, але не різкі, відкриті пози	1 2 3 4 5 6 7
	чіткий голос, спокійний, доброзичливий	1 2 3 4 5 6 7
	відсутність у голосі страху чи переживань	1 2 3 4 5 6 7
	використання займенника «я», відсутність спроб сховатися за невизначеними формулюваннями	1 2 3 4 5 6 7
	прямий і відвертий вияв власної думки	1 2 3 4 5 6 7
2.	*Навички вербального спілкування*	1 2 3 4 5 6 7
	чітка дикція	1 2 3 4 5 6 7
	інтонація відповідна до ситуації	1 2 3 4 5 6 7
	широкий словниковий запас (використання професійних термінів)	1 2 3 4 5 6 7
	здатність тримати увагу слухача	1 2 3 4 5 6 7
	повідомлення переконливі, логічні	1 2 3 4 5 6 7
	використання коротких, простих висловлювань	1 2 3 4 5 6 7
3.	*Навички невербального спілкування*	1 2 3 4 5 6 7
	студент, спілкуючись в процесі ділових ігор, дивиться співрозмовнику в обличчя (частіше усього в очі), коли говорить сам або слухає співрозмовника	1 2 3 4 5 6 7
	зберігає уважний та доброзичливий вираз обличчя (широка, відкрита посмішка)	1 2 3 4 5 6 7
	сила голосу відповідає змісту та тону розмови	1 2 3 4 5 6 7
	відсутні довгі непотрібні паузи, які створюються напруження	1 2 3 4 5 6 7
	говорить в одному темпі (не прискорюється і не сповільнюється), якщо в цьому немає необхідності	1 2 3 4 5 6 7
	здатність до активного слухання та швидкого реагування в ситуації інформаційної новизни	1 2 3 4 5 6 7
II	**Експресивно-перцептивний компонент**	
1.	*Навички самоконтролю та саморегуляції*	1 2 3 4 5 6 7

	відсутність у голосі страху чи переживань	1 2 3 4 5 6 7
	вільне, спокійне дихання	1 2 3 4 5 6 7
	нормалізація емоційного фону діяльності і підсилення мобілізації ресурсів організму	1 2 3 4 5 6 7
2.	*Навички зовнішнього прояву почуттів*	1 2 3 4 5 6 7
	приязний вираз обличчя	1 2 3 4 5 6 7
	прояв уваги до співрозмовника	1 2 3 4 5 6 7
	виразний голос з необхідними експресивними компонентами	1 2 3 4 5 6 7
	відстоювання власної точки зору, зважаючи на думки співрозмовників	1 2 3 4 5 6 7
	уважний та доброзичливий вираз обличчя (широка, відкрита посмішка)	1 2 3 4 5 6 7
	здатність встановлювати та підтримувати емоційні контакти, реагувати на зміни стратегій поведінки партнера	1 2 3 4 5 6 7
III	**Міжособистісний компонент**	
1.	*Навички міжособистісної взаємодії, що базуються на культурі ділового спілкування*	1 2 3 4 5 6 7
	зоровий контакт	1 2 3 4 5 6 7
	відповідна дистанція між співрозмовниками	1 2 3 4 5 6 7
	прояв ініціативи у спілкуванні	1 2 3 4 5 6 7
	здатність обирати стратегії спілкування, залежно від характеру міжособистісної взаємодії	1 2 3 4 5 6 7

Додаток Ж.1.

Прямі показники компонентів комунікативних навичок ведення переговорів у студентів-міжнародників

Компоненти	Показники компонентів	Критерії оцінювання показників компонентів комунікативних навичок ведення переговорів
Інформаційно-комунікативний	• впевненої поведінки	постава; впевнені жести та міміка, але не різкі; відкриті пози; чіткий голос, спокійний, доброзичливий; відсутність у голосі страху чи переживань; використання займенника «я»; відсутність спроб сховатися за невизначеними формулюваннями; прямий і відвертий вияв власної думки
	• вербального спілкування	чітка дикція, інтонація відповідна до ситуації; широкий словниковий запас (використання професійних термінів); здатність тримати увагу слухача; повідомлення переконливі, логічні; використання коротких, простих висловлювань
	• невербального спілкування: сила голосу, гладкість (плавність, неприривність) мови,	студент, спілкуючись в процесі ділових ігор, дивиться співрозмовнику в обличчя (частіше усього в очі), коли говорить сам або слухає співрозмовника; зберігає уважний та доброзичливий вираз обличчя (широка, відкрита посмішка); сила голосу відповідає змісту та тону розмови; відсутні довгі непотрібні паузи, які створюються напруження; говорить в одному темпі (не прискорюється і не сповільнюється), якщо в цьому немає необхідності; здатність до активного слухання та швидкого реагування в ситуації інформаційної новизни
Експресивно-перцептивний	• навички самоконтролю та саморегуляції	відсутність у голосі страху чи переживань; вільне, спокійне дихання; нормалізація емоційного фону діяльності і підсилення мобілізації ресурсів організму
	• зовнішнього прояву почуттів	приязний вираз обличчя; прояв уваги до співрозмовника; виразний голос з необхідними експресивними компонентами; відстоювання власної точки зору, зважаючи на думки співрозмовників; уважний та доброзичливий вираз обличчя (широка, відкрита посмішка); здатність встановлювати та підтримувати емоційні контакти, реагувати на зміни стратегій поведінки партнера
Міжособистісний	•міжособистісної взаємодії, що базуються на культурі ділового спілкування	зоровий контакт; відповідна дистанція між співрозмовниками; прояв ініціативи у спілкуванні; здатність обирати стратегії спілкування, залежно від характеру міжособистісної взаємодії.

Додаток З

ПСИХОЛОГО-ПЕДАГОГІЧНА ПРОГРАМА

«Розвитку комунікативних навичок ведення переговорів»

(психологічний інструментарій)

Київ-2016

Принципи та правила групової роботи, яких ми дотримувались:

- «Самостійності та Усвідомленості». Учасники самостійно та свідомо прийняли рішення про участь в Програмі (даний принцип стосується другого і третього етапів).
- «Тут і зараз». Учасники обговорюють ситуації, висловлюють власні думки та емоції відносно того часу, в якому вони перебувають на момент Програми.
- «Відвертості». Орієнтація учасників на щирість висловлювань та почуттів.
- Принцип «Я». Кожен учасник говорить лише від свого імені, наводить приклади з власного досвіду.
- Правило «Стоп». Учасники мають право відмовитись від виконання завдання, якщо воно викликає у них надто неприємні відчуття.
- «Конфіденційності». Учасники не виносять особисту інформацію про інших за межі групи, так як не розповідають про знайомих в групі.
- Правила групової роботи обговорюються з учасниками на першому занятті, а за потреби ведучий повертається до них в процесі роботи.

Необхідне приміщення: кімната 20-25 кв. м.

Необхідне технічне оснащення: дошка, столи, стільці, ноутбук, колонки, проектор, фліпчарт, альбоми для фліпчарта.

Необхідні додаткові матеріали: папір формату А3, А4; кольорові олівці та фломастери, ручки кулькові; стікери (4 кольори - 4 блоки); маркери 4 кольорів; скотч; клей-олівець.

Особливості роботи:

- Термін реалізації програми 5 місяців.
- Форма роботи: групова, індивідуальна (за запитом учасників).
- Структура програми: 3 етапи.
- Загальна кількість занять: 33 зустрічі, загальний час реалізації «Програми» – 91 годин.

Орієнтовна схема роботи психолога-тренера під час реалізації етапів «Програми»:

1. Привітання (формування позитивного емоційного клімату).
2. Збір очікувань від зустрічі.
3. Постановка проблеми, міні-лекція.
4. Вправа-розминка (гра чи вправа, яка налаштовує учасників на робочий лад та сприяє формуванню ефективних стосунків).
5. Основна частина: виконання вправ, спрямованих на розвиток відповідних вмінь та навичок.
6. Рефлексія зустрічі: закріплення отриманої за день інформації, обговорення, побажання на наступний тренінг, роздача індивідуальних домашніх завдань.
8. Прощання (спільне виконання певних дій, рухів, тощо, що зближують групу).

ЕТАПИ РЕАЛІЗАЦІЇ ПРОГРАМИ «РОЗВИТОК КОМУНІКАТИВНИХ НАВИЧОК ВЕДЕННЯ ПЕРЕГОВОРІВ»

Діагностичний – дослідження вихідного рівня та особливостей розвитку комунікативних навичок ведення переговорів у студентів-міжнародників.

Мотиваційний – прогнозування успішного розвитку комунікативних навичок ведення переговорів; робота над самооцінкою та мотивацією студентів до розвитку відповідних навичок.

Змістово-операційний – залучення студентів до практичної діяльності; робота спрямована на розвиток комунікативних навичок ведення переговорів.

Результативно-рефлексивний – акцентування уваги на досягнутих цілях; визначення ступеня задоволеності від отриманих знань, вмінь та навичок.

ТЕМАТИЧНИЙ ПЛАН

№ п/	Тема занять	Трив. (год)
	І-Й ЕТАП. ДІАГНОСТИЧНИЙ	**12**
1	Проведення діагностики рівня розвитку комунікативних навичок ведення переговорів, рівня самооцінки та мотивації студентів.	4
2	Ділова гра «Ділові переговори»	8
	ІІ-Й ЕТАП. МОТИВАЦІЙНИЙ	**22**
1	Знайомство, презентація етапів програми та вступна бесіда «Роль комунікативних навичок та вмінь ведення переговорів для майбутньої професійної діяльності»	2
2	Лекція-бесіда на тему «Етапи ведення переговорів»	1
3	Демонстрація результатів констатувального експерименту. Проведення ділової гри «Мотивація»	2
4	Зустріч-інтерв'ю зі спеціалістом у сфері міжнародного бізнесу	2
5	Спільний перегляд фільму «Wall street», рефлексія. Загальна рефлексія І-го етапу	3
6	**Блок «Самоактуалізація та самооцінка особистості»**	8
7	***ЗАГАЛЬНА РЕФЛЕКСІЯ ПЕРШОГО ТА ДРУГОГО ЕТАПУ***	2
	ІІІ-Й ЕТАП. ЗМІСТОВО-ОПЕРАЦІЙНИЙ	**87**
1	**Блок «Підготовка до переговорів»**	**4**
2	**Блок «Початок переговорної взаємодії»**	**31**
	Навички впевненої поведінки	4
	Техніки встановлення та підтримки емоційного контакту зі співрозмовником	7
	Рівні та канали комунікації	4
	Типи особистості	7
	Механізми міжособистісної перцепції	3
	Міжкультурна комунікація	5
	Загальна рефлексія блоку	1
2	**Блок «Виявлення спірних запитань, обговорення позицій»**	**43**
	Вступне заняття	2
	Аргументація	7
	Активне слухання	3
	Запитання	3
	Заперечення	4
	Міжкультурна комунікація	8
	Стратегії та тактики спілкування	7
	Вихід з конфліктних ситуацій	4
	Захист від маніпуляцій	4
	Загальна рефлексія блоку	1
3	**Блок «Обговорення пропозицій та вироблення домовленостей»**	**4**
4	**Блок «Аналіз переговорів»**	**3**
5	***ЗАГАЛЬНА РЕФЛЕКСІЯ ДРУГОГО ЕТАПУ***	2
	ІІІ-Й ЕТАП. ДІАГНОСТИЧНИЙ	**20**
1.	Перегляд фільму «Американці», рефлексія	3
2.	Зустріч зі спеціалістом з аналізу переговорного процесу	1
3.	Перегляд фільму «Переговірник», рефлексія	3
4.	Ділова гра «Міжнародна угода»	5
5.	Проведення повторної діагностика рівня розвитку	1
6.	Презентація результатів дослідження	1
7.	***ЗАГАЛЬНА РЕФЛЕКСІЯ ТРЕТЬОГО ЕТАПУ*** **ТА ЗАГАЛЬНА РЕФЛЕКСІЯ**	**4**
	Загальна кількість:	**142**

ЗМІСТОВЕ ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ ДІАГНОСТИЧНОГО ЕТАПУ ПРОГРАМИ

Зустріч №1. Знайомство студентів та тренера-викладача.

Завдання даної зустрічі: 1) створити атмосферу довіри в групі, для подальшої ефективної співпраці усіх учасників програми; 2) показати усі етапи програми, їх суть, а також які знання, вміння та навички студенти можуть отримати та розвинути на кожному з них; 3) показати роль КНВП для майбутньої професійної діяльності студентів-міжнародників. Лекція-бесіда дає можливість не просто донести до студентів інформацію, але й дає можливість тренеру-викладачу, за допомогою системи ретельно продуманих запитань, спонукає студентів до роздумів та підводить їх до розуміння важливості нового матеріалу.

Вправа «Знайомство» (5-7 хв). Мета: знайомство з учасниками тренінгу, формування позитивного настрою. Хід вправи: Усі учасники групи сідають у коло, кожен по черзі називає своє ім'я та дві свої якості: яка заважає у спілкування та яка допомагає.

Правила роботи групи (5 хв). Мета: формування толерантного відношення учасників групи один до одного та процесу. Хід вправи: Тренер разом з учасниками групи формує правила поведінки під час тренінгу та записує на плакаті, який має дію протягом всіх робочих днів тренінгової групи.

Вправа «Я очікую…» (5хв). Хід вправи*:*Учасники тренінгу записують на аркуші паперу власні очікування від програми. Усі записи віддаються тренеру або зачитуються кожним учасником окремо (за бажанням).

Ділова гра «Ділові переговори».

Під час першої зустрічі студентам надається домашнє завдання, яке має на мені підготовку студентів до ділової гри «Ділові переговори». Усі студенти розділяються по двоє, кожна особа представляє відповідну організацію, яка повинна провести ділові переговори та відстояти власні інтереси. Кожному учаснику видається інформаційна картка.

Картка №1: Ви менеджер з продажу компанії «Інвест-інформ». Ваш клієнт «Експерт+» не зробив вчасно оплату товару, який ви йому постачаєте. За декілька днів до закінчення строку оплату, Ви нагадали про це і директор компанії пообіцяв, що гроші надійдуть вчасно. Але гроші не було отримано вчасно, тому Ви домовилися про переговори з компанією-боржником.

Компанія «Експрес+» є крупним міжнародним оптовим клієнтом та приносить великий прибуток і не в Ваших інтересах псувати з нею стосунки.

Ваша ціль: досягти оплати товару, але при цьому не зіпсувати стосунки з клієнтом.

Картка №2: Ви менеджер по закупівлі в компанії «Експрес+» і являєтесь клієнтом компанії «Інвест-Інформ», яка надає Вам продукцію з відстрочкою платежу, що для Вашої компанії дуже вигідно. Зазвичай Ви робите оплату вчасно, але цього разу Ви не внесли гроші в потрібні строки, хоча менеджер по продажам фірми «Інвест-Інформ» Вам за декілька днів про це нагадав. Ви не попередили про можливі труднощі з оплатою. При цьому Ви не маєте можливістю заплатити зараз, так як ці гроші бажаєте вкласти в інший товар (більш вигідна пропозиція). Ви можете оплатити рахунок, але Вам це не

вигідно. На наступний день менеджер компанії «Інвест-Інформ» просить Вас про переговори для врегулювання конфлікту.

Ваша ціль: максимально відтягнути оплату товару, при цьому не зіпсувати стосунків з партнером-постачальником.

Студентам надається домашнє завдання підготуватися до переговорів, виписати свої позиції, продумати, що ви будете говорити та ін. При цьому студенти не знають з ким з групи вони будуть в парі, це вирішує жеребкування, яке проводиться перед початком проведення гри.

На дану гру виділяється 5 один, в зв'язку з тим, що необхідно провести гру попарно з усіма учасниками програми. Дана гра дає можливість оцінити рівень комунікативних навичок ведення переговорів усіх членів групи; студенти, які спостерігають за іншими, можуть теж робити свої записи, висновки та взяти участь в обговоренні. Усі переговори знімаються на відеокамеру і потім надаються експертам, з ціллю проведення діагностики ними комунікативних навичок ведення переговорів у студентів-міжнародників.

Завдання викладача-тренера слідкувати за процесом, відмічати, хто з учасників першим виявив бажання вступити в переговори, хто тягнув до останнього; вчасно робити паузи, для відпочинку (використання психогімнастичних вправ та ін.), також, враховуючи, що на проведення гри необхідно виділити 5 годин, потрібна перерва на обід (40-60 хв.).

Після проведення гри проводиться рефлексія, обмін думками, цікавими моментами. Усі учасники активно беруть участь в обговоренні. Головне завдання викладача-тренера слідкувати за тим, щоб студенти висловлювати свої зауваження не конкретно до особистості колег, а до їх вмінь, здібностей, стратегій та ін. (слідкує за виконанням усіх правил проведення тренінгів, які були обговоренні підчас першої зустрічі).

ЗМІСТОВНЕ ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ МОТИВАЦІЙНОГО ЕТАПУ

Ділова гра «Мотивація» (Г. Х. Бакірова, адаптована для студентів-міжнародників).

ДГ «Мотивація» розрахована для малої групи, може бути використана на самому початку СПТ як перше групове завдання. Всім учасникам СПТ роздають чисті аркуші паперу і зачитують список проблем або ситуацій в управлінській діяльності. До цього дається інструкція: «Ми вам зачитаємо перелік найбільш типових ситуацій, які можуть викликати під час проведення вами переговорів. Ваше завдання ранжувати їх таким чином: під номером 1 буде найбільш складна для вас особисто ситуація, і ви хотіли б у першу чергу навчитися справлятися з подібними ситуаціями. Під номером 16 помістіть ситуацію або проблему, яка для вас не є важким, і ви легко з нею справляєтеся. Кожен працює індивідуально без обговорення з іншими слухачами. На виконання завдання дається 10-15 хвилин».

Другому етапу ДГ передує інструкція: «Ви ранжирували запропоновані теми, проблеми для подальшої нашої роботи, виходячи з індивідуального досвіду

кожного, тепер вам всім разом потрібно скласти єдиний узгоджений список тем або проблем для роботи в подальшому».

Час на виконання другого етапу ДГ не обмежується. На другому етапі доцільно використання відеозапису.

Третій етап гри представляє собою обговорення результатів та процесу прийняття групового рішення, обговорення списку.

Таким чином, ДГ «Мотивація» дозволяє, по-перше, з'ясувати проблеми кожного учасника СПТ, по-друге, описати «проблемний портрет» групи, по-третє, ДГ може бути використана як процедура для спостереження за процесом групової дискусії з метою подальшого навчання веденню групових дискусій. Крім того, ДГ «Мотивація» дозволяє психологам поспостерігати процеси формування групи, виділення лідера та ін.

ДГ «Мотивація» може бути використана у формі бліц-гри. Всім учасникам СПТ роздають чисті листочки з номерами від 1 до 16, праворуч залишається місце. Потім зачитується перелік можливих тем, проблем, які можуть бути включені в програму СПТ. Кожен слухач ставить хрестики біля кожного пункту за шкалою: 3 хрестика – проблема хвилює, хотів би отримати додаткові знання, вміння; 2 хрестика – проблема викликає невеликі труднощі, можна було б обговорити її і отримати нові вміння, знання; 1 хрестик – цікаво було б дізнатися щось нове щодо цієї проблеми; прочерк – зовсім не цікавить, не хвилює.

Після обробки отриманих відповідей можна отримати попереднє уявлення про те, чого хочуть навчитися студенти, які їхні труднощі, проблеми. Отримана за допомогою ДГ «Мотивація» інформація не може бути повною з багатьох причин: неусвідомлені мотиви, проблеми, неадекватне уявлення про можливості СПТ та ін. Але проте вона може бути корисна при розробці програми навчання і постановки індивідуальних цілей для кожного учасника СПТ.

Ми пропонуємо наступний перелік проблем, які можуть виникнути під час ділового спілкування (переговорів): 1. Встановлення контакту з колегами, діловими партнерами та іншими людьми. 2. Уміння слухати (активне слухання). 3. Мотивування (вміння вмовляти, переконувати щось зробити).

4. Групове обговорення. 5. Уміння вести дискусії. 6. Аргументування (вміння відстоювати свою точку зору, спираючись на доводи, аргументи). 7. Зняття емоційної напруги у співрозмовника в конфліктній ситуації. 8. Зняття емоційної напруги у себе самого. 9. Уміння вирішувати конфліктні ситуації. 10. Публічний виступ. Самопрезентація. 11. Рішення проблеми (з'ясування прихованого мотиву). 12. Розвиток сензитивности (вміння відчувати стан іншої людини). 13. Розвиток невербального спілкування. 14. Розвиток когнітивних психічних процесів: пам'яті, уваги, уявлення, уяви.

Лекція-бесіда на тему «Етапи ведення переговорів».

Зустріч-інтерв'ю зі спеціалістом у сфері міжнародного бізнесу проходить у вигляді інтерв'ю зі спеціалістом у сфері міжнародного бізнесу, в процесі якої студенти мають змогу поставити запитання стосовно ведення переговорів у міжнародному бізнесі, які їх хвилюють. Перед проведенням зустрічі важливо попросити студентів підготувати запитання заздалегідь, що дасть можливість детально їх обдумати та нічого не опустити. На проведення даної зустрічі відводиться 2 год. На початку зустрічі важливо, щоб запрошений гість провів міні-

лекцію, розповів про себе, про цікаві факти з його професійного життя, з метою повідомити аудиторію про себе та налаштувати їх на відкриту та цікаву розмову. Вкінці зустрічі відбувається збір очікувань від програми в загалом та від першого етапу зокрема.

Під час *п'ятої зустрічі* відбувається спільний перегляд фільму «Wall street» (1987). Після перегляду фільму відбувається обговорення фільму, навичок головного героя вести переговори та триматися впевнено на ділових зустрічах. Можна давати студентам можливість самостійно обирати фільм, головна умова заключається в тому, що він повинен мати схожий сценарій, ілюструвати переговорні процеси та ділові зустрічі, головний герой повинен бути вправним переговірником.

Вкінці зустрічі проводиться загальна рефлексія першого етапу програми, в процесі якої відбувається обговорення етапу, що було цікаво та корисно, чи виправдалися очікування студентів (дану рефлексію корисно рекомендується записувати на відео).

Блок «Самоактуалізація та самооцінка особистості».

Міні-лекція «Самоактуалізація та самооцінка особистості. Їх взаємозв'язок» (7-10 хв.).

Введення в тему, обговорення по колу «Що для вас означає високий рівень самоактуалізації, що ви до неї відносите».

Вправа «Моя самоактуалізація» (15 хв.).

Мета: усвідомлення студентами базових моментів самоактуалізації особистості.

Інструкція. Необхідно закрити очі та уявити будь-яке дерево, яке ви можете порівняти з собою, тобто уявити себе ним.

1. Коріння – це ваша основа. Випишвть на ракуші паперу усе, що становить вашу основу (сім'я, традиції та ін.). 2. Стовбур – це ваше особисте, ваш стержень (принципи, досвід, риси характеру). 3. Гілки – напрямок вашого розвитку (цілі, орієнтири). Зобразіть дерево схематично. Підпишіть кожку гілочку вашого дерева. 4. Листя – ваші емоції, почуття, емоційні стани, які складають ваше «Я» і допомагають вам у вашому особистісному зростанню. 5. Плоди – те, що ви мрієте виростити ви. Рефлексія.

Вправа «Що я приховую?» (25 хв.).

Мета: презентувати свої власні субособистості.

Інструкція. Учасники тренінгу виготовляють, маски в яких намагаються висловити своє «Я», всі основні свої субособистості. З одного боку на масці кожен зображує, яким він є насправді, а з іншого – яким його бачать інші.

Заняття починається з того, що кожен виходить в центр півкола і демонструє свою маску. Він пояснює значення всіх елементів, зображених на ній, і дає їй цілісну характеристику. Члени групи задають учаснику питання по суті презентованої особистості. Після відповідей, свою маску представляє наступний член групи і та ін.

Рефлексія.

Вправа «Всесвіт» (25 хв.) (В. Булатчікова).

Мета: побудова моделі свого актуалізованого «Я».

Уявіть, що ваша справжнє і майбутнє життя – це всесвіт. А ви – планета у всесвіті. Вона еволюціонує (розвивається). Уявіть, пофантазуйте і покажіть на ватмані цю планету в кольорі. Зображуючи її і характеризуючи словесно, ви можете спиратися на нижченаведені питання: Яка вона? Як виглядає? З чого складається? Що на ній є? Чи відрізняється вона чимось від інших планет? Як називається вона і система, в якій вона знаходиться? Яке співвідношення і взаємодія її з іншими планетами? Створюючи планету, здійсніть в неї свої мрії, бажання, устремління та ін.

Після виконання завдання, учасники тренінгу по черзі розповідають групі про свою планету.

Питання. Обговорення. Рефлексія.

Вправа «Мій образ в майбутньому» (40 хв.).

Студентам надається 15 хвилин для створення свого власного образу, як вони бачать себе через п’ять років. Для виконання завдання студентам надається аркуш паперу та олівці. Обговорення проводиться в загальному колі, по кожному малюнку. Студент спочатку демонструє свій малюнок, потім дає відповіді на запитання.

Вправа-розминка «Слон ниряє» (20 хв.) [253].

Мета: Вправа є розминкою, але може служити і хорошим викликам до теми невербальної комунікації.

Інструкція. Розділіть групу на дві рівні команди. Зараз я командам роздам по аркушу паперу і ручку. Завдання кожної команди придумати і написати на аркуші назва тварини виконує будь-яку дію. Наприклад, «слон їде на велосипеді» або «мавпа чистить зуби». 2 хвилини на придумування.

Записали? Добре. Давайте мені листочки. І прошу кожну команду вишикуватися в лінію, особою до потилиці свого колеги. Дивитися потрібно вперед і обертатися по одному, коли вас покличе ваш колега по команді.

Останнім учасникам в лінії, ведучий показує фразу придуману іншою командою.

Ваше завдання, передати якомога точніше і без допомоги слів побачену фразу. Передати її потрібно людині який стоїть перед вами. Той передасть її наступним і т.д. по ланцюжку.

Коли все закінчиться, попросіть останніх відіграли вгадати загадане фразу. Якщо не вдалося, нехай команда допоможе.

Дебрифинг: 1. Наскільки ефективним було ваше спілкування? 2. Що допомагало вам ефективно спілкуватися? 3. Чи легко спілкуватися невербально? 4. Наскільки змістовним є мова невербальної комунікації?

Вправа «Тільки «Так!» (20-25 хв.). Мета*:* відпрацювання учасниками вміння формулювання фраз в позитиві.

Інструкція. Попрактикуємося в тому, щоб свої фрази будувати в позитивному ключі. Для цього поділимося на трійки. Визначтеся хто з вас перший номер, хто другий, хто третій.

Протягом 5 хвилин спілкуються 1 і 2 номер. Обговоріть, чому заперечують клієнти і як уникнути заперечень. Третій номер виступає в ролі спостерігача і після бесіди дає позитивний зворотний зв'язок: що вийшло, що можна поліпшити.

5 хвилин спілкування, 2 хвилини зворотний зв’язок.

Перший і третій номер – обговоріть, чому люди піддаються маніпуляціям. Номер два, спостерігач 5 хвилин спілкування, 2 хвилини зворотний зв'язок.

Дебрифинг: 1. Що зараз відчуваєте? 2. Чи легко далося вправу? 3. Що сподобалось? Що ні? 4. Де можете застосувати підсумки вправи?

Вправа «Різні цілі» (15-20 хв.).

Мета: усвідомлення і розвиток прогностичних здібностей.

Інструкція: Вправа виконується в парах. Якщо в групі непарна кількість учасників, тренер також бере участь у вправі.

Сядьте один проти одного так, щоб, вам було добре видно обличчя і руки партнера. Кожному з вас доведеться прогнозувати дії іншого. Обидва партнери зараз піднімуть перед собою руки, кисті яких стиснуті в кулаки на рівні грудей (тренер показує як). Один з учасників починає рахувати до трьох - він ініціатор перших 10 спроб. На рахунок «три» кожен з учасників викидає один або два пальці. Завдання ініціатора – домогтися неузгодженості, тобто його партнер повинен показати відмінне від нього кількість пальців. Завдання другого учасника-домогтися узгодження. Після 10 спроб треба буде помінятися ролями.

Дебрифинг. Коли вправа закінчено, тренер дає можливість кожній парі розповісти про результати та враження, які вони отримали. В ході обговорення учасники говорять про використані тактиках, зокрема про те, що в деяких випадках вдавалося домогтися узгодження або неузгодженості за рахунок кращої реакції. У той же час основним фактором, що впливає на успішність вирішення поставленого завдання, виявляється здатність прогнозувати дії іншого, а також його уявлення про мене, моїх діях.

Крім усвідомлення і розвитку прогностичних здібностей, вправа також спрямована на розвиток спостережливості, оскільки адекватність прогнозу спирається на всю сукупності сигналів, які можуть бути зафіксовані при спостереженні за партнером від моменту прийняття ним рішення до його втілення.

Міні-лекція «Розробка проектів для студентів» (15-20 хв.), наведення прикладів подібних проектів.

Розробка проекту «Як стати професіоналом в сфері міжнародних відносин». Студенти розділяються на дві команди по 7 чоловік. Кожна команда повинна виділити керівника проекту. Даний проект повинен бути спрямований на розвиток у студентів відповідного блоку внутрішніх ресурсів, які дадуть можливість майбутнім фахівцям стати успішними у відповідній сфері. Проект готується впродовж проходження усієї програми з розвитку комунікативних навичок ведення переговорів.

ЗМІСТОВЕ ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ ЗМІСТОВО-ОПЕРАЦІЙНОГО ЕТАПУ

Обговорення особливостей організації та проведення переговорів. Яке місце займає розвиток комунікативних навичок ведення переговорів для ефективного спілкування на переговорах, які ресурси необхідні майбутнім фахівцям з міжнародних відносин, щоб вести переговори та далі розвивати комунікативні навички, необхідні для підвищення рівня їхнього професійного рівня (7-10 хв.).

Вправа-розминка «Перетягування стільців» (15 хв.) [217].

Мета вправи: продемонструвати учасникам важливість таких якостей як енергійність, фізичне здоров'я.

Студенти розбиваються на пари. Спочатку перетягує стільці перша пара. Кожному з двох суперників потрібно перетягнути свої п’ять стільців з одного кута в інший, діагонально протилежний.

Після того, як будуть виявлені всі переможці першого кола – вони повинні будуть зустрітися між собою. І так до тих пір, поки не залишиться один переможець.

БЛОК «ПІДГОТОВКА ДО ПЕРЕГОВОРІВ»

Перевірка домашніх завдання *(1 год.).*

Входження в тему, обговорення, приклади з життя (20 хв.).

Запитання до студентів «Що таке переговори?», відповіді по колу (10 хв.).

Структурні елементи переговорів є такими:

1. Докомунікативний етап: збір інформації; аналіз проблеми; визначення мети і задач.
2. Комунікативний етап: представлення сторін; викладення проблем і мети; діалог учасників (уточнення, обговорення, узгодження інтересів).
3. Посткомунікативний етап: аналіз переговорів.

Комунікативні навички ведення переговорів – це комплекс індивідуально-психологічних особливостей, що забезпечують здатність індивіда до активного й ефективного (оптимального) ділового спілкування під час переговорів, передачі та адекватного сприймання інформації, організації взаємодії з іншими людьми, правильного розуміння партнерів та їх поведінки.

Більшу частину нашого тренінгу ми будемо приділяти увагу саме другому структурному елементу переговорів – комунікативному етапу, але для успішності даного елементу потрібно детально до нього підготуватися, тому ми розглянемо і докумунікативний етап.

Докомунікативний етап дуже важливий для переговорів. Від нього залежить успіх наступних етапів переговорів: Що я знаю про фірму імовірного клієнта? Що я знаю про особистість імовірного клієнта? Які запитання мені потрібно поставити? Яких цілей я хочу досягнути в результаті зустрічі? Які можуть буду заперечення і як я буду на них відповідати?

Для успішної бесіди потрібно дізнатися максимум інформації про свого співрозмовника.

Запитайте себе: Що у нас спільного? Які у нього (співрозмовника) захоплення? Які улюблені теми? Які політичні переконання? Які психологічні особливості має співрозмовник? Яке його ставлення до мене, до моєї організації? Чи є у нього які-небудь особливі упередження, заборони? У якому він знаходиться положенні (незалежний, відчуває тиск з боку, зацікавлений)? Чи готовий він до обговорення запропонованої теми? Якою може бути його тактика? Які його цілі? Які питання він може задати?

Також ви повинні пам’ятати про зовнішній вигляд (діловий костюм, охайна зачіска, запах та ін.), посмішку, вираз очей, відкриті пози.

Приклад з життя: *Наталія Хименюк, представник правління СК «ЮТИКО» каже: «Коли я збираюсь на будь-яку зустріч, ретельно готуюсь: дізнаюсь про сфери інтересів учасників зустрічі, навіть їх гороскопи читаю».*

Приклад з життя *одного з бізнесменів: він врятував переговори, тому що дізнався до зустрічі, що опонент любить теніс, постійно в нього грає, слідкує за тенісними турнірами. Для того, щоб використати цю інформацію на переговорах він перечитав про усі важливі турніри по тенісу, які проходили в останньому сезоні, перечитав багато літератури про гру у теніс та ін.*

Після наведення прикладів, студентам пропонується виконати вправу.

Вправа «Інтенсивна підготовка» (25 хв.).

Студенти діляться на дві команди, кожна команда обирає одну людину, яка буде готуватися до переговорів. Перша команда готує свого кандидата на переговори до жінки, яка володіє магазином косметики: їй 45 років, вона дуже гарна, стильна, креативна, обожнює свою справу.

Друга команда готує свого представника на переговори до чоловіка 35-ти років, власник магазину дитячого одягу, має двох дітей, в своєму магазині виставляє тільки якісний, гарний, перевірений товар.

Завдання кожної групи підготувати своїх представників до переговорів так, щоб кожен з них зміг продати свій товар у магазин. Перша команда – косметику, друга – дитячі речі.

Після підготовки студенти зачитують план підготовки, група разом обговорює усі плюси та мінуси.

Вправа-розминка «Принцеса, дракон, самурай» [253].

Ціль: психогімнастика групи, позитивний настрій.

Час: 10-15 хв.

Інструкція: учасники діляться на дві рівні за кількістю учасників команди. В учасників команд буде час, щоб домовитися яку фігуру вони будуть показувати. Після того як ви домовитеся, команди шикуються в дві шеренги один проти одного і по моїй команді, ви одночасно, показуєте вибрані фігури. Фігур у нас буде три: принцеса, самурай і дракон. Принцеса перемагає Самурая, Самурай дракона, Дракон Принцесу.

Самурай. Образ самурая це меч, він агресивний і кричить «банзай».

Дракон. Великий і страшний, у нього з рота б'є. Крок вперед, руки-кігті і говоримо – р-р-рррр.

Принцеса. В руках поділ плаття, положення ніг як у вар'єте і співає «ля-ля-ля».

У кожної команди є 30 секунд, щоб обговорити свій перший хід, тобто ту фігуру, яку кожен учасник команди буде показувати. Постарайтеся обговорювати так, щоб вас не почула інша команда.

Гра до трьох перемог.

Вправа «Продавці-Покупці» (20 хв.) [253].

Мета: вправа тренує в учасників позицію wi-win в переговорах. Так само ця гра може служити хорошим викликом до самої теми переговорів.

Ресурси: Картки «Продавці-Покупці». Колір карток продавця і покупця повинні відрізнятися один від одного. Листи обліку угод – за кількістю учасників.

Інструкція. Розділити учасників на дві частини, роздавши їм картки «Продавці-Покупці».

Послухайте мета гри. Для покупців вона полягає в тому, щоб максимально вигідно купити, а для продавців – вигідно продати або зробити найбільшу

кількість угод. Будуть нагороджені 3 переможця: покупець, який заощадив гроші, продавець з більшим прибутком і той, хто зробив найбільшу кількість угод.

Дана гра буде проходити в 3 раунди по 3,4, 5 хв. Процедура кожного раунду складається з декількох кроків, які потрібно чітко виконувати:

- Крок 1. Я кажу «Ринок відкритий», ви підходите до столу і берете картку свого кольору. Протягом всієї гри ви залишаєтеся тим, ким були спочатку. Книга на картці завжди одна. - Крок 2. Виходьте в центр кімнати і завершуєте угоди. - Крок 3. Реєструєте угоду в своєму листі обліку операцій. - Крок 4. Підходьте до мене удвох (обов'язково) і говорите ціну угоди (я наголошую угоди в кожному раунді різними значками). - Крок 5. Здати свою картку, взяти нову свого кольору.

Чи є у кого-небудь питання?

Починайте гру. Після кожного раунду підводяться підсумки за кількістю угод. Після третього раунду нагородите переможців.

Дебрифинг

Хто скільки балів набрав?

Чому у вас вийшло саме стільки балів?

Чи можна було набрати більше?

Що допомагало?

Що заважало?

Як підсумки цієї вправи можна екстраполювати на вашу роботу?

Домашнє завдання у щоденнику програми та на ватмані: у щоденнику розробити свій загальний план підготовки до переговорів, починаючи від роботи над зовнішністю. Розписати усі пункти, попрацювати над власним образом «я-переговірник», чого на даний час не вистачає для, на що звернути увагу, які сильні сторони, які слабкі. На ватмані зобразити графічно усі пункти, використовуючи картинки, фото, графіки, схеми та ін.

Ситуація спілкування: реальна торгово-економічна зустріч в рамках Міжнародної ділової конференції «ІнтерВолга 96» в Тольятті [247].

А – представник торгівельної фірми

Б – представник великого закордонного банку

А – У Середньому Поволжі ми знаходимося в центрі ... ну ... Самара, Сизрань ... Значить, велика потреба в товарах народного споживання, продукти харчування ...

Б – Якого виду продуктах, товарах?

А – Товари народного споживання ... це, значить, одяг, взуття ...

Б – Вам потрібні, так, такі товари?

А – Потрібні населенню міста і району загалом...

Б – Одяг, взуття ... що ще потрібно?

А – Ну, значить, будемо говорити, аудіо-, відео- техніка, електроніка ... Ми сьогодні на наших торгових площах (показує фотографії) торгуємо товарами в основному продовольчими: напоями ... Тобто у нас все є, у нас не вистачає тільки товару. І ми хотіли б в якості ... е ... створити спільне підприємство з іноземною фірмою, яка могла б в якості статутного капіталу поставляти товар.

Б – Я знаю людей, які можуть відправляти товари, посилати продукти для вашої фірми.

А – Так ось ми хотіли б створити спільне підприємство із загальним капіталом. З нашого боку все готово для реальної роботи. З огляду на податкові пільги, значить, якщо товар поставляється в якості статутного капіталу, внесок в статутний капітал, то не обкладається митом ...

Б – Чи не простіше вам, припустимо, скооперуватися з банком, який буде інвестувати ваші підприємства?

А – Якщо це буде через банк, то тоді доведеться платити податки.

Б – Але якщо ви збираєтеся працювати з зарубіжною компанією, то вони можуть вкласти кошти в якості статутного капіталу тільки один раз ...

А – І ми отримуємо не менше 60% прибутку. Значить, маючи оборотний капітал, після отримання статутного капіталу і прибутку, маючи ... постійно працюємо з цією фірмою по реалізації їхнього товару вже на інших умовах ... на звичайних умовах ринку.

Б – Будь-яка зарубіжна компанія боїться, не знає наших законів. Нам потрібні підтвердження вашої платоспроможності. Які гарантії ви можете нам надати?

А – Саме спільне підприємство буде гарантією, будівлі, вся нерухомість...

Б – З-за кордону я не можу розраховувати на це. Потрібні надійні банківські гарантії. Існують гарантійний лист: через банк приходить запевнення, що ви оплатите певну суму після закінчення певного терміну. Товари на цю суму відправляються через банк, а не через партнера.

А – Тоді просто продали товар і все, не вийшло спільне підприємство. Товар йде на реалізацію, а не в статутний капітал, тоді прибуток 20%, а не 60%.

Б – Зарубіжна компанія буде прийнята в Росії без проблем?

А – Ніяких проблем. Всі документи ми будемо оформляти, реєструвати спільне підприємство в міністерстві ...

Б – Закордонна компанія буде поставляти товар, але не робитиме інвестиції.

А – Нам не будівництво ... інвестувати нас не треба. Нам потрібен місяць для подальших розрахунків, і поставляти не просто товар, а товар, який у населення користується попитом. Наші менеджери будуть брати участь у виборі товару.

Б – Все ж проводити торгові операції через банк набагато безпечніше, так як інші люди не будуть включені в нашу угоду. Будуть тільки дві сторони: ви як продавець, і я як банкір. У цьому плані у вас проблем з безпекою немає, наш банк є одним із п'яти найбільших банків Швейцарії.

А – Нас приваблює саме наша пропозиція.

Б – Ви працюєте з Росестбанком?

А – Так, у мене валютний рахунок там ...

Б – Чудово! Якщо у вас є кредит в цьому банку, то В Швейцарії ми
гарні партнери і друзі.

Вправа-розминка «Якщо хтось колись…» (15 хв.). Студенти сидять у колі, у колі на один стілець менше, ніж учасників вправи, тому тренер-викладач виступає першим ведучим. Завдання ведучого говорити якусь фразу, яка б починалася «Якщо хтось хоч раз в житті…» і закінчуватися «… поміняйтеся місцями». Студенти, які це робили повинні обов’язково встати і пересісти на нове місце, кому стільця не вистачило стає ведучим.

Міні-лекція «Етапи переговорів», презентація, обговорення (10-15 хв.).

На кожному етапі переговорів ми використовуємо різні комунікативні навички ведення переговорів.

Зараз ми ці етапи розглянемо: 1) встановлення контакту та початок бесіди; 2) збір і передача інформації; 3) аргументація; 4) прийняття рішення; 5) заперечення (протиріччя) та відповіді на них можуть виникати на усіх чотирьох етапах переговорів.

Вкінці зустрічі проводиться перевірка попереднього домашнього завдання: 10 слів з теми переговорів (які найчастіше використовують в процесі ділового спілкування). Обговорення проводиться у форматі де брифінгу (запитання відповідь), важливо зрозуміти, які з обраних слів вже є в лексиконі студентів, а які потребують вивчення та обговорення. Крім цього дається завдання на наступну зустріч: вивчити усі вибрані 10 слів.

БЛОК №2. ПОЧАТОК ПЕРЕГОВОРНОЇ ВЗАЄМОДІЇ

Психогімнастична вправа (10 хв.).

Перевірка домашніх завдань (1 год.).

Міні-лекція «Встановлення контакту», презентація (20хв.).

Обговорення з групою «Що таке встановлення контакту? Чи важливий цей етап? Якщо так, то чому?».

Від перших хвилин переговорів може залежати успіх усієї зустрічі, тому до цього етапу потрібно підходити дуже серйозно.

Ви повинні мати бездоганний вигляд, починаючи з виразу обличчя і закінчуючи ароматом парфумів.

Прийоми ефективного початку бесіди: *зняття напруженості, «зачіпки», стимулювання гри уяви, метод прямого підходу.*

Завдання для групи: зобразити графічно кожен метод, виділяючи основні аспекти кожного етапу (20 хв.).

Вправи «Контакт» (другий варіант) (15 хв.).

Мета: створити умови для усвідомлення важливості для ефективного встановлення контакту рівності позицій учасників, відсутність між ними бар'єрів, про знаходження очей на одному рівні.

Хід вправи: для виконання цієї вправи ми створюються пари. Кожна пара займає зручне для нього місце так, щоб нікому при цьому не заважати. Кожній парі дається 6 хвилин для розмови на будь-яку тему. За вказівкою ведучого в ході бесіди всі змінюють положення, не припиняючи розмови. Спочатку всі повертаються один до одного спиною і починають розмову. Продовжують бесіду, коли один сидить, інший стоїть і навпаки (обличчям один до одного), потім – сидячи обличчям один до одного.

Вправа «Чим літати?» (40 хв.) [253].

Мета: Вправа занурює учасників у тему переговорів. Може бути викликом до теми wi-win.

Інструкція. Розділіть учасників на дві команди. Кожній команді видайте бланк для підрахунку очок.

Через деякий час вам потрібно буде провести переговори один з одним. Уважно ознайомтеся з інструкціями, які я вам зараз роздам. Визначтеся, хто з

вашої команди буде представляти її на переговорах. Підготуйтеся і через 10 хвилин почнемо переговори.

Видати завдання командам. Після того як команди підготуються, потрібно провести переговори в один раунд і потім дебрифинг.

Дебрифинг:

Отже, до якої угоди ви прийшли?

Хто задоволений результатом? Чому?

Хто не задоволений? Чому?

На що потрібно звертати увагу під час переговорів?

Які висновки ми можемо зробити?

Ділова гра «Моя компанія переможе». Дана гра проводиться без попередньої підготовки. Студентам надається завдання кожному зробити презентацію своєї фірми, при чому студентам надається можливість підключати всю свою творчість та креативне мислення. Головне завдання – своєю поведінкою та аргументами довести, що саме його фірмі можна довіряти, що тільки з нею варто співпрацювати. На підготовку надається десять хвилин та на виступ три хвилини. Після представлення усіх учасників проходить обговорення: чию б фірму Ви б обрали? Хто мав впевнений вигляд, а хто та чому? та ін.

Домашні завдання: «Я найкращий…» – скласти список з 25 пунктів усіх своїх якостей, характеристик, вмінь, навичок та ін., які демонструють ваші найкращі сторони та можуть бути основою для розвитку навичок впевненої поведінки студентів; знайти образи впевнених особистостей в літературі, кіно, телебаченні та ін. Під час обговорення важливо звернути увагу на те, за яким принципом студенти обирали образи та чим би хотіли чи не хотіли б бути схожими на дані образи та чому.

Підведення до теми невербаліка на етапі встановлення контакту: міні-лекція (15 хв.).

Робота над дикцією та силою голосу **(15 хв.).**

Перевірка домашніх завдань (40 хв.).

Техніки встановлення та підтримки емоційного контакту зі співрозмовником

Міні-лекція, презентація, обговорення (20 хв.).

Дотримуйтеся наступних рекомендацій: Домагайтеся граничної стислості у викладі своїх думок. Говоріть мовою співрозмовника. Проявіть свою повагу до нього. Звертайтеся по імені та по батькові, якщо це доречно. Висловіть позитивні зауваження, що відносяться до оснащеності робочих приміщень, їх інтер'єру, ділової репутації, зразкової організації праці. Розкажіть про зміни, які відбулися з часу останньої зустрічі. Готуйте свої перші запитання так, щоб вони були короткими, цікавими, але не дискусійними. Обґрунтовуйте свої судження. Частіше задавайте питання «Чому?», «Навіщо?», «Коли?», «Як?», відповіді на які дозволяють краще зрозуміти позицію співрозмовника. Уточнюйте, слідкуйте за перебігом думок співрозмовника: «Якщо я Вас правильно зрозумів..?».

Для досягнення цієї мети вирішуються такі завдання: 1) встановлення емоційного контакту зі співрозмовником; 2) підтримання емоційного контакту в ході бесіди; 3) створення сприятливої атмосфери для бесіди; 4) залучення уваги співрозмовника, пробудження інтересу до бесіди.

Завдання «Зобрази графічно». Інструкція: зобразити графічно кожен метод, виділяючи основні аспекти кожного етапу. Завдання виконується в групах.

Техніки встановлення та підтримки емоційного контакту зі співрозмовником: 1. Привітання: посмішка, рукостискання. 2. Звернення на ім'я та батькові (якщо людина незнайома або малознайома, краще заздалегідь з'ясувати, як її звати). 3. Встановлення контакту очей. 4. Встановлення оптимальної психологічної дистанції. 5. Прояв дружнього ставлення. 6. Зняття напруги теплими словами, жартом та ін. 7. Короткий виклад анекдотичного випадку. 8. Стимулювання гри уяви: постановка безлічі питань по ряду проблем, які повинні будуть розглядатися в бесіді. 9. Використання прямого підходу: короткий виклад причин, за якими потрібно провести переговори. 10. Підкреслення значущості співрозмовника для вас, прояв поваги до нього. 11. Підкреслення спільності зі співрозмовником (схожість інтересів, думок та ін., якщо ви знаєте про майбутню бесіду, краще заздалегідь продумати ті моменти, які вас об'єднують зі співрозмовником). 12. Прояв інтересу, співчуття до проблем співрозмовника. 13. Повідомлення про Ваше сприйняття співрозмовника, його почуттів, установок, емоційного стану.

Приклади: *«Мені здається, що Ви відчуваєте ...»; «Чи не відчуваєте Ви себе дещо стомленим ...».* 14. Повідомлення про свій емоційний стан (в даний момент). 15. Надання можливості виговоритися. 16. Збереження самовладання.

17. Повага думки, точки зору, позиції співрозмовника, навіть якщо вони відрізняються, суперечать вашій: кожна людина має право на власну думку. 18. Надання співрозмовнику можливості відчути свою перевагу над вами: будь-яка людина може бути в якійсь сфері більш компетентною, ніж ви. Це сприяє контакту, оскільки дає можливість співрозмовнику відчути свою значимість. 19. Визнання перед співрозмовником своєї неправоти.

Завдання для студентів: ваші приклади для по 1 прикладу до 2 технік (по колу).

Рекомендації з проведення першої фази бесіди: 1. Здійснювати спостереження за співрозмовником (звертати особливу увагу на невербальні засоби спілкування: вираз обличчя, візуальний контакт очей, інтонації і тембр голосу, пози і жести, дистанція між співрозмовниками). *2.* Використовувати позитивну установку по відношенню до співрозмовника. *3.* Мати неегоцентричну установку по відношенню до співрозмовника: не замикатися в бесіді на собі, своєму стані, своїх думках: намагайтеся подумки стати на місце партнера і зрозуміти, які події привели його до цього стану, уявіть себе на його місці. *4.* Встановленню контакту і розумінню співрозмовника допомагає емпатія – здатність співпереживати співрозмовнику, відчувати його почуття зсередини. *5.* Власна емоційна відкритість сприяє розкріпаченню співрозмовника.

Завдання для групи: зобразити графічно рекомендації до проведення першої фази переговорів (по групам) (20 хв.).

Вправа «Контакт» (20 хв.). Ведучий обирає собі пару того, з ким він найменше знайомий. Інструкція, яка надається тренером-викладачем: Потрібно взятися за руки, подивитися в очі, відчути людину, побачити в її очах те, що вони хочуть сказати вам. Подумайте про те, що нічого випадкового не буває в цьому світі і ця людина — подарунок долі вам. Ця зустріч покликана допомогти вам

зрозуміти щось дуже важливе, відкрити щось нове у собі і у вашому ставленні до світу... Подякуйте поглядом – і перейдіть до іншого людині. Вправа проводиться в затемненому приміщенні, під ліричну інструментальну музику.

Незважаючи на уявну простоту, студентам буває дуже складно впоратися з емоціями, які виникають у процесі виконання вправи. Контакт «очі в очі» вимагає здатності до відкритості і прийняття іншої людини. Важливо обговорити почуття учасників, рівень довіри в групі.

Вправа «Експресія емоційного переживання» (15 хв.) [21, с. 232].

Всі вільно переміщаються по кімнаті з закритими очима (важливо максимально звільнити місце в кімнаті). Тренеру-викладачу потрібно подбати про те, щоб ніхто не вдарився про предмети, про меблі, щоб було досить великий простір. Потім по команді тренера всі зупиняються і відкривають очі. Тренер дає інструкцію встати обличчям до тому члену групи, який виявився ближче всіх. Так все розподіляються по парах. Потім йде інструкція: «Уявіть, що перед вами незнайома людина, просто постійте і мовчки подивіться один одному в очі». Після цього всі знову закривають очі і ходять по кімнаті. Тренер знову всіх зупиняє, і всі відкривають очі і з тим, хто стоїть поруч, утворюють пари. Тренер дає нову інструкцію: «Уявіть, що ви зустріли свого найкращого друга». Знову всі закривають очі і ходять по кімнаті. Знову тренер зупиняє всіх, і по команді всі відкривають очі, розбиваються на пари. Наступна інструкція: «Уявіть, що перед вами ваш найлютіший ворог». Знову всі закривають очі і ходять по кімнаті. Тренер знову всіх зупиняє, члени групи відкривають очі, розбиваються на пари.

Заключна інструкція: «Уявіть, що перед вами людина, у якої велике горе, треба її заспокоїти». Учасники виконують запропоноване завдання. Потім усі сідають у коло і обмінюються враженнями.

Вправа «Розвиток здатності розуміти емоційний стан партнера» (15 хв.) [21]. Тренер-викладач видає трьом студентам листівки, на яких написаний текст з різним емоційним забарвленням. Завдання студентів вловити цей стан і передати його читаючи вголос листівки. Завдання групи: уважно слухати, відгадати стан, який студенти намагалися передати і висловити свою думку на стільки вдало їм це вдалося зробити.

Вправа «Розвиток здатності розуміти емоційний стан партнера» (другий варіант) (15 хв.).

Інструкція: той, хто водить виходить у коридор, всі приймають пози і вираз обличчя у відповідності з обраним кожним членом групи емоційним станом. Тренер запрошує ведучого. Той має відгадати, визначити, хто в якому емоційному стані знаходиться або що виражає. Той член групи, кого не відгадали, виходить водити.

Вправа «Вербалізація ознак експресії емоційних станів» (15 хв.) [21, с. 231].

Тренер пропонує студентам описати експресивні ознаки шести емоційних станів: радість, здивування, відрази, гніву, страху, страждання, на які кожен член групи орієнтується при впізнанні емоційних станів іншої людини.

Кожен член групи пише на листочку. Потім всі по черзі зачитують написане індивідуально вголос для спільного обговорення. Учасники можуть відзначити загальні ознаки, скорегувати неадекватні ознаки.

Рольова гра «Ділова зустріч».

Мета: виявити/закріпити навички встановлення контакту, виявлення потреб клієнта, ведення переговорів.

Час проведення: 30-40 хвилин.

Ситуація. Кафе ресторанного типу. Учасники вправи на час її виконання стають менеджерами різних компаній. Вони у відрядженні в чужому місті. Після роботи зайшли в кафе повечеряти і приємно провести час. Один вже сидить за столиком, біля нього вільні місця. Другому потрібно підсісти до нього, зав'язати розмову з тим, щоб приємно провести разом вечір.

Завдання. Члени групи самі моделюють ситуацію. Менеджеру, який підсідає на вільне місце потрібно зав'язати розмову з сусідом по столику, використовуючи техніки і прийоми встановлення контакту. Менеджер, який вже сидить у ресторані, може реагувати по ситуації, для нього спеціальних завдань немає.

Після виконання вправи проводиться обговорення.

Ситуація спілкування на переговорах [247].

Містер Каупервуд, підприємливий чиказький ділок, задумав велике ділове підприємство: об'єднати три провідні газові компанії Чикаго в єдину компанію, скупивши у директорів цих компаній акції на взаємовигідних умовах, і очолити новостворену компанію. Містер Каупервуд зіткнувся з опором директорів старих компаній, які не довіряють йому і не хочуть навіть чути про продаж своїх акцій і про об'єднання під керівництвом Каупервуда. Містер Шрайхарт, інший чиказький ділок, який користується великою довірою в ділових колах міста, скористався цією ситуацією і перехопив ініціативу Каупервуда. Він зустрічається з ним, викладає Каупервуда його ж власний план об'єднання компаній і пропонує йому продати акції газових компаній, що належали Каупервуда.

Каупервуд: - Як ся маєте, містере Шрайхарт? Дуже радий Вас бачити. Ми, наскільки я пам'ятаю, зустрічалися з Вами один раз, кілька років тому.

Шрайхарт: - Так, ніби то. Судячи з газет, якщо тільки їм можна вірити, Вас цікавлять місцеві газові підприємства, чи не так?

Каупервуд: - На газети ніколи не слід особливо покладатися. Але, може бути, Ви будьте ласкаві спершу пояснити мені, що змушує Вас цим цікавитися?

Шрайхарт: - Чи бачите, по правді кажучи, я сам цікавлюся газом. Це досить вигідна сфера застосування капіталу, а крім того, до мене недавно звернулися дехто з членів правління старих компаній і просили допомогти їм об'єднатися. Загалом, мені хотілося б знати, невже Ви справді розраховували домогтися таким шляхом якогось успіху?

Каупервуд: - Перш ніж обговорювати це питання, я хотів би отримати більш вичерпні відомості про Ваші наміри і зв'язки. Ви говорите, що до Вас звернулися акціонери старих компаній і попросили допомогти їм прийти до якого-небудь угоди. Так я Вас зрозумів?

Шрайхарт: - Так.

Каупервуд: - І Ви думаєте, що Вам вдасться їх об'єднати? А на яких умовах?

Шрайхарт: - Мені здається, що простіше заснувати єдину держательску компанію і за кожну стару акцію видати акціонерам по дві або три нові. Тоді можна було б обрати одне правління, мати одну контору і припинити ці позови...

Каупервуд: - А на яких умовах ви думаєте залучити до цієї справи нові компанії?

Шрайхарт: - Та на тих же, як і всі інші ... По-моєму, дві або три акції за одну, залежно від того, який реально вкладений капітал. Треба адже взяти до уваги і претензії старих компаній.
Каупервуд: - А який пакет акцій залишиться у Вас на руках – або на руках засновників – після того, як Ви розійдетеся зі старими і новими компаніями?
Шрайхарт: - Відсотків тридцять п'ять, сорок від всіх акцій. Треба ж щось отримати за свою працю.
Каупервуд: - Абсолютно справедливо, але ... нові компанії, без яких ні про яке об'єднання не могло б бути мови, заснував я. Ваш план нічим не відрізняється від того, який вже давно запропонований мною. Правління та директора старих компаній злі на мене, вони вважають, що я зазіхаю на якісь їхні особливі права і привілеї. Якщо єдино з цієї причини вони вважають за краще мати справу з вами, а не зі мною, це зовсім не означає, що мені не належить велика частка засновницького прибутку. Мої особисті капіталовкладення в нові компанії не такі вже й великі. Я швидше виступаю тут в ролі фінансового агента.
Шрайхарт: - Але ви забуваєте, дорогий мій, що я забезпечу майже весь необхідний фінансових капітал.
Каупервуд: - А ви забуваєте, що я не новачок в діловому світі. Якщо хочете, я сам гарантую весь капітал і дам вам ще хорошу премію за послуги. Заводи і концесії старих і нових компаній чого-небудь та стоять. Ви випускаєте з поля зору, що Чикаго росте.
Шрайхарт: - Все це мені відомо. Але я знаю також, що вам має бути тривала боротьба, на яку ви винищить силу-силенну грошей. Обставини склалися так, що у вас немає ніяких шансів домовитися зі старими компаніями. ... Об'єднання це може провести тільки яке-небудь незацікавлена особа на зразок мене, і неодмінно людина впливова ... А у вас же немає нікого, хто міг би це зробити краще, ніж я.
Каупервуд: - Чому ж, дуже можливо, що мені вдасться когось знайти ...
Шрайхарт: - Навряд чи. І в усякому разі не при тому положенні, яке склалося зараз. Старі компанії не підуть вам назустріч, а зі мною вони готові вести справу. Чи не краще вам погодитися на мою пропозицію і скоріше з усім цим покінчити?
Каупервуд: - На таких умовах – немає! Ми занадто глибоко проникли на територію противника і занадто багато вже зробили. Три або чотири акції за одну - скільки б там ні отримали акціонери старих компаній, – найменше, на що я можу погодитися щодо нових акцій. А потім половина того, що залишиться, повинна піти мені. Адже мені доведеться ділитися з іншими.
Шрайхарт: - Ні. Неможливо. Ризик дуже великий. Я б міг ще, мабуть, дати вам четверту частину, та й то потрібно подумати.
Каупервуд: - Половина або нічого!
Шрайхарт: - Це ваше останнє слово?
Каупервуд: - Останнє.
Шрайхарт: - Боюся, що ми з вами не домовимося. Шкода. Боротьба може виявитися тривалою і обійдеться вам дуже дорого.
Каупервуд: - Я це передбачив.
(Драйзер Т. Титан: Роман Т. Драйзер; пер. с англ. В. П. Курелла, Т. А. Озерской. – М. : Дом, 1993. С. 74-76).

Перевірка домашніх завдань (30 хв.).

Робота над дикцією, жестами та силою голосу (30 хв.).

Міні-лекція «Рівні та канали комунікації», презентація, обговорення (20 хв.).

Рівні комунікації: раціональний та емоційний. Згадуємо історію про чоловіка та дружину, які збиралися на вечірку. Студентам ставиться запитання: Якби фраза була інша? Чи були б інші фрази дружини (НІ)? Обговорюємо по колу та наводимо приклади.

А якби з іншою інтонацією (ТАК)? Теж обговорення по колу та наведення прикладів.

Емоційне – важливіше. В переговорах не забувайте про формування стосунків. Атмосфера взаєморозуміння: комплімент, посмішка; спільна тема; дистанція, контакт очей, розташування за столом.

Канали комунікації. Невербальними засобами спілкування називають такі засоби, які передають інформацію партнерові несловесним шляхом. Якщо за допомогою вербальних сигналів партнерові передається тільки інформація, то невербальними сигналами – відношення до партнера.

Невербальне спілкування – це немовна форма спілкування, що включає в себе вигляд, жести, міміку, позу, положення партнерів відносно один одного, візуальний контакт, погляд, тембр голосу.

Наукові дані свідчать, що тільки за рахунок слів інформація передається на 7%, за рахунок звукових засобів (включаючи тон голосу, інтонацію) – на 30-40%, за рахунок міміки, жестів, пози – на 50-70%. Виходить, що найбільш значимо не те, що говориться, а як це робиться. Саме тому дуже важливо мати високий рівень навичок невербального спілкування.

Інтонація і тембр голосу. Для кращого розуміння співрозмовника слід звертати увагу на силу, тон голосу, швидкість мовлення. У співрозмовника можуть бути відхилення в побудові фраз: незакінченість пропозицій, часті паузи, вигуки, нервовий кашель, зітхання, пирхання та ін.

Ентузіазм, радість, недовіра звичайно передаються високим голосом.

Гнів, страх – високим, але в більш широкому діапазоні тональності, сили і висоти звуків. М’який, приглушений голос з пониженням інтонації до кінця кожної фрази відповідає печалі, втомі. Швидко говорить людина схвильована, стурбована; розмова про особисті труднощі заводиться тоді, коли співрозмовник хоче вас переконати або вмовити.

Невпевненість у виборі слів проявляється в тому випадку, коли мовець невпевнений у собі або збирається здивувати співрозмовника. Сприятливе враження справляє ненапружений, м’який тон; впевнений, досить гучний голос.

Отже, встановленню контакту і підтримання його в процесі бесіди, а також більш глибокому розумінню співрозмовника допомагають:

1) позитивна установка по відношенню до співрозмовника: дружнє ставлення, схвалення; 2) прояв співчуття до співрозмовника; 3) розмова на теми, що цікавлять співрозмовника, меншою мірою обговорення свого стану, своїх думок і проблем; 4) спроба подумки стати на місце співрозмовника і зрозуміти причини, що призвели співрозмовника в той чи інший емоційний стан і відчути, як було б самому в цій ситуації.

Типові помилки на першій фазі бесіди. Для встановлення контакту зі співрозмовником важливо знати не тільки те, що цьому сприяє, а й те, що перешкоджає, заважає. Це дозволяє уникнути можливих помилок в бесіді.

Типовими помилками першої фази бесіди є:

1. Вибачення, прояв невпевненості, наприклад: «Вибачте, якщо я перешкодив...», «Я б хотів ще раз почути... », «Будь ласка, якщо у Вас є час мене вислухати...». Будь-які прояви неповаги, зневаги до співрозмовника, приниження його, наприклад: «Давайте з Вами швиденько розглянемо...», «Я саме проходив повз і заскочив до Вас...», «А у мене на цей рахунок інша думка». Питання, якими Ви змушуєте співрозмовника шукати контраргументи і займати оборонну позицію. Ваша власна закритість, небажання говорити про себе, про свої думки, почуття. Критика співрозмовника: його ідей, висловлювань, інтересів, мотивів та ін.

Мова тіла. Студентам роздаються картки з різними прикладами жестів, міміки, постави та поряд пояснення, що цей жест означає. Студенти по черзі демонструють те, що в них на картці, усі інші уважно дивляться та намагаються відгадати значення.

Паралінгвістика. Усі по колу говорять фразу «Ворона любить сир!» з різною інтонацією.

Після виконання завдання обговорення.

Вправа в групах, яка спрямована на відпрацювання елементів ситуативного невербального спілкування (15 хв.).

Пропонується опис ситуації. Група продумує невербальні прояви героя ситуації і демонструє сценку. Завдання всіх інших учасників – описати невербальні прояви героя і вгадати, яку ситуацію показала група.

Приклади ситуації: серйозна розмова з начальником, перше побачення та ін. (Група також може вигадувати ситуації самостійно).

Вправа в групах «Невербальні прояви» (20 хв.).

Пропонується опис ситуації. Група продумує невербальні прояви героя ситуації і демонструє сценку. Завдання всіх інших учасників – описати невербальні прояви героя і вгадати, яку ситуацію показала група.

Приклади ситуації: серйозна розмова з начальником, переговірник амагається маніпулювати та ін. (група також може придумувати ситуації самостійно).

Вправа «Перемикання параметрів» (25 хв.).

Інструкція: вправа виконується в парі. Один студент говорить текст про діловий етикет, інший студент Одна дає йому команди – додати виразності невербаліки: міміка, поза, жестикуляція, дистанціювання, інтонації. Команди не повинні чергуватися занадто швидко. Наприкінці вправи другий номер дає зворотний зв’язок: у чому найбільш яскраво проявлявся той чи інший параметр невербаліки першого учасника. Студенти міняються місцями.

Вправа «Запрошення» (15-25 хв.).

Мета: вправа на невербальну комунікацію.

Інструкція: студенти діляться по троє. Одному студенту з трійки видається аркуш паперу, на якому потрібно написати запрошення на переговори до вашої організації (вкажіть місце, час та назву компанії) та віддає записи другому

студенту, який повинен буде показати третьому учаснику групи даний текст без використання верба ліки, його завдання – відгадати написане.

Дебрифінг. 1. На думку спостерігача, вдалося чи не вдалося виконати вправу? 2. Для запрошує: в чому була складність виконання завдання? 3. У чому причина успіху, а в чому невдачі? 4. Для запрошеного: наскільки складно було зрозуміти, хто запрошує? 5. Після дебрифінгу можна відіграти ще два раунди зі зміною ролей.

Вправа «Жести» (20-25 хв.) [253].

Мета: розкриття теми з жестів, як одного із способів невербального спілкування.

Інструкція: знаєте, є така фраза: щоб змусити італійця замовкнути, потрібно зв'язати йому руки. Жести є одним з інструментів спілкування. За допомогою них можна значно підсилити ефект від своїх слів. Наступна вправа присвячено роботі з жестами. Воно буде складатися з двох етапів. На першому етапі проведемо гімнастику жестів.

Встаньте в коло. Увагу на ведучого.

1. Швидко ворушимо вільними пальцями. Ширше, вільніше, швидше. Пальці зображують весняний струмочок. Пташиний свист з різною мелодикою і клацаннями. Тепер награємо бадьорі мелодії. Підключаємо до пальців вільні руки (пальчики продовжують своє миготіння), до рук додаємо голову, обличчя і все тіло.

2. Зірка вертикаль. Зірка горизонталь долонею вниз, відкриті всі п’ять пальців або через вказівний і середній.

3. Пограйте напруженими пальчиками.

4. Бутон пальцями вгору відкривати, закривати (варіант – швидко крутити, показуючи з усіх боків).

5. Тарілочку – бутон зовсім розкритий долонею вгору.

6. Візьміть уявний маленький м’ячик. Тепер м’ячик перетворився у великий міцний м’яч. А потім у велику сфера, потім в земну кулю. А тепер, те ж саме, але з різною спрямованістю: до себе, перед собою в руках, від себе вперед.

Другий етап вправи полягає в тому, що потрібно продумати жести для деяких слів і фраз.

Розділіться на три команди.

Всередині команд знайдіть жести для (кожній команді надається по 7 завдань): 1) акцентування уваги, запит на концентрацію уваги співрозмовника або групи; 2) сумніви, прохання співрозмовника бути обережним і більш уважним, заперечення, фіксації моменту, підкреслення апогею мови; 3) вкладання ключових слів співрозмовника; 4) залучення уваги; 5) порівняння, оцінки позицій, тез; 6) високої мети, ідеалу, прагнення надихнути аудиторію; 7) делікатний момент, заклик до уваги, прохання постаратися зрозуміти.

Дебрифінг. 1. Які відчуття у вас залишилися після вправи? 2. Що вам здалося найбільш важливим у цій вправі? 3. Які ви бачите плюси в застосуванні жестів у спілкуванні? 4. Які обмеження ви бачите?

Основні правила для роботи з жестами:

1. Максимум відкритості, свободи в тілі: руки розігнуті в ліктях, лікті рухливі, кисті вільно рухаються пальці розжаті, долоні розкриваються. Тіло

повинне бути розслабленим, але в будь-який момент готовим до напруги – в тонусі.

2. Жестикуляція не повинна бути безперервною. Не жестикулюйте руками протягом усієї промови. Не кожна фраза потребує підкреслення жестом.

3. Жест завжди повинен підкріплювати деякі слова.

4. Внесіть різноманітність у жестикуляцію. Не користуйтеся без розбору одним і тим самим жестом у всіх випадках, коли потрібно надати словам виразності.

5. Жести повинні бути узгоджені зі змістом промови, повинні відповідати своєму призначенню. Їх кількість і інтенсивність повинні відповідати характеру промови і аудиторії. Наприклад, дорослі на противагу дітям віддають перевагу помірну жестикуляцію.

6. Як тільки ви оволоділи жестом, необхідно присвятити деякий час його технічній обробці. Під час промови не слід спеціально думати про жестикуляції, крім випадків, коли вам почне здаватися, що вона надмірна і її слід скоротити.

7. Жести повинні бути мимовільні. Використовуйте жест по мірі відчуття потреби в ньому. Не пригнічуйте імпульсу наполовину. Якщо почали піднімати руки, але не дали їм вільного руху вгору, то вийде щось на кшталт жесту, яким лякають курей: кш-кш. Така жестикуляція досить звичайна у новачків.

Вправа «Метафорична вербалізація» [252, с. 69].

Мета: розвиток уміння знижувати емоційне напруження за допомогою гумористичних метафор.

Додаткові цілі тренера: внесення елемента творчості (це допомагає зробити відпрацювання технік не надто схожою на муштру).

Інструкція: ми об’єднаємося в пари. Той, хто сидить праворуч, нападає на того, хто сидить ліворуч. Той, на кого напали, повинен буде відповісти метафоричним описом свого стану. Наприклад, один учасник може сказати: «Чому ви відтягуєте процес підписання угоди?». Другий учасник може відповісти: «Я відчуваю себе як метелик, якого проколюють голкою, призначивши їй місце на планшеті... А вона ще хоче літати...».

Тренер може навести приклади. Учасники, як правило, відразу розуміють, що від них вимагається, і починають творити.

При обговоренні вправи тренер може задати питання: «Які можливості метафоричної відповіді на чужий напад?».

Учасники можуть відзначити дивовижні можливості метафори знизити напругу, розрядити обстановку м’яким гумором, причому зробити це, не принижуючи свою гідності і гідності партнера.

«Сухий залишок» вправи. Використання метафор може виявитися більш ефективним, ніж пряма вербалізація емоційних станів, оскільки: 1) метафора припускає безліч тлумачень і, отже, не є нав’язаним думкою або «діагнозом»; 2) метафора дозволяє використовувати гумор, який пом’якшує неприємну гостроту ситуації; 3) метафора – це творчість, в якій зібрані несприятливі емоції перетворюються на важливий образний сигнал.

Надання домашнього завдання:

Завдання 1. Ознайомитися з 8 командними ролями по М. Белбін і ознаками поведінки, відповідними кожної ролі.

Завдання 2. Підготувати уривок з книги, в якому описані ситуації і поведінки людей та визначити, яка поведінка і побудова мовних висловлювань характерно для кожної ролі.

Завдання 3. Виявити у власній групі людей, з певною роллю, чи є дефіцит ролі, виробити рекомендації по зміні рольових позицій. Ви організатор певної події (подію студенти обирають самостійно) і повинні підібрати свою команду з вашої групи, розписавши кожному з них його роль, його обов'язки.

ТИПИ ОСОБИСТОСТІ

Робота над дикцією, жестами та силою голосу (30 хв.).

Перевірка домашніх завдань (1 год).

Міні-лекція «Діагностувати типів особистості співрозмовника», презентація, обговорення (20 хв).

«Під час встановлення контакту одним із ваших завдань є визначити тип особистості співрозмовника, для того, щоб в подальшому будувати свою бесіду, враховуючи особливості різних типів особистості.

Коли ви йдете на переговори, ви повинні чітко розуміти, що усі люди різні. Вони мають різні темпераменти, і від цього буде залежати ваша взаємодія зі співрозмовником.

***Холерик:** агресивний, неспокійний, чуттєвий, мінливий, збудливий, лідер, імпульсивний, оптимістичний, активний.*

Холерик грубий, управляє ходом бесіди, ставить багато запитань. Для холерика потрібно готувати дві пропозиції, коротко і ясно. Вибір робить самостійно, швидко приймає рішення.

***Сангвінік:** товариський, контактний, балакучий, необов'язковий, невимушений, життєрадісний, не схильний до занепокоєння.*

Сангвінік часто перепитує, може забути про домовленості, тому потрібно їх фіксувати. Після переговорів усі домовленості відсилайте у письмовому вигляді.

***Меланхолік:** тривожний, за все переживає, піддається впливу, схильний до міркувань, песимістичний, стриманий, нетовариський, тихий.*

Меланхоліки делікатні, емоційні, довіряють та підтримують стосунки. Пропонуйте дві пропозиції, але для полегшення вибору на одному з варіантів робіть наголос: «я б порадив…».

***Флегматик:** пасивний, обачний, розсудливий, доброзичливий, миролюбний, керований, надійний, спокійний.*

Флегматику потрібно багато аргументів та більше інформації. Його не потрібно підганяти з рішенням та можна пропонувати багато варіантів».

Перевірка засвоєння інформації з теми «Типи особистості співрозмовника» (15 хв.). Студентам зачитується ситуація: «Чоловік та дружина збираються в гості на 18.00. На годиннику 17.45, чоловік запитує у дружини: Люба, а котра зараз година?» та пропонується вийти до дошки 4 пари, які будуть грати роль чоловіка та дружини, але в кожній парі жінка буде мати різний тип темпераменту. Завдання студентів: відгадати, в якій парі, який тип темпераменту був у жінки.

Вправа «Гра чотирьох» (20 хв.). Студенти діляться на чотири підгрупи, в цей час тренер готує листочки, на яких написано тип темпераменту (холерик,

сангвінік, меланхолік чи флегматик) та географічний тип особистості головного героя кожної групи (коло, трикутник, квадрат чи зигзаг).

Після цього підгрупа обирає представника від своєї команди, який буде її представляти та готує для нього доповідь про себе на 1 хвилину, враховуючи те, що написано у них на листочках. Представники від кожної підгрупи виходять за зачитують доповідь. Завдання команд-суперників відгадати, які типи особистості були закодовані у кожної команди.

Вправа «Гра чотирьох» (другий варіант) (20 хв.).

Мета: вправа на розвиток навичок визначати тип особистості співрозмовника.

Інструкція: студенти діляться на чотири групи по чотири чоловіки (якщо кількість студентів менша і не дозволяє розділити таким чином групи, то потрібно розділити студентів по парам, кожен студент в парі виконує по черзі дві ролі). Кожен студент виконує роль одного з типів темпераменту, які зустрічаються на переговорах. Тему переговорів студенти можуть обрати самостійно (залежно від вподобань та спеціальності студентів. Під час вибору теми студенти вже повинні грати свою роль).

Дебрифінг. 1. Як Ви вважаєте чи вдалося Вам зіграти роль людини із запропонованим Вам типом темпераменту? Чи співпадає вона з вашим типом темпераменту? 2. Чи важко Вам було на переговорах, де зустрілися відразу усі типи темпераменту? Як Ви взаємодіяли з кожним із них? 3. В чому була складність виконання завдання?

Після дебрифінгу можна відіграти ще один, два раунди зі зміною ролей.

«Виразі емоцію» (15 хв). Тренер пропонує низку емоцій, які хоча б раз у житті переживали усі учасники групи. Завдання для учасників полягало в тому, що потрібно було виразити емоції двома варіантами: 1) як вони висловлюють свої почуття вербально та 2) як ви висловлюють ці ж почуття дією без слів.

«Діалог рухів» (15 хв.). Студенти дві хвилини спілкуються за допомогою пантоміми в обраних ролях: вчитель і учень, батько і дитина, злодій і поліцейський, чоловік і жінка, сила і слабкість, активність і пасивність, грубість і м’якість та ін.

Вправа «Дебати» (30 хв.). Студентам пропонується взяти участь у дебатах двох кандидатів у президенти – кожен кандидат збирає свою команду із учасників тренінгу.

Завданням кожної команди було побудувати свою «павутину», впродовж 6 хвилин вони обдумують відповідь на запитання: Чи потрібно Україні вступати в НАТО? (Додатково підготовка відбувається вдома).

Кожна команда має вказати декілька причин, чому потрібно (вносять у колонку «так») та причини, чому не потрібно вступати (вносять у колонку «ні»).

Після того, як обидві групи записали причини двох типів, вони об’єднуються та діляться своїми думками, намагаються вирішити проблему і досягти згоди про кінцеве рішення. Тренер спостерігає за ходом дискусії та робить відповідні висновки з приводу вмінь отриманих в процесі проходження двох зустрічей за допомогою листа контролю.

Читання в ролях та обговорення текстів з реальних переговорів… робота над визначенням типів особистостей учасників переговорів (1 год).

Вправа «Знайди пару» (психогімнастика) (10 хв.) [217].

Кожному учаснику за допомогою шпильки прикріплюється на спину аркуш паперу. На аркуші ім'я казкового героя або літературного персонажа, який має свою пару. Наприклад: Крокодил Гена і Чебурашка, Ільф і Петров, та ін.

Кожен учасник повинен відшукати свою «другу половину», опитуючи групу. При цьому забороняється ставити прямі запитання типу: «Що в мене написано на аркуші?». Відповідати на запитання можна лише словами «так» і «ні». Учасники розходяться по кімнаті і розмовляють один з одним.

Вправа «Автопортрет» (20 хв.) [217].

Уявіть собі, що на вас чекає зустріч з незнайомою людиною і потрібно, щоб він дізнався вас. Опишіть себе. Знайдіть такі ознаки, які виділяють вас з натовпу. Опишіть свій зовнішній вигляд, ходу, манеру говорити, одягатися; може бути вам притаманні звертають на себе увагу жести

Робота відбувається в парах. В процесі виступу одного з партнерів, інший може задавати уточнюючі питання, для того, щоб "автопортрет" був більш повним.

На обговорення в парах відводиться 15-20 хвилин.

По закінченню завдання учасники сідають у коло й діляться враженнями.

Вправа «Портрет» (25 хв.) [217].

Кожен учасник протягом 5-7 хв. накидає «психологічний портрет» кого-небудь із членів групи. Вказувати на ознаки, особливо зовнішні (зріст, статура тощо), за якими можна відразу дізнатися конкретної людини, не можна. У портреті повинно бути не менше 10-12 рис характеру, звичок, особливостей, що характеризують саме цієї людини.

Потім кожен виступає з інформацією перед групою, а інші учасники намагаються визначити, чий це портрет. Можливо зіставлення різного бачення членами групи одного і того ж людини.

РОЗІГРУВАННЯ СИТУАЦІЇ З РЕАЛЬНИХ ПЕРЕГОВОРІВ.

Шанкар: - Давайте gідсумуємо, про що ми вже домовилися.

Карімов: - Так, давайте. Ми домовилися, що Ви купуєте 100 вантажівок марки "КамАЗ-520" з оплатою в кредит 50% їх вартості.

Шанкар: - Вчинено справедливо. І ми домовилися з фірмою "Indian Fruits Co" про продаж фруктів і чаю. Але є ще одне питання, яке я хотів би обговорити. Ви знаєте, що структура торгівлі змінюється з часом. Ми створили власну обробну промисловість і виробництво шкіряних товарів в тому числі. Може бути, ви зацікавитесь нашими шкіряних виробами? Це було б дуже добре.

Карімов: - Це цікавий момент. Ми постараємося з'ясувати у відповідній компанії.

Шанкар: - Якщо ви в принципі згодні, я б міг зв'язатися з паном Нахібом Панкаро з фірми "Jndmanufactures" і зробити всі необхідні заходи ...

Карімов: - Зробіть це і передайте йому, що всі питання будуть на днях остаточно уточнені.

Шанкар: - Отже, це повинно покрити 50% наших платіжних зобов'язань, і, я сподіваюся, до повного задоволення наших двох компаній.

Карімов: - До сих пір все йде добре. Що далі?

Шанкар: - Перш ніж обговорювати питання розрахунків, може бути, обговоримо умови поставки?

Карімов: - Коли вам потрібні вантажівки?

Шанкар: - Чим швидше, тим краще.

Карімов: - Ви змогли б Приймати поставки частинами?

Шанкар: - Я вважаю, що так.

Карімов: - Якщо ми будемо здійснювати поставку на умовах СІФ, як прийнято в нашій практиці, ми могли б відвантажити першу партію, скажімо, в 20 вантажівок зі складу, як тільки ми отримаємо місце на судні.

Шанкар: - Це прекрасно!

Карімов: - Тоді решта вантажівки можна було б поставити чотирма партіями з розрахунку 20 вантажівок в кожній.

(Фрагмент діалога-переговорів, взятий з книги Лукьяновой Н.А. «Настольная книга бизнесмена: Курс англ. Яз. По коммерч. Деятельности и формам деловой коммуникации» . – М., 1996 .)

МЕХАНІЗМИ МІЖОСОБИСТІСНОЇ ПЕРЦЕПЦІЇ

Міні-лекція «**Механізми міжособистісної перцепції».**

Перевірка домашніх завдань (30 хв.).

Робота над дикцією, жестами та силою голосу (30 хв.).

Міні-лекція «Механізми взаєморозуміння», презентація, обговорення (15 хв.).

Вправа «Метафора» (15 хв.).

Кожному учаснику на аркуші паперу пропонується написати ім'я. Не обов'язково, щоб ім'я було справжнім. Під ім'ям пишеться метафора (образ особистості). Це може бути морська істота, одинокий подорожній в пустелі, меч на фоні голубого неба…Після індивідуальної роботи учасники по черзі називають своє ім'я і представляють власний образ. Після презентації за допомогою скотча малюнки закріплюють на дошці, створюючи «галерею» метафоричних портретів.

Вправа Мозковий штурм «Якості притаманні особі, що розуміє» (10 хв.). У ході мозкового штурму з'ясувати, які людські риси допомагають і полегшують досягти розуміння у спілкуванні, за якими ознаками можна зрозуміти почуття іншого. Створивши список якостей, учасникам пропонується поділитися власним досвідом, у яких ситуаціях вони користувалися або спостерігали якості зі списку.

Вправа «Жива скульптура» (20 хв).

Мета: розширення усвідомлення як позитивних, так і негативних аспектів почуттів.

Інструкція: Група ділиться на мікрогрупи по 3 студенти. Кожній мікрогрупі надається 7 хвилин, щоб підготувати «живу фігуру», в основу якою входить певне почуття чи емоція. У зображенні повинні брати участь всі члени мікрогрупи.

Питання для обговорення:

1. За якими ознаками ви визначали почуття?

2. Легко чи важко вам було виділяти в почутті позитивні, негативні сторони?

Читання у ролях та обговорення текстів з реальних переговорів (1 год).

БЛОК МІЖКУЛЬТУРНІ КОМУНІКАЦІЇ

Міні-лекція «Міжкультурна комунікація», презентація, обговорення (20 хв.).

Вправа «Міжкультурна невербаліка» (20 хв.).

Інструкція: кожному студенту виділяється по 5 жестів. Завдання того, хто отримав жести продемонструвати їх, а завдання усіх інших відгадати, який це був жест і що він означає в різних країнах.

Після вправи потрібно провести обговорення., при необхідності повторити теорію (10-15 хв.).

Вправа «А чия це традиція?» (30-35 хв.).

Студенти розділяються на групи по 3-4 чоловіки, їм пропонується список традицій різних країн, які важливо знати під час підготовки до переговорів з представниками цих країн. У кожної команди по п'ять різних традицій, різних країн світу. Завдання команд вигадати невеличкі сценки, пов'язані з переговорним процесом та показати в них традиції, які попалися певній команді. Завдання інших команд здогадатися, яка традиція та з якої країни.

Обговорення реальних міжнародних переговорів (1 год).

Домашнє завдання: створення словників (українська, англійська мова) «Терміни міжнародних переговорів». Кожен студент по 10 слів. Виписати та вивчити.

Перевірка домашнього завдання (дебрифінг) (1 год.).

Домашнє завдання додати слова, яких не має у ваших словниках.

Вправа «Відгадай хто» (20 хв).

Інструкція: студенти діляться на 9 груп. Кожна група отримує картку, на якій подана інформація про особливості ведення переговорів різними країнами світу. Завдання групи розпізнати, яка країна ховається за певними особливостями. На це дається 10 хв. Після цього студенти розкривають свої відповіді, пояснюючи чим вони керувалися під час обговорення? Що було основним фактором у визначенні країни? Чи легко було виконати дану вправу? Та що нового вони з неї для себе взяли?

Блок 2«Виявлення спірних запитань, обговорення позицій».

Зустріч 1 (4 год.).

Робота над дикцією, жестами та силою голосу (30 хв.).

Перевірка домашніх завдань (брифінг) (1 год.).

Вступне заняття

Міні-лекція, презентація, обговорення (20 хв.).

Фаза передачі інформації.

Передача інформації – це процес, в ході якого співрозмовники намагаються створити один для одного достатню інформаційну базу. Ця фаза розвивається за наступною закономірності: увага і ступінь засвоєння інформації поступово падають, а вплив вашого авторитету на співрозмовника після деякого зниження знову зростає.

Фаза передачі інформації складається з наступних елементів:

1. Інформування співрозмовника: спільне та цілеспрямоване.

2. Слухання співрозмовника. Умови «хорошого слухання»: 1) ніяких побічних думок; 2) поки ви слухаєте, не можна обдумувати подальше питання і готувати контраргументи; 3) треба сконцентруватися на суті предмету, витіснити з голови все другорядне; 4) слід сконцентруватися тільки на тій темі, про яку йде мова.

3. Спостереження за реакцією співрозмовника. Якщо ви помітили якусь реакцію співрозмовника, то її потрібно перевірити за допомогою запитання.

Рольова гра «Претендент» (30 хв.).

Інструкція: студенти розділяються на мікрогрупи по 4 чоловіки та обирають та готують блок запитань, які менеджер по персоналу може поставити на співбесіді тому, хто влаштовується на роботу (організацію та посаду обирає група). Після цього одна людина з кожної групи грає роль менеджера, а одна претендента для другої команди.

Практичний сухий залишок. Питання краще починати зі слів: «Яким чином?», «Що послужило причиною?..», «Чим відрізняються?..» та ін.

Обговорення.

Вправа «Сито» (25 хв.) [242, с. 56].

Мета: відпрацювати навички відбору необхідного матеріалу з потоку інформації, вміння сконцентруватися на чомусь одному, розвивати увагу

Завдання: розвинути вміння концентруватися на головному, опускати непотрібні деталі, розвиток.

Мета: відпрацювати навички відбору необхідного матеріалу з потоку інформації, вміння сконцентруватися на чомусь одному, розвивати увагу

Завдання: розвинути вміння концентруватися на головному, опускати непотрібні деталі, розвиток уваги, уяви.

Матеріал: відсутній. Час проведення: 20-30 хвилин.

Хід вправи: вправа виконується в двох варіантах.

Варіант 1. Щоразу потрібно три добровольця. Один сідає на стілець обличчям до групи. Двоє інших розміщуються у нього за спиною. Кожен з них по сигналу тренера починає свій монолог. Завдання ведучому гравцеві – через дві хвилини переказати якомога більш докладно розповідь кожного з говорили.

Варіант 2. Вибирається один доброволець, який сідає спиною до групи. За сигналом тренера інші учасники починають розмовляти, співати, Пересміхаються ... Через 2 хвилини «доброволець» повертається до глядачів і розповідає лише про один із товаришів, чий голос він зауважив, використавши «сито», простежив в загальному шумі.

Питання для обговорення: 1. Сподобалося вправу? 2. У чому, на ваш погляд, сенс гри? 3. Чим вона може бути корисна при формуванні комунікаційних навичок?

Ми закінчили блок збір та аналіз інформації проведемо вправу для перевірки отриманих навичок збору та аналізу інформації.

Вправа «Детектив» [242].

Інструкція. Пропоную всім встати і зіграти в детектив. Кожен з нас буде автором цього детектива. Я придумую першу фразу, наприклад: «Рано вранці міс Марпл почула телефонний дзвінок». Я передаю цей м’яч Жені. Тепер вона буде продовжувати складати наш детектив. Але перш ніж вимовити таку фразу, вона повинна точно повторити те, що сказала я. Наступна за Женею людина повинна буде спочатку повторити те, що сказала Женя, а потім виголосити свою фразу та ін. Отже, перш ніж вносити свій внесок у спільну творчість, ми спочатку повторюємо те, що сказав попередній «автор». Чи є які-небудь питання? Починаємо.

Для того щоб оживити вправу, можна посадити всіх учасників спиною в колі і запропонувати їм складати свої фрази, ґрунтуючись на тих звуках, які роздаватимуть у центрі кола. В іншому інструкція повторюється: спочатку потрібно повторити те, що було сказано попереднім партнером, а потім виголосити свою фразу. У цьому варіанті вправи в центрі кола залишається тренер з деякими допоміжними матеріалами. Він може дзвонити у дзвоник, стукати якимось твердим предметом об стілець, гарчати, реготати, свистіти, пихкати, а також переливати воду з однієї склянки в іншу (це зазвичай викликає регіт) і використовувати ще масу інших можливостей. Після кожного «звукового сигналу» тренер сам призначає того, хто буде говорити, в випадковому порядку. Важливо, щоб у кожного була можливість висловитися. Краще, якщо така можливість кожному буде надана двічі.

При підведенні підсумків вправи тренер може поставити запитання: «Що було важче – складати свою фразу або повторювати чужу?» Іноді половина учасників говорить – складати, а інша половина – повторювати. Однак частіше учасники визнають, що повторювати складніше, коли ти сконцентрований на тому, що будеш говорити сам.

Міні-лекція «Агрументація», презентація, обговорення (25 хв.).

Важливо пам'ятати:

1. Потрібно оперувати простими, ясними, точними і переконливими поняттями. 2. Спосіб і темп аргументації повинні відповідати особливостям темпераменту співрозмовника. 3. Аргументи та докази, що роз'ясняються окремо, набагато ефективніше досягають мети, ніж якщо піднести все й одразу. 4. Три-чотири яскравих аргументи, які досягають більшого ефекту, ніж безліч «середніх» аргументів. 5. Аргументування не повинно бути декларативним або виглядати як монолог «головного героя». 6. Точно розставлені паузи дають кращий результат, ніж потік слів. 7. На співрозмовника краще впливає «активна» побудова фрази, ніж «пасивна», коли мова йде про аргументи (наприклад, краще сказати «ми це зробимо ...», ніж «можна це зробити ...»). 8. Порожні фрази свідчать про ослаблення уваги і ведуть до непотрібних пауз в цілях виграти час. 9. Потрібно вести аргументацію коректно по відношенню до співрозмовника. 10. Продовжувати оперувати можна тільки тими аргументами, які прийняті співрозмовником. Необхідно пристосувати аргументи до особистості нашого співрозмовника, тобто:

- направити свою аргументацію на цілі й мотиви співрозмовника;
- уникати простого перерахування фактів, а замість цього викладати переваги або наслідки, що цікавлять співрозмовника;
- вживати тільки ту термінологію, яка зрозуміла співрозмовнику;
- перевіряти вплив аргументів перехресними запитаннями для контролю за рівнем розуміння і сприйняття співрозмовником ваших слів;
- порівняння слід використовувати з огляду на досвід співрозмовника.

Це все – третя сходинка переговорів.

Риторичні методи аргументації: 1) пряме звернення до співрозмовника (списки аргументів); *2) в*итяг висновків (від приватного – до загального); 3) метод порівняння; 4) метод «так ... але»; 5) метод ігнорування; 6) метод потенціювання

(зміщення акценту – висунення на перший план того, що вас влаштовує); 7) метод «вилучення висновків».

Спеціальні (маніпуляційні, спекулятивні) методи: перебільшення*;* анекдот; посилання на авторитет; дискредитація співрозмовника (маніпуляція – якщо не можуть переконати по суті, ставлять під сумнів особистість співрозмовника); «Висмикування» фраз і піднесення їх у зручному вигляді; зміна напрямку (не атакуємо аргументами, а міняємо тему розмови); перебільшення другорядного; заплутана інформація, «незрозумілі» слова; відстрочка, затягування дискусії; прохання «поспівчувати» (маніпуляція – «Казанська сирота»).

Під час обговорення кожного методу чи прийому аргументації, студентам пропонується по колу навести приклад, спираючись на специфіку їхньої майбутньої професійної діяльності.

Ділова гра «переговори» (2 год.).

Міні-лекція «Аргументація», надання рекомендацій, методи аргументації (під час обговорення кожного методу чи прийому аргументації, студентам пропонується по колу навести приклад, спираючись на специфіку їхньої майбутньої професійної діяльності), прийоми переконання (група складає список аргументів (8-10), які записуються на дошці і обговорюються кращі аргументи усією групою), під час обговорення кожного методу чи прийому аргументації, студентам пропонується по колу навести приклад, спираючись на специфіку їхньої майбутньої професійної діяльності.

Зустріч №4 «Активне слухання». На початку зустрічі проводиться вправа «14 зубочисток», яка спрямована на введення студентів у тему активного слухання. Вона виконує роль постановки проблеми (див. додаток Л). Вкінці виконання вправи проводиться рефлексія, яка дає можливість побачити переваги активного слухання.

Міні-лекція «Активне слухання», презентація, обговорення.

Важливо розглянути методи активного вислуховування з’ясування, перефразування та резюмування, навести приклади кожного методу наприклад: з’ясування: повторіть ще раз …; уточніть, будь ласка …; дозвольте уточнити …; я хотів би уточнити …; якщо вам неважко, прошу відповісти.

Розглянути прийоми активного слухання: глухе мовчання, «піддакування»; «ехо» та ін. Наведення прикладів усіх прийомів по колу.

Однією з невід’ємних частин аргументації є навички переконання співрозмовника.

Прийоми переконування співрозмовника

Група складає список аргументів (8-10), які записуються на дошці і обговорюються кращі аргументи усією групою.

АРГУМЕНТ

↓

в кінці найсильніший аргумент (пауза 5 сек.)

↓

Запитання типу: Ми можемо вже сьогодні підписати контракт?

Прийоми переконання співрозмовника:

1. Мовні.

2. Немовні.

Мовні прийоми переконання співрозмовника: переходи; трюїзм (банальності); поділ рівнів свідомості; допущення; ілюзія вибору; право вибору; протиставлення; питання на привернення уваги; питання-ярлики; історії та анекдоти.

Переходи. Організуйте свою промову так, щоб вона була плавною, без заминок і різких поштовхів. Подібний ефект досягається завдяки використанню перехідних слів: «якщо», «коли», «якщо ..., то», «і», «отже».

Трюїзми. Трюїзм – це очевидне твердження, банальність: *«Всі ми люди», «Життя змінюється з кожною секундою».* Вони використовуються для того, щоб викликати «так» – реакцію, що полегшує партнеру прийняття подальшої інформації.

Розділення рівнів свідомості. Застосовується для обходу опору партнера і пом'якшення протиріч.

Припущення. Формула цього прийому: «Перш ніж Х – У»: *«Перш ніж ми з Вами обговоримо можливі форми співпраці, я готовий відповісти на всі Ваші запитання».*

Зверніть увагу – повідомлення «Х» залишається, як би, поза критикою взагалі.

Ілюзія вибору. «Ви хочете підписати договір самі чи доручити це своєму заступнику?», «Ми можемо вже сьогодні зробити свій вибір за асортиментом, або краще це зробити завтра?».

Право вибору. Тут партнеру надаються варіанти. Водночас, його увага акцентується на тому виборі, який вигідний вам (інтонацією, жестом).

Привернення уваги. Використовуються такі слова, як «цікаво», «хотілося б знати» та ін.

Приклади: *«Хотілося б знати, а як ви дивитеся на таку пропозицію?», «Цікаво, що ви скажете з приводу можливої співпраці?».*

Питання-ярлики. Питання типу: *«Чи не правда?», «Чи не так?», «Хіба не так?».*

Історії, анекдоти, притчі.

Приклади:

- *«Згадайте, що сказано в Біблії ...»;*
- *«Пам'ятаєте, як це у Шекспіра ...»* .

Немовні прийоми переконання співрозмовника: невербальне виділення ключових слів; виділення іміджу і статусу того, хто переконує; не знижуйте свій статус; не принижуйте статус співрозмовника; будьте приємним співрозмовником; проявіть емпатію; слідкуйте за мімікою жестами і позами (своїми і співрозмовника).

1. Невербальне виділення ключових слів. Виділені слова набагато міцніше відкладаються в пам'яті. Ви можете, наприклад, доторкнутися до руки партнера.

2. Виділення іміджу і статусу того, хто переконує: високий статус надає професіоналізм; людина, яка має більшу вагу нерідко сприймається як більш ґрунтовна, що вселяє довіру; статус того, хто звинувачує сприймається як більш

високий, ніж статус того, хто виправдовується; участь у конфлікті знижує статус; високе посадове чи соціальне становище, видатні успіхи, освіченість піднімають статус людини, а разом з тим і його аргументів.

3. Не занижуйте свій статус. Слід уникати вибачень (без належних до те причин) – прояви ознак невпевненості.

Негативні приклади: *«Вибачте, якщо завадив», «Будь ласка, якщо у вас є час мене вислухати», «Я б хотів попросити вас ...».*

4. Не принижуйте статус співрозмовника.

5. Будьте приємним співрозмовником: завдання першої частини бесіди – створити атмосферу взаємної довіри; приємний співрозмовник стимулює вироблення «гормонів задоволення» і небажання вступити в конфронтацію.

6. Проявіть емпатію.

7. Слідкуйте за мімікою, жестами та позами (себе та співбесідника).

Бажаючи переконати, починайте не з тих моментів, які вас розділяють, а з того, з чим ви згодні зі співрозмовником.

Перевіряйте, чи правильно ви розумієте співрозмовника.

Приклади: «Чи правильно я Вас розумію?», «Іншими словами, Ви вважаєте?».

Переконання за методом Гомера. Вашого співрозмовника переконує наступний порядок аргументів:

СИЛЬНИЙ АРГУМЕНТ

↓

Декілька аргументів «середньої сили»

↓

НАЙСИЛЬНІШИЙ АРГУМЕНТ

Переконання за методом Сократа. Отримайте три ТАК від вашого співрозмовника!

Переконання за методом Паскаля:

- не «заганяйте» співрозмовника «в кут»;
- дайте йому можливість «зберегти обличчя».

Метод Сократа. Приклад.

3 товариша відправились на прогулянку, в кафе замовили їжу та напої. Після обіду підійшов офіціант і дав рахунок на 30$.

Кожен дістав 10$ і віддав офіціанту. Коли офіціант перерахував замовлення, то зрозумів, що потрібно було взяти з клієнтів лише 25$. Він попросив хлопчика-помічника догнати і повернути гроші. Коли хлопчик побачив, що їх троє, а доларів 5, то зрозумів, що поділити їх порівну він не зможе, тому віддав 3 долара (по долару кожному), а собі залишив 2.

Усі троє заплатили за обід по 9 доларів?Так?

3 на 9 = 27 так?

27+2, які у хлопчика 29 так?

Де 30й долар?

Під час обговорення кожного методу чи прийому аргументації, студентам пропонується по колу навести приклад, спираючись на специфіку їхньої майбутньої професійної діяльності.

Вправа «Я буду вести переговори» (15 хв.). Студентам пропонується розділитися на підгрупи по 4-5 чоловіки та дається завдання обрати лише одного члена підгрупи, який буде вести міжнародні переговори в Парижі, так як надається лише з фірми можуть взяти тільки одного працівника. Завдання кожного учасника переконати колег, що саме йому потрібна дана можливість найбільше.

Вправа «Купівля…» (15 хв.). Мета даної вправи полягає у демонстрації методів психологічного впливу на людей, розвиток навичок аргументації. Студентам було запропоновано математичну задачу, в якій є деякі логічні складності: директор студії «Records» купив мікрофон за 2000 гривень, на наступний день продав його за 3000. Зайняв одну тисячу у купив новий кращий мікрофон за 4000, після чого продав його за 5000 гривні. Питання: який дохід у директора?».

Кожному учаснику надавалося 3 хвилини на розв'язання даної задачі. Після закінчення 3 хвилин ведучий пропонує учасникам вголос повідомити свою відповідь і ступінь впевненості у відповіді, виражену у відсотках. Наприклад: «Моя відповідь – одна тисяча гривень, і я впевнений в цьому на сто відсотків, або: «Моя відповідь 3000 гривень, але я впевнений в цьому тільки на п'ятдесят відсотків».

Після цього студенти повинні довести групі своє рішення методом позитивних відповідей Сократа. Хід вирішення проблеми або завдання простежується мінімальними кроками, які формулюються як питання. Наприклад, «Чи згодні ви з тим, що за умовою задачі у директора початковий капітал становив 2000 гривень?». Завдання в тому, щоб не просто викласти хід своїх міркувань, а на кожному кроці досягти розуміння і згоди партнерів.

Міні-лекція «Вміння слухати» (3 год.).

Перевірка домашнього завдання (30 хв.).

Робота над дикцією, міміко, жестами, силою голосу (30 хв.).

Вправа «Чотирнадцять і не більше» (20 хв.). Виконує роль постановки проблеми. Одному студенту видається аркуш, на якому зображена схема з 14 паличок, а усім іншим членам групи видаються набори з 14 зубочисток.

Вправа виконується в два етапи: 1) студент, який отримав схему повинен пояснити іншим учасникам, як їм розкласти свої зубочистки, щоб отримати малюнок ідентичний тому, який зображено. Він може пояснювати тільки по кожній паличці і тільки один раз. Завдання інших учасників уважно слухати та розкладати зубочистки. Не можна перепитувати та ставити запитання, використовується лише пасивне слухання; 2) видається новий малюнок з 14 паличок, завдання учасників те ж саме, але цього разу вони можуть ставити ведучому запитання та перепитувати.

Вкінці виконання вправи проводиться рефлексія, яка дає можливість побачити переваги активного слухання.

Міні-лекція, презентація, обговорення (25 хв.).

«Активне слухання. Активне слухання необхідно для того, щоб не опинитися бранцем двох драм – слухання і розуміння.

Вправа «Як я вмію слухати?».

Європейська статистика показує, що середній рівень навичок слухання становить 55 балів.

Як Ви вважаєте де буде знаходитись ваша оцінка навичок слухати? Усі відповіді тренер наносить на лінію (див. рис. 3). Дивимося на показники і обговорюємо разом з групою: Як Ви оцінюєте даний результат?

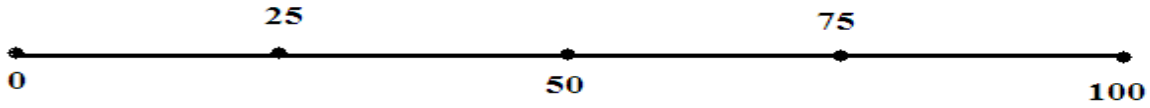


Рис. 3. Персональна оцінка навичок слухати

Активне слухання передбачає володіння вміннями самовираження і дії, оскільки це активне, а не пасивне слухання. Тому, тренуючи вміння чути і розуміти, ми тренуємо вміння висловлювати свої думки і почуття, вміння втілювати їх у дію.

Активне слухання спрямоване на формулювання і вирішення комунікативних завдань, у той час як пасивне слухання – це зміна станів у процесі впливу комунікативних стимулів.

Методи активного вислуховування: 1) з'ясування; 2) перефразування; 3) резюмування.

З'ясування. Наприклад: повторіть ще раз …; уточніть, будь ласка …; дозвольте уточнити …; я хотів би уточнити …; якщо вам неважко, прошу відповісти ...

Перефразування. Наприклад: якщо я правильно зрозумів …; правильно я Вас розумію …; іншими словами, Ви вважаєте …; можливо я помиляюся, але …; чи дійсно … .

Резюмування. Наприклад: основна Ваша ідея, як я зрозумів, в тому, що…; якщо підвести підсумок, то…; ваші слова означають, що…; І так, ми домовились, що… .

Типові прийоми активного слухання: Глухе мовчання. «Піддакування» («ага», «угу», «так-так», «ну», кивання підборіддям та ін.). Ехо – повторення останніх слів співрозмовника. Дзеркало – повторення останньої фрази зі зміною порядку слів. Парафраз – передача змісту висловлювання партнера іншими словами. Спонукання – вигуки та інші вирази, які спонукають співрозмовника продовжити перервану мову («Ну і ...», «Ну, що далі?», «Давай-давай» та ін.). Уточнююче питання – питання типу «Що ти мав на увазі, коли говорив есхатологічний …». Навідні запитання – питання типу «Що-де-коли-чому-навіщо», нерідко такі питання по суті відводять від лінії, наміченої оповідачем. Оцінки, поради. Продовження – коли слухач вклинюється в розмову і намагається завершити фразу, почату мовцем, «підказує слова». Емоції – «ух», «ах», «здорово», сміх, «ну-і-ну», «сумне обличчя» та ін. Нерелевантні і псевдорелевантні висловлювання – висловлювання, що не стосуються справи або пов'язані лише формально («а в Гімалаях все інакше» і йде розповідь про Гімалаї,

«до речі про музику ...» і далі інформація про гонорари відомих музикантів). Після ознайомлення зі списком ведучий пропонує «оповідачам» описати спостережувані ними реакції слухачів і дати їм класифікацію на основі наведеної схеми. Вибираються реакції, які використовуються найчастіше та обговорюються їх позитивні і негативні сторони в ситуаціях спілкування.

Вправа «А послухайте… » (30 хв.). Вправа спрямована на розвиток умінь ефективно слухати.

Студенти діляться на пари. Один студент повинен щось протягом трьох хвилин розповідати, якусь цікаву історію зі свого життя, а другий мімікою, жестами, виразом обличчя та іншими невербальними і вербальними способами продемонструвати свою увагу і інтерес до інформації.

Всі інші члени групи оцінюють за десятьма бальною системою ефективність слухання і визначають його рівень. Процедура повторюється до тих пір, поки всі члени групи візьмуть участь в грі.

Вправа «Три якості слухання» (15 хв.) [237].

Робота проводиться в трійках. Кожній трійці необхідно обговорити якості, необхідні професіоналу педагогічної професії.

Завдання: вибрати три найбільш важливі якості і виробити чіткий алгоритм обговорення: двоє розмовляють, третій контролює використання прийомів слухання. Потім функції змінюються. Після роботи в трійках – дискусія на задану тему з усією групою (представники з різних трійок).

Зустріч №5 «Запитання».

Міні-лекція «Запитання», види запитань (приклад по колу кожного виду запитання); вправа, спрямована на постановку проблеми, Тренер-викладач має можливість побачити на скільки студенти розбираються в типах запитань чи вірно виконують завдання, при цьому він фіксує помилки і показує їх лише вкінці вправи; вправи, спрямовані на розвиток вміння ставити запитання.

Вправа «Вигадай сам». Дана вправа спрямована на постановку проблеми. Учасникам тренінгу по колу пропонується дати приклад відкритого та закритого запитання. Тренер-викладач має можливість побачити на скільки студенти розбираються в типах запитань чи вірно виконують завдання, при цьому він фіксує помилки і показує їх лише вкінці вправи.

Вправа «Пум-пум-пум» [242]. Мета даної вправи – надати можливість переконатися у цінності відкритих питань для розуміння партнера. Впродовж даної вправи тренер-викладач повинен надати можливість учасникам вступити в індивідуальний контакт з тренером, взаємодіяти з ним в системі запитань та відповідей та привернути увагу учасників один до одного, змусити їх поглянути один на одного і почати «вдивлятися» один в одного.

Студенти повинні в ході виконання вправи, за допомогою відкритих запитань вони повинні відгадати, щ загадав тренер (це може бути колір очей, буква, цифра та ін.).

Вправа може повторюватися декілька разів, при цьому ускладнюється загадане слово.

Вправа «5 копійок» (15 хв.). Дана вправа дає можливість студентам ще ближче познайомитися один з одним, так як для виконання вправи потрібно розділитися на пари (обираються студенти, які найменше спілкуються в групі).

кожному студенту видається листочок, на якому написано три непов'язані між собою слова. Впродовж двох хвилин студенти спілкуються на обрану ними самостійно тему, їх завдання в процесі спілкування використати усі свої слова, які написані на листочку, по три рази кожне. Завдання співрозмовника почути усі три слова та вгадати їх.

Після проведіть де брифінг: 1. Як ви себе почуваєте? 2. Що зараз відбувалося? 3. Що вам допомагало? 4. Що заважало? 5. Для чого було потрібно цю вправу? Що воно демонструє?

Тренінгова процедура «Суперечка» [217].

Призначення. Розвиток вмінь і навичок аргументування, наполегливості у відстоюванні своєї точки зору. Ведучий пропонує учасникам тренінгу свої заготовки – пари протилежних за змістом висловлювань, що мають світоглядний характер (наприклад «Світ нещадний і несправедливий» – «Світ вже досконалий і бездоганний»). Процедуру бажано проводити в тренінговій групі, з вже досить добре «розігрітими» учасниками. Незважаючи на уявну простоту процедури, недосвідчений психолог може допустити помилку, випустивши групу з-під контролю, тому що в будь-якій групі знайдуться учасники, які з запалом будуть відстоювати свої світоглядні переконання. Тому перед процедурою необхідно чітко проговорити мета вправи (розвиток навичок аргументування) і підкреслити ігровий характер дискусії.

Для підведення підсумків знадобиться дошка (аркуш ватману) і крейда (маркери).

Якості. Вміння аргументувати. Наполегливість у суперечці Зміст Ведучий пропонує учасникам тренінгу вправа на розвиток умінь і навичок аргументування в суперечці, набуття деякій наполегливості в суперечці. Можна розповісти про важливість і того, і іншого. Звичайно, слід зауважити, що в наполегливості слід знати міру, що треба наполягати не на своїй правоті, а на важливості аргументів, відтворення логіки. Дуже важливо підкреслити, що вправа носить ігровий характер, що не варто надто серйозно переслідувати мету перемогти в світоглядному суперечці. Важливо відзначити, що якщо хтось буде відстоювати чужу йому точку зору, то за це його лаяти ніхто не буде, «тренінг для того і існує, що можна спробувати себе нові ролі».

ЗАПЕРЕЧЕННЯ

Чому виникають заперечення: захисна реакція; розігрування ролі; інший підхід; непогодження; тактичні роздуми.

Логіка спростування заперечення: аналіз; з'ясування справжньої причини заперечення; вибір тактики і методу; спростування заперечення.

Завдання для групи (10 хв.): дати відповідь на запитання – Як Вам зазвичай заперечують?

Варіанти виконання завдання:

1) розділити по групам для формування заперечень;

2) написати на дошці, роздати усім карточки, пишемо відповіді на одне заперечення.

Вправа «Чорний і білий ангели» [253].

Мета: виклик до теми роботи з запереченнями.

Час проведення: 25-30 хвилин.

Для наступної вправи потрібен доброволець, який зможе абстрагуватися від того, що він працює в нашій компанії і зможе стати незалежним і неупередженим суддею.

Виходить доброволець. Інша група повинна розділитися на дві частини. Розділилися. Одна команда повинна підготувати перелік тверджень, чому варто купувати наш продукт (диван, тумба, шафа-купа). Ви будите «білими ангелами». Друга команда готує перелік тверджень, чому не варто купувати наш продукт. Ви відповідно «чорні ангели». На підготовку 5 хвилин.

Підготувалися. Прошу команди розійтися в протилежні сторони. Встаньте в різних кінцях кімнати. Суддю прошу встати в центр кімнати. Команди висловлюють по черзі свої аргументи. «Суддя» слухає їх по черзі, і кожного разу робить крок до тієї, чий аргумент здається йому більш переконливим.

Починаємо.

Підсумки:

1. Ми бачимо, яка команда виявилася більш переконливою. Чому сталося саме так? 2. Як зробити так щоб перемога «білого ангела» була неминучою?

Я пропоную використовувати затвердження «чорних ангелів» для подальшої роботи і розібратися, як же нам нейтралізувати ці твердження.

Прийоми спростування заперечення: посилання, цитати; схвалення + уточнення; переформулювання «Еластична боротьба» (частково погоджуємося); «так… але…?»; попередження; відставка; доказ безглуздості.

Заперечення клієнта та відповіді на них: дайте можливість співрозмовникові висловитися; не кажіть, що він неправий; відділяйте: згодні – не згодні; уникайте дискусій; знайте заздалегідь можливі заперечення і відповіді на них; не затримуйтесь на складному запереченні.

Прийом «7 кроків»: 1. Вислухайте заперечення. 2. Виразіть вдячність або співпереживання. 3. Задайте питання відкритого типу. Попросіть клієнта більш детально викласти своє заперечення. 4. Зробіть резюме отриманої інформації. 5. Дайте відповідь на заперечення. 6. Переконайтеся, що Ваша відповідь прийнятий і зрозумілий. 7. Зі словами «До речі ...» рухайтеся далі.

Техніка обробки заперечень

1) «СТРАТЕГІЯ ВІДКЛАДАННЯ»: я повернусь до цього пізніше; пройти непомітно.

2) «СТРАТЕГІЯ ПЕРЕКЛЮЧЕННЯ»: альтернативні умови; компенсація або «противага»; звернення до почуттів; порівняння або контраст; відповісти і поставити запитання; гумор; логічно; погодитись і нейтралізувати; альтернативні умови; компенсація або «противага»; звернення до почуттів; порівняння або контраст.

4) «СТРАТЕГІЯ НАДАННЯ ДОКАЗІВ»: розповісти про якийсь випадок; продемонструвати; запропонувати випробувати.

Що може ховатися за демонстрацією невдоволення:

1) труднощі входження в контакт: *«Щось він занадто жваво розмовляє. Треба йому як слід відповісти»;* 2) страх агресії у відповідь: *«Потрібно відразу проявити себе, щоб він знав з ким має справу»;* 3) страх обману: *«Навколо стільки випадків обману, потрібно бути насторожі»;* 4) інші переживання, в яких клієнт боїться зізнатися не тільки оточуючим, але і самому собі.

Вправа «Костюм».

Мета проведення: на конкретному прикладі продемонструвати і розібрати джерела опору купівлі і різні прояви заперечень клієнтів.

Час проведення: 20 хвилин.

Необхідні матеріали: великі ілюстрації костюмів (замість костюмів можна використовувати інші повсякденні речі), відеокамера, проектор, щоб зробити запис з подальшим розбором матеріалу, але можна обійтися і фліпчартом, на якому тренер фіксує слова-заперечення клієнтів.

Обирається два студента, які будуть пробувати продати один з костюмів.

Завдання інших заперечувати та записувати усі заперечення.

Обговорення вправи:

1. Як Ви – клієнти реагували на пропозицію купити костюм? 2. Як конкретно це проявилося, які слова говорили? 3. Що за цим стоїть? Чому Ви, як Клієнт, чинили опір покупці? 4. Чому Ви заперечували? 5. Що Ви чекали від продавця? Що Вам було потрібно? 6. Яку інформацію про Клієнта дає нам його заперечення?

У процесі аналізу тренер на фліпчарті фіксує конкретні слова-заперечення і причини опору клієнта, які дізнається від учасників-клієнтів. З'єднує їх стрілками, об'єднує в групи, якщо кілька заперечень можна віднести до однієї і тієї ж причини (наприклад відсутність у клієнта потреби в пропонованому товарі).

Висновок: заперечення містить багато важливої для продавця інформації і відкриває можливості для продажу, коли ми розуміємо причини опору і справжні потреби нашого клієнта.

ВИХІД З КОНФЛІКТНИХ СИТУАЦІЙ

Міні-лекція «Виникнення і розвиток причин конфліктів».

Типи конфліктогенів: Прояв агресивності: природна та ситуативна агресивність. Прагнення до переваги (сарказм, погроза, зауваження…). Прояв егоїзму.

Нерідко причинами конфлікту стають: різниця в поглядах людей на одну і ту ж саму проблему та «конфлікт інтересів».

У ситуації «конфлікту інтересів» важливо: Чітко представляти предмет конфлікту: реальний і віртуальний. Знати пастки конфлікту. Володіти технологією управління конфліктом.

Вправа «Конфлікт – це… ».

Інструкція: необхідно продовжити фразу: конфлікт – це ...

Завдання – запропонувати якомога більше простих визначень. Тренер записує висловлювання учасників на дошці.

Наприклад:

- конфлікт – це великі проблеми;
- конфлікт – це головний біль.

Ми продовжуємо фразу «конфлікт – це...» залежно від того, як ставимося до конфлікту.

Вихід з конфліктної ситуації (Методика Томаса-Кілмена): конкуренція; компроміс; відхилення; пристосування; співпраця.

Стиль конкуренції.

Кому: активним; незацікавленим в співпраці; здатним на вольові рішення.

Приклади ситуації: 1. Результат дуже важливий для Вас. 2. Ви володієте авторитетом. 3. Потрібно якнайшвидше вирішити проблему. 4. Вам немає що втрачати.

Стиль відхилення.

Кому: Ви не відстоюєте свої права; проблеми не настільки важлива; Ви відчуваєте себе неправим; під час спілкування зі «складною» людиною.

Приклади ситуацій: 1. Напруга занадто велика. 2. Результат не дуже важливий для вас. 3. У Вас важкий день. 4. Ви хочете виграти час. 5. У Вас мало влади.

Стиль пристосування: дійте спільно з іншою людиною, не намагаєтесь відстоювати свої особистісні інтереси; Ви не можете отримати верх, так як Ваш опонент володіє більшою перевагою.

Приклади ситуацій: 1. Вас не хвилює те, що сталося. 2. Ви хочете зберігати мир. 3. Результат набагато важливіший для іншої сторони. 4. Правда на Вашому боці.

Стиль співпраці: активно відстоюєте свої інтереси, намагаєтесь співпрацювати; вимагайте більш тривалої співпраці; сторони мають різноманітні приховані потреби.

Приклади ситуацій: 1. Вирішення проблеми важливе для обох сторін. 2. У Вас тривалі взаємозалежні стосунки. 3. Є час попрацювати над проблемою. 4. Обидві сторони конфлікту хочуть пропонувати ідеї і трудитися над вирішенням проблеми та в змозі висловлювати свої думки та слухати.

Цілі:

1) сформувати поняття про види поведінки в конфлікті;

2) показати основні психологічні фактори, що визначають конфлікт;

3) вчитися вибирати адекватні стилі поведінки в конфлікті.

Ведучий ділить всіх учасників на п’ять груп, в кожній вибирається її представник, якому ведучий дає одну з п’яти карток з назвою певного стилю поведінки в конфлікті з відповідним девізом:

1) стиль «Конкуренція»: «Щоб я переміг, ти повинен програти»;

2) стиль «Пристосування»: «Щоб ти виграв, я повинен програти»:

3) стиль «Компроміс»: «Щоб кожен з нас щось виграв, кожен з нас повинен щось програти»;

4) стиль «Співробітництво»: «Щоб виграв я, ти теж повинен виграти»;

5) стиль «Уникнення»: «Мені все одно, виграєш ти чи програєш, але я знаю, що в цьому участі не приймаю».

Кожна група обговорює і готує сценку, в якій демонструється запропонований їй вид поведінки в конфлікті.

Дебрифінг:

1. Як даний вид поведінки в конфлікті вплинув на емоційний стан, на почуття його учасників?

2. Чи могли інші види поведінки в цій ситуації бути більш корисними для учасників?

3. Що змушує людей вибирати той чи інший стиль поведінки в конфлікті?

4. Який стиль самий конструктивний для взаємин людей?

Рольова гра «Згладжування конфліктів» [217].

Мета вправи: відпрацювання умінь і навичок згладжування конфліктів.

Ведучий розповідає про важливість такого вміння як уміння швидко і ефективно згладжувати конфлікти; оголошує про те, що зараз досвідченим шляхом варто спробувати з'ясувати основні методи врегулювання конфліктів.

Інструкція: учасники розбиваються*]*.

Мета вправи: відпрацювання умінь і навичок згладжування конфліктів.

Ведучий розповідає про важливість такого вміння як уміння швидко і ефективно згладжувати конфлікти; оголошує про те, що зараз досвідченим шляхом варто спробувати з'ясувати основні методи врегулювання конфліктів.

Інструкція: учасники розбиваються на трійки. Протягом 5 хвилин кожна трійка придумує сценарій, за яким двоє учасників представляють конфліктуючі сторони (наприклад, сваряться подружжя), а третя – грає миротворця, арбітра.

На обговорення ведучий виносить наступні питання:

1. Які методи згладжування конфліктів були продемонстровані?

2. Які, на ваш погляд, цікаві знахідки використовували учасники під час гри?

3. Як варто було повести себе тим учасникам, кому не вдалося згладити конфлікт?

Вправа «Я в конфліктній ситуації» (Т.Р. Низовцева).

Призначення: дати можливість побачити чи сприймають тебе інші як конфліктну людину, показати різні способи реакції на конфліктну ситуацію і підходи до неї.

Зміст вправи. Один учасник виходить за двері. Група загадує конкретну людину. Складається характеристика вибраної людини за допомогою опису її поведінки в заданих умовах, в конкретній конфліктній ситуації. Учасник заходить в кімнату. Хтось з групи розповідає ситуацію і всі учасники (із загаданим) по колу висловлюють свій прогноз про поведінку оцінюваного. Основний учасник повинен відгадати кого описала група. При продовженні гри ситуація придумуються нові (це можуть бути реальні ситуації кого-небудь з групи).

Обговорення. Аналізуються підстави і критерії на основі яких ухвалювалось рішення того, хто вгадує. Думка групи. Думка і враження загаданого. Чим визначаються підходи до конфліктної ситуації? Які вони бувають?

Рольова гра «Владнання конфліктів» [217].

Призначення: відпрацювання умінь і навичок згладжування конфліктів.

Зміст гри. Ведучий розповідає про важливість такого уміння як уміння швидко і ефективно згладжувати конфлікти; оголошує про те, що зараз досвідченим шляхом варто спробувати з'ясувати основні методи врегулювання конфліктів. Учасники розбиваються на трійки. Впродовж 5 хвилин кожна трійка придумує сценарій, по якому двоє учасників представляють конфліктуючі сторони (наприклад, конфлікт на виробництві), а третій – грає миротворця, арбітра.

Призначення: відпрацювання умінь і навичок згладжування конфліктів.

Зміст гри. Ведучий розповідає про важливість такого уміння як уміння швидко і ефективно згладжувати конфлікти; оголошує про те, що зараз досвідченим шляхом варто спробувати з'ясувати основні методи врегулювання конфліктів. Учасники розбиваються на трійки. Впродовж 5 хвилин кожна трійка придумує сценарій, по якому двоє учасників представляють конфліктуючі сторони

(наприклад, конфлікт на виробництві), а третій – грає миротворця, арбітра.

Обговорення. На обговорення ведучий виносить наступні питання:

- Які методи згладжування конфліктів були продемонстровані?

- Які, на ваш погляд, цікаві знахідки використовували учасники під час гри?

- Як варто було повестися тим учасникам, кому не вдалося згладити конфлікт?

ЗАХИСТ ВІД МАНІПУЛЯЦІЙ

Міні-лекція «Захист від маніпуляції».

Приклад: Ви приїхали на таксі додому. Плата за проїзд склала 90 грн. Ви дали 100 грн. і чекаєте здачу. Але таксист дуже довго починає шукати гроші, Ви чекаєте… Таким чином таксист намагається Вами маніпулювати.

Внутрішній Батько – відображення різноманітності батьківських стилів і ролей, знайомих людині в його досвіді.

Дітям природно копіювати своїх батьків, і те, що частіше людина бачив у своєму дитинстві і життя, як поведінка і стиль Батька, то пізніше легко відтворює і сам – в самих різних ситуаціях, не обов'язково в ситуації спілкування з дітьми.

Людина в батьківської позиції вчить і вимагає, опікується і наставляє, піклується або критикує, ставить високі цілі і наполягає на проходженні належного, створюючи і підтримуючи традиції.

Студентам пропонується по колу відповісти на запитання: «Котра година?», як дитина, батько, дорослий…

Обговорення.

Вправа «Антикварна лавка» [44].

Цілі та можливості застосування.

У вправі демонструється використання маніпуляцій в переговорному процесі.

Опис вправи.

Запрошуються четверо бажаючих взяти участь у вправі. Вони сідають за стіл переговорів.

Далі ведучий дає загальну інструкцію:

«Двоє з вас стають продавцями, двоє-покупцями.

Продавці – це господарі антикварної крамниці, вони продають старовинне блюдо, а покупці хочуть його придбати, але воно з подряпиною дорого коштує. Вам потрібно домовитися про ціну».

Після цього дається закрита інструкція «покупцям».

«Ваше завдання – створити враження, що бажана угода майже в руках.

Всі деталі угоди шикуються в струнку картину і в цей момент ви заявляєте: «Якщо ми зможемо утрясти і цю дрібницю... » і так кілька разів.

Ваше завдання – підтримувати у опонентів передчуття того, що укладення угоди вже близько.

Такий прийом називають «висячою морквиною».

8-10 хвилин відводиться на підготовку до переговорів, потім починають переговори. Вони тривають 5-7 хв.

Обговорення.

1. В обговоренні учасникам пропонується відповісти на запитання 2. Що вони відчували під час переговорів? 3. Чи вдалося реалізувати інструкцію? 4. Що

побачили спостерігачі, які прийоми використовувались? 5. Використовуються ці прийоми в реальній практиці? 6. Як справлятися з маніпуляціями?

Варіанти проведення. Можливі будь-які теми переговорів, наприклад, замовник вимагає поставку обладнання (бананів, автомобілів) 15-го числа, ви можете поставити тільки 25-го.Возможно поділ групи на четвірки і одночасне або послідовне проведення переговорів з різними закритими інструкціями-маніпуляціями (див. Додаток). Мінус «одночасного» варіанту – неможливість відеозйомки. Необхідні матеріали: заздалегідь роздруковані інструкції-маніпуляції (див. Додаток).

ДОДАТОК ДО ВПРАВИ

Провокування захисних реакцій. Постарайтеся поставити ваших опонентів в позицію тих, хто оборонявся. Ваша тактика – як можна довше демонструвати нерозуміння чужої позиції або сумнів у її правильності. Допитуйтесь, висловлюйте сумніву, говорите, що позиція партнерів не зовсім розумна або неконструктивна, навіть якщо розглядати її з точки зору їх інтересів.

Ілюзія співробітництва. Ви повинні виражати розуміння проблем іншого боку, готовність до співпраці, підтримку, схвалення, прояв симпатії, але одночасно демонструйте неможливість вирішити це питання в силу відсутності у вас належних повноважень, часу, коштів і т.д. Провокуйте партнера на поступки. Ви намагаєтеся «всучити партнерам обгортку від цукерки, а самі – отримати цукерку».

Заплановані поступки. Після активних заперечень ви погоджуєтесь зробити поступку в якомусь питанні, спонукаючи партнера зробити вам зустрічну поступку в іншому. Ваше завдання – зробити поступку в другорядному питанні, а потім, натискаючи на партнера, спонукати його зробити вам поступку в головному пункті розбіжностей.

Провокування інтересу до себе. Підвищення власної значущості. Ви повинні справити таке враження на опонента, щоб він сам захотів розвивати відносини з вами. Ви демонструєте, що у вас широкі перспективи, зв'язку, можливості.

Вправа «Шум, гам» (15-20 хв).

Мета: активізація учасників, аналіз стратегії досягнення своїх цілей в процесі ділових взаємин.

Інструкція учасникам:

Кожен студент отримує 10 папірців, на яких вони повинні написати свою заповітку мрію та завернути їх. Після цього викладач-тренер збирає усі папірці та перемішує між собою. Завдання для групи: зібрати якнайшвидше усі свої папірці впродовж 5 хв., використовуючи вмовляння, суперечки, обмін.

Дуже корисно буває провести відео зйомку, щоб потім учасники побачили з боку свої і чужі стратегії поведінки у вправі.

Обговорення.

Питання до переможцям:

1. Що вам дало так швидко впоратися із завданням?

Питання до всіх учасників: Яку тактику ви використовували під час торгу?

Кейс «Витіснення конкурента» (45-60 хв.) [253].

Мета: вправа занурює учасників у тему переговорів. У вправі моделюється ситуація з FMCG - переговори торгового представника і закупника.

Інструкція

Розділіть учасників на дві команди.

Вашим командам необхідно підготуватися до майбутніх переговорів в рамках поставленого завдання. Для цього вам необхідно:

• Визначити предмет і мета переговорів.

• Обґрунтувати мета переговорів з точки зору власних інтересів і можливих інтересів клієнта.

• Визначити набір умов, які ви вважаєте прийнятними для себе в даній ситуації

Після цього ми проведемо рольові ігри з метою виявити оптимальні стратегії в рамках поставленої теми.

Важливо дотримуватися таких правил:

• Спостерігачі з обох команд, які беруть у переговорах, записують всі пункти, які буде корисно обговорити після переговорів, а також все, що сприяє або заважає переговорному процесу.

• Представник кожної команди один раз за гру може взяти тайм-айт.

• Спостерігачі не можуть спілкуватися один з одним і з учасниками переговорів не інакше, як під час тайм-аутів.

Час на підготовку – 15 хв.

Обговорення гри

• У чому полягала стратегія і тактика Вашої команди на переговорах?

• Чи були ваші стосунки засновані на конкуренції або співпраці, орієнтовані на розвиток конфлікту або вирішення проблеми?

• Які чинники більшою мірою вплинули на досягнутий результат?

ПРИЙНЯТТЯ РІШЕННЯ

Міні-лекція. *Мета даної фази* – прийти до узгодженого із співрозмовником рішенням і спонукати до його виконання. Для цього вирішуються завдання: 1) досягнення основної (в крайньому випадку, запасний) цілі бесіди – погодженого з співрозмовником рішення; 2) розподілу зобов'язань виконання наміченого рішення; 3) стимулювання співрозмовника до виконання намічених дій; 4) складання резюме бесіди, зрозумілого для всіх з чітко виділеним основним висновком; 5) забезпечення сприятливої атмосфери в кінці бесіди.

Способами реалізації цих завдань служать: 1) техніки слухання; 2) техніки аргументації; 3) техніки підтримки контакту.

Кожна фаза може стати наскрізний, тобто, якщо деякі завдання не наважуються до кінця певної фази, можливе повернення до цієї фази, з тим щоб вирішувати ці завдання і рухатися далі у напрямку до досягнення єдиного рішення у співрозмовників з урахуванням інтересів обох.

Прийняття рішень і завершення бесіди.

Тут вирішуються такі основні завдання: 1. Досягнення основної або, в несприятливому випадку, альтернативної мети. 2. Забезпечення сприятливої атмосфери до моменту завершення бесіди. 3. Стимулювання співрозмовника до виконання намічених дій. 4. Складання короткого резюме бесіди, зрозумілого для всіх присутніх, з чітко визначеним основним висновком.

Прийняття рішень – це складний процес, успішному проходженню якого також можна і потрібно вчитися. Розглянемо дев'ять основних принципів прийняття рішень:

1. Перш ніж вникати в деталі, постарайтеся максимально добре уявити проблему в цілому. Перед прийняттям рішення потрібно отримати уявлення про явище в цілому і про те контексті, в який це явище вписується, і лише потім аналізувати деталі. В іншому випадку і вам, і вашому співрозмовнику загрожує загрузнути в дрібницях, не вийшовши за їх межі.

2. Не приймайте рішення, поки не розгляньте всі можливі варіанти. «Сім раз відміряй, один – відріж» – цей принцип застосуємо у всіх ситуаціях (крім, звичайно, надзвичайних). Поспішне прийняття рішень практично завжди змушує потім гірко жалкувати або залучати значні додаткові кошти, щоб ліквідувати небажані наслідки поспіху.

3. Сумнівайтеся. Вислуховуючи аргументацію співрозмовника або вибудовуючи свою ланцюжок доказів, не приймайте на віру і не використовуйте так звані «загальновизнані істини». Найкращі докази – це факти, а одним з кращих критеріїв істини є практика.

4. Намагайтеся поглянути на проблему з різних точок зору, навіть у тих випадках, коли шанси на успіх здаються мінімальними. Підготувавши рішення, подивіться, може бути, воно всього лише найбільш очевидне, в той час як оптимальне знаходиться десь осторонь. Не відкидайте неможливе. Іноді його можна втілити в життя.

5. Шукайте модель або аналогію, яка допоможе краще зрозуміти сутність вирішуваної проблеми. Це може бути словесна або графічна модель, математична формула або зменшена репродукція. У той же час не лінуйтеся і зверніть увагу на свої дії. Підшукайте підходящу метафору для них. Якщо ви, аналізуючи проблему, «б'єтеся головою об стіну», подумайте, хто ставить цю стіну, як вона висока і міцна. Маючи на увазі метафору стіни, пошукайте, що краще з нею зробити: розбити тараном (прямий напад), перелізти (настання), обійти (шукати інші шляхи вирішення проблеми) або піти назад (відмовитися від рішення).

6. Не задовольняє першим рішенням, яке прийде в голову. Перше рішення – це, всього лише, найбільш очевидне рішення. Оптимальне і найбільш креативне (творче) може лежати десь осторонь. Тому уявіть себе критиком і постарайтеся знайти всі його слабкі місця.

7. Перед прийняттям остаточного рішення поговорите з ким-небудь про свої проблеми. Така бесіда допоможе розслабитися, впорядкувати проблему і побачити в ній нові аспекти. Варто також послухати, що скажуть інші. Їм, можливо, вдасться побачити те, що вислизнуло від вашої уваги. Звернення за порадою не означає поділ відповідальності за рішення. Воно допомагає ще раз абстрагуватися від проблеми і чітко представити її. Часом, промовляючи проблему, починаєш чітко її бачити.

8. Не нехтуйте своїми почуттями. Провідна роль логічного мислення і здорового розуму в аналізі проблем і прийнятті рішень не підлягає сумніву. Але не можна применшувати і значення, яке мають почуття, переживання та інтуїція.

9. Пам'ятайте, що кожна людина дивиться на життя і виникаючі повсякденно проблеми зі своєю особливою точки зору. Тому, запитуючи думки

експертів, потрібно вміти вчасно зупинитися (інакше їх стане так багато, що картина розпливеться). Тому ж малоймовірно, що своїм рішенням ви зможете задовольнити запити всіх зацікавлених сторін. Швидше за все, залишаться й незадоволені. Але раз ви відповідаєте за рішення, значить вам і нести відповідальність.

Наостанок, опишіть кілька технік, що прискорюють прийняття рішень. Існує два прийоми прискорення прийняття рішень; прямий і непрямий. Пряме прискорення – це пряме запитання, що припускає відповідь «так» чи «ні», 50% на 50%. Непряме прискорення – рішення приймається за допомогою проміжних рішень. Непряме прискорення має три методи прийняття рішень.

Гіпотетичний підхід. Доцільно говорити про умовне рішенні, щоб співрозмовник розслабився і звикав до нього поступово. Підходять такі формулювання: «Якщо...», «У разі, якщо...», «Припустимо, що...».

Поетапні рішення. Остаточні висновки співрозмовника можна попередити, припустивши, що основне положення бесіди вже прийнято. Тоді приймаються тільки попередні або часткові рішення. Цим досягається досить сильний вплив в потрібному напрямку. Таким чином фіксуються окремі моменти рішень ще до того, як отримано остаточну згоду.

Альтернативні рішення. Важливо, щоб обидві альтернативи однаково вас влаштовували. За допомогою поетапних та альтернативних рішень ви домагаєтеся рішення проміжних завдань. При цьому можливість натрапити на «ні» значно менше, ніж при прямому прискоренні.

В кінці тренінгу студентам пропонується згадати список запитань, які потрібно розписати під підготовки до переговорів.

Студенти отримують домашнє завдання підготуватися до переговорів, використовуючи список запитань та вказівок до переговорів, які прописані у вправі «Міжнародна угода».

Ділова гра «Міжнародна угода» [1, с. 129].

Ця ділова гра вимагає певної підготовленості учасників і досить великих тимчасових витрат. При цьому вона дає учасникам можливість на практиці відпрацювати теоретичний матеріал, з яким вони вже встигли познайомитися.

Всі гравці діляться на три підгрупи. Кожна підгрупа – це уряд окремої країни, населення якої складається з 10 чоловік. Урядам необхідно організувати в країні виробництво і торгівлю з іншими країнами так, щоб нагодувати свій народ і захистити його за допомогою атомної зброї від можливих нападів ззовні.

Гра проходить у кілька етапів.

Перший етап

Команди отримують картки, на яких вказано, якими ресурсами вони володіють, які можливості у них є і які потреби у їх країни.

Кожній команді можуть дістатися наступні ресурси:

1. Уран або свинець – корисні копалини, з яких можна виробляти атомну зброю.

2. Сільськогосподарські угіддя, за допомогою яких можна добувати їжу.

3. Фізики, які з урану і свинцю можуть робити атомну зброю.

Можливості країн:

1. Один робітник на шахті може добути певну кількість свинцю або урану. 2. Один робітник у сільському господарстві може призвести певна кількість їжі.

Потреби кожної країни:

1. Країна потребує в певній кількості їжі, щоб уникнути голоду і вимирання. 2. Для захисту від можливих нападів необхідно мати як мінімум одну одиницю атомної зброї.

Додаткові умови:

1. Поклади урану є на території тільки однієї країни. Те ж саме стосується і свинцю. 2. Для виготовлення одного атомної зброї необхідно мати три одиниці свинцю, три одиниці урану і одного фізика. Один фізик може призвести будь-яку кількість атомної зброї за наявності необхідної кількості свинцю та урану. Для виробництва зброї фізики можуть запрошуватися з сусідніх країн (обмінюватися на інші ресурси). 3. Кожен житель країни може працювати тільки в одній області. Він або виробляє атомну зброю, або видобуває для цього уран або свинець, або займається вирощуванням сільськогосподарської продукції. 4. Кожна країна може торгувати ураном, свинцем, їжею і атомною зброєю.

Враховуючи всі ці умови, уряд кожної країни має нагодувати свій народ і захистити його від можливого нападу ззовні.

У грі не принципово, які саме ресурси, можливості і потреби будуть у кожної країни. На картках можуть бути написані будь-які значення, однак необхідно, щоб дотримувалася єдина умова: кожна країна відчуває нестачу в чому-небудь і не може обійтися без взаємин з іншими країнами. Ми пропонуємо наступний варіант розподілу ресурсів, можливостей і потреб у кожній країні, при якому всі три команди, правильно взаємодіючи один з одним, можуть впоратися з поставленим завданням, тобто призвести або придбати у інших країн необхідну кількість їжі і атомної зброї.

Картки першої команди.

Ресурси. У вас є уран і сільськогосподарські угіддя, одна людина при необхідності може працювати фізиком-У вас немає свинцю.

Можливості. Один робітник на шахті може здобути три одиниці урану; один робітник у сільському господарстві може призвести одну одиницю їжі.

Потреби. Ви потребуєте 14 одиницях їжі і одній одиниці атомної зброї.

Картки другої команди.

Ресурси. У вас є свинець і сільськогосподарські угіддя, але немає урану і фізиків.

Можливості. Один робітник на шахті може здобути три одиниці свинцю; один робітник у сільському господарстві може призвести дві одиниці їжі.

Потреби. Ви потребуєте 18 одиницях їжі і однієї одиниці атомної зброї.

Картки третьої команди.

Ресурси. У вас є сільськогосподарські угіддя, дві людини при необхідності можуть бути фізиками. У вас немає урану і свинцю.

Можливості. Один робітник у сільському господарстві може призвести чотири одиниці їжі.

Потреби. Ви потребуєте 20 одиниць їжі і однієї одиниці атомну зброю.

Другий етап

Кожна команда обирає лідера і тип правління в своїй країні (демократія, диктатура, конституційна монархія). Кожний уряд веде себе надалі у відповідності з обраним політичним ладом. Далі в командах організовується обговорення, як оптимальним чином розподілити людей по галузях, виходячи з наявних у країни ресурсів, можливостей і потреб. Нагадаємо, всього в країні 10 чоловік, не рахуючи уряду.

Результати обговорення записуються на окремих аркушах. Відповідно до прийнятого рішення провідний видає Командам певну кількість одиниць продукції (уран, свинець, їжа). Команда оцінює ситуацію, що склалася І вирішує, чим і як їй необхідно торгувати з іншими Країну. Далі призначається повноважний представник для ведення переговорів. Решта членів уряду в процесі переговорів не беруть участь.

Третій етап

Всього командам належить провести три п’ятнадцятихвилинних переговорних сесії, кожна з яких закінчується п’ятихвилинним перервою для загального обговорення всередині команди. При необхідності під час перерви повноважного представника можна змінити. Тільки під час трьох перерв у команд є можливість за допомогою фізика призвести атомну зброю (в обмін на уран і свинець вони отримують у ведучого картки, що позначають атомну зброю).

У процесі переговорів представники обмінюються наявними у них ресурсами. Після останньої перерви уряду оцінюють результати своєї діяльності і готуються до спільного обговорення результатів гри.

Четвертий етап

Обговорення гри. Зазвичай саме на цьому етапі виходить внести деяку ясність у те, що відбувалося і в те, яким чином слід було діяти командам. Найчастіше команди концентруються тільки на власних інтересах, не помічаючи при цьому, що саме вигідне рішення ігрової задачі можна знайти тільки при врахуванні інтересів усіх сторін, а отже, за грамотного та ефективному веденні переговорів.

Важливим моментом є те, що учасники ще до переговорів знають, скільки урану і свинцю необхідно, щоб забезпечити атомною зброєю всі країни (див. додаткові умови). Однак далеко не завжди уряди вирішують видобувати більше корисних копалин, ніж необхідно їм самим. Це приводить надалі до браку ресурсів і відповідно до того, що країни не можуть помінятися наявними у них «надлишками» так, щоб задовольнити потреби всіх країн.

Провокуючим на агресію елементом гри є виробництво атомної зброї. Часто в урядів виникає бажання відібрати силою відсутні їм ресурси, з'являються питання про можливість застосувати атомну зброю.

На всі ці моменти необхідно звернути увагу учасників в процесі обговорення гри. В результаті обговорення ведучий повинен підвести учасників до висновку, що в даній вправі, як і в житті, для ефективного функціонування, а іноді й просто виживання потрібно вміти взаємодіяти з іншими, домовлятися, враховуючи інтереси всіх сторін. Також в процесі обговорення гри потрібно детально зупинитися на етапі самих переговорів:

- які стратегії були обрані спочатку і наскільки важко було їх дотримуватися;

•що допомагало і що заважало домовлятися з іншими повноважними представниками країн;

•якщо в процесі переговорів уряду міняли своїх повноважних представників, то чим це було викликано;

•чого вдалося домогтися в процесі переговорів, наскільки ефективними вони виявилися.

Під час проведення вправи, переговори знімаються на відео.

ЗМІСТОВЕ ЗАБЕЗПЕЧЕНН ДІАГНОСТИЧНОГО ЕТАПУ ПРОГРАМИ

Зустріч №1. Перегляд фільму «Американці» (1992) та *зустріч №3* Перегляд фільму «Переговірник» (1998). Перегляд даних фільмів дає можливість засвоїти отримані знання, а також розвинуті вміння та навички. Студенти впродовж фільму роблять помітки про використання знайомих ним технік та методів, роблять аналіз героїв фільму, їхніх дій та після перегляду фільмів пропонують свої варіанти розвитку подій, якби на місці якось з героїв фільмів були вони.

Зустріч №2. Інтерв'ю зі спеціалістом з аналізу переговорного процесу.

Впродовж зустрічі студенти ставлять спеціалісту запитання, які залишилися не до кінця розкритими в ході або виникли під час проходження програми. Найчастіше студенти ставлять запитання типу: Розкажіть про цікаві історії, які сталися з Вами в процесі переговорів? Чи маніпулювати Вами та як Ви це помічали? Що Ви робите, якщо бачите, що Вами маніпулюють? Які техніки аргументації Ви найчастіше використовуєте? та ін.

Тренер-викладач в ході зустрічі фіксує чи використовують студенти, отримані в ході проходження програми знання та лексику.

Вкінці зустрічі студентам дається можливість влаштуватися в компанію, в якій працює запрошений гість на стажування, для цього впродовж однієї хвилини вони повинні пояснити, чому саме вони заслуговують на дану можливість більше за інших.

Зустріч №5. Проведення повторної діагностика рівня розвитку комунікативних навичок ведення переговорів.

Зустріч №6. Презентація результатів дослідження та загальна рефлексія після проходження програми.

Висновки: До програми розвитку комунікативних навичок ведення переговорів увійшли: творчі домашні завдання, перегляд відеофільмів за тематикою програми («Wall Street» (США, 1987), «Американці» (США, 1992), «Переговірник» (США, Німеччина, 1998), серіал «Теорія брехні»), інформаційні лекції-бесіди, зустрічі зі спеціалістами з переговорів, групова дискусія, рольові ігри, робота з проблемними ситуаціями, кейс-методи, рефлексивні ігри, соціально-психологічні тренінги, індивідуальні консультації.

Після кожного фільму учасники в неформальній, зручній для себе обстановці обговорювали сюжетну лінію, визначали позитивні та негативні сторони головних героїв, розмірковували про те, який стиль поведінки проявляли б вони на місці героїв, тобто іншими словами студенти занурювалися в запропоновані умови та проживали емоції, думки героїв.

Зокрема, інформаційні лекції-бесіди, зустрічі зі спеціалістами з переговорів, були спрямовані на загальне збагачення студентів інформацією про особливості ведення переговорів, роль комунікативних навичок ведення переговорів для майбутньої професійної діяльності студентів.

Рольові ігри орієнтовано на особисте включення студента до групових форм роботи та формування суб'єктності людини по відношенню до провідної діяльності. Засобами розвитку комунікативних навичок ведення переговорів студентів-міжнародників також є групові дискусії, що в свою чергу спонукають до самоаналізу, самооцінки й саморегуляції.

Отже, під програмою розвитку комунікативних навичок ведення переговорів ми розуміємо алгоритм дій, що забезпечує розвиток комунікативних навичок ведення переговорів, входять до компонентів спілкування в процесі переговорної діяльності.