

З.М. Садвакасова
А.К. Файзуллина
Н.М. Садыкова

ПСИХОЛОГИЯ
МЕДИАЦИИ И ПЕРЕГОВОРОВ

Учебное пособие

Алматы
«Қазақ университеті»
2020

УДК 159.9
ББК 88.53
С 14

*Рекомендовано к изданию Ученым советом
факультета философии и политологии
и РИСО КазНУ имени аль-Фараби
(Протокол №1 от 10.09.2020 г.)*

Рецензенты:

доктор психологических наук, профессор *А.М. Ким*
доктор психологических наук, профессор *А.Л. Нурмаханбетов*
доктор психологических наук, профессор *М.А. Перленбетов*

Садвакасова З.М.

С 14 Психология медиации и переговоров: учебное пособие / Садвакасова З.М., Файзуллина А.К., Садыкова Н.М. – Алматы: Қазақ университеті, 2020. – 294 с.

ISBN 978-601-04-4866-7

В пособии рассматриваются концепции медиации в переговорном процессе, а также примирительная процедура с учетом психологических знаний. Представлены особенности организации медиации, технологии, модели, приемы, техники, рекомендации по предотвращению и урегулированию конфликта в профессиональном медитативном процессе.

Пособие рекомендуется будущим медиаторам бакалаврам, которые обучаются по специальности «Психология», профессиональным медиаторам, руководителям организаций.

УДК 159.9
ББК 88.53

ISBN 978-601-04-4866-7

© Садвакасова З.М., Файзуллина А.К.,
Садыкова Н.М., 2020
© КазНУ им. аль-Фараби, 2020

СОДЕРЖАНИЕ

ВВЕДЕНИЕ В КУРС	
Медиация в профессиональной деятельности психолога	5
Глава 1. ТЕОРЕТИЧЕСКИЕ АСПЕКТЫ	
КОНФЛИКТОЛОГИИ	7
1.1 Классификация конфликта	7
1.2 Динамика конфликта	19
1.3 Анализ конфликта в медиации	29
Глава 2. ТЕОРЕТИЧЕСКИЕ ОСНОВЫ МЕДИАЦИИ	45
2.1 История зарождения и развития медиации	45
2.2 Сущность медиации в профессиональной деятельности медиатора	49
2.3 Технологии медиации в профессиональной деятельности медиатора.....	55
2.4 Подходы в медитативном процессе	83
Глава 3. ЛИЧНОСТЬ И ПРОФЕССИОНАЛЬНАЯ	
ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ МЕДИАТОРА	92
3.1 Компетенции медиатора в разрешении конфликта	92
3.2 Эмоциональный интеллект в деятельности медиатора	103
3.3 Манипуляция и ее противостояние в медитативном процессе.....	141
3.4 Искусство убеждения в медитативном процессе.....	162
3.5 Искусство слу(ь)шать в медиации	170
3.6 Искусство задавания вопросов в медиативном процессе.....	181
Глава 4. ИНСТРУМЕНТАРИЙ	
МЕДИАТОРА-ПСИХОЛОГА В ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ	
ДЕЯТЕЛЬНОСТИ В МЕДИАЦИИ	202
4.1 Техники в медиативной деятельности медиатора	202
4.2 Приемы при ведении медиативного процесса	205
4.3 Методы разрешения конфликта в медитативном процессе	211
4.4 Средства в медиации: метафора	220

Глава 5. ПЕРЕГОВОРНЫЙ ПРОЦЕСС В МЕДИАТИВНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ	230
5.1 Процесс проведения переговоров	230
5.2 Правила при ведении переговоров.....	242
5.3 Приемы при ведении переговоров	250
<i>Приемы для наступления в переговорах</i>	250
<i>Приемы для защиты в переговорах</i>	264
Приложения	274
Приложение 6.1 Ссылки на нормативные документы медиатора в Республике Казахстан	274
Приложение 6.2 Документация в медиации.....	275
Приложение 6.3 Библиотека медиатора	289