

КРАСНОДАРСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ МВД РОССИИ
КРЫМСКИЙ ФИЛИАЛ

Кафедра гуманитарных и социально-экономических дисциплин

Учебно-наглядное пособие

Дисциплина: Политология

40.05.02 Правоохранительная деятельность
специализация «Административная деятельность»
узкая специализация «Деятельность участкового уполномоченного полиции»

Тема № 2

«Психологические аспекты переговорного процесса. Технологии эффективного воздействия»

Обсуждена и одобрена
на заседании гуманитарных и социально-
экономических дисциплин,
протокол № 10
от 10 января 2022 г.

Подготовил:
доцент кафедры
кандидат философских наук, доцент
Н.В. Чудина-Шмидт

Симферополь
2022

План лекции:

Введение

1. Психологический контакт, психологическое содержание контакта между партнерами по общению.
2. Условия успешного установления психологического контакта в профессиональной деятельности участкового уполномоченного полиции.
3. Ошибки восприятия, возникающие в построении образа другого.
4. Изучение переговоров: основные подходы и методы.
5. Понятие и функции переговоров.
6. Подготовка к переговорам.
7. Этапы переговоров.
8. Основные стратегии ведения переговоров.
9. Основные тактические приемы ведения переговоров.
10. Посредничество в переговорах.
11. Правила ведения переговоров.

Заключение (выводы)

Цели лекции:

1. Образовательная (учебная, дидактическая) – объяснить условия эффективного общения участкового уполномоченного полиции Российской Федерации с гражданами.
2. Методическая – активизировать познавательную деятельность обучающихся на учебном занятии в процессе работы с наглядными пособиями и дидактическим материалом.
3. Развивающая – продолжить работу над формированием у обучающихся знаний, умений и навыков профессионального общения и специфики его применения в профессиональной деятельности участкового уполномоченного полиции.
4. Воспитательная – побуждать чувства ответственности, непримиримости со злом и предательством (ПК-20/4).

Список использованной литературы

а) нормативные правовые акты:

1. Федеральный закон от 07.02.2011 N 3-ФЗ «О полиции».

б) основная литература:

1. Социально-психологический тренинг профессионального общения: учебно-методического пособие [Электронный ресурс]{ : методический материал / А. С. Бондаренко, Т. Г. Саградова}. - Электрон. текстовые дан. - Краснодар : Краснодарский ун-т МВД России, 2020. - 86 с. - Загл. с титул. экрана.//85.64.47.195:8802/cgi-bin/irbis64r_plus/cgiirbis_64_ft.exe?LNG=&Z21ID=1851c3d6a3hdimts2n2u6n733&P21DBN=IBIS&I21DBN=IBIS_PRINT&S21FMT=fullw_print&C21COM=F&Z21MFN=5183

2. Коноваленко, М. Ю. Психология делового общения : учебное пособие / М. Ю. Коноваленко. - М. : Юрайт, 2020. - 158 с. - (Высшее образование)//http://185.64.47.195:8802/cgi-

bin/irbis64r_plus/cgiirbis_64_ft.exe?LNG=&Z21ID=1453c3d6a3hdimts2n2u1n131&P21DBN=IBIS&I21DBN=IBIS_PRINT&S21FMT=fullw_print&C21COM=F&Z21MFN=5029

3. Уразаева, Г. И. Социально-психологический тренинг профессионального общения сотрудников полиции [Текст] : учеб.–метод. пособие / Г. И. Уразаева. - Казань: КЮИ МВД России, 2017. - 400 с. - ISBN 978-5-906977-06-9 : Б. ц. Есть полнотекстовые версии (для доступа требуется авторизация).

4. Ульянина, О. А. Социально-психологический тренинг формирования психологической устойчивости и коммуникативной компетентности сотрудников полиции [Текст]: учеб. – метод. пособие / О. А. Ульянина // Труды сотрудников Академии управления МВД России. - М.: Академия управления МВД России, 2018.// http://185.64.47.195:8802/cgi-

bin/irbis64r_plus/cgiirbis_64_ft.exe?LNG=&Z21ID=1851c3d6a3hdimts2n2u6n733&P21DBN=IBIS&I21DBN=IBIS_PRINT&S21FMT=fullw_print&C21COM=F&Z21MFN=4968

в) дополнительная литература:

1. Галиева, Р.Д. Культура общения участкового уполномоченного полиции при взаимодействии с гражданами [Текст]: учеб.–метод. пособие / Р.Д. Галиева, Ю.В. Ключко - Барнаул: Барнаульский юридический институт МВД России, 2016.

2. Петров, В. Е. Проведение психологического тренинга с сотрудниками полиции с использованием метода моделирования профессиональных ситуаций [Текст]: учеб.-метод. пособие / В. Е. Петров, Н. Ю. Филипенкова. - Домодедово: ВИПК МВД России, 2011.

3. Петров, В.Е. Организация и проведение интеллектуального социально-психологического тренинга в работе с сотрудниками ОВД [Текст]: учеб.-метод. пособие / В.Е. Петров.- Домодедово: ВИПК МВД России, 2011.

4. Романовская И.В. Особенности профессионально-психологической подготовки оперуполномоченных уголовного розыска: научно-практическое пособие / И.В. Романовская. – Симферополь, 2021. – 62 с.

5. Экман, П. Узнай лжеца по выражению лица [Текст]: книга-тренажер / П. Экман, У. Фризен.- СПб.: Питер, 2018.

6. Егорова, Н. Н. Социально-психологический тренинг профессионального общения [Электронный файл]: учеб. пособие / Н. Н. Егорова. - Электрон. текстовые дан. // Труды сотрудников Уральского юридического института МВД России. - Екатеринбург: Уральский юридический ин-т МВД России, 2017. Есть полнотекстовые версии (для доступа требуется авторизация)

7. Психологическая работа в системе морально-психологического обеспечения оперативно-служебной деятельности личного состава [Текст]: учеб. пособие / сост. Ю. Ю. Тарасов. - М.: Академия управления МВД России, 2018. - 108 с.

8. Социально-психологический тренинг профессионального общения [Электронный файл]: учеб. пособие / сост. М. В. Воротникова. - Электрон. текстовые дан. // Труды сотрудников Уральского юридического института МВД России. - Екатеринбург: Уральский юридический ин-т МВД России, 2015.

9. Мальцева Т.В., Петров В.Е. Психологический профайлинг. Практикум:учебное пособие/ Т.В. Мальцева, В.Е. Петров. – Москва: РИОР:ИНФРА-М, 2022. – (Высшее образование). – 95с.

Введение

Человек - «существо социальное». Это означает, что он живет среди людей и осуществлять свою жизнедеятельность не иначе как через взаимодействие, общение.

Таким образом, каждый из нас в своей жизни, взаимодействуя с другими людьми, приобретает практические навыки и умения в сфере общения.

Эффективное общение - это единственная вещь, которая может быть действительно важна для всех людей, обитающих в обществе.

Эффективное общение:

- способствует взаимопониманию;
- направляет поток информации в нужное русло;
- помогает людям преодолеть барьеры для проведения открытой дискуссии;
- стимулирует собеседников предпринимать действия для достижения поставленных целей;
- передает информацию, поощряя сотрудников думать по-новому и действовать более эффективно.

Вопрос 1. Психологический контакт, психологическое содержание контакта между партнерами по общению.

Психологический контакт - это создание благоприятных условий для взаимоотношений и взаимных действий следователя с участниками процесса расследования, характеризующий стремлением следователя поддержать процесс общения в целях получения правильных (достоверных, полных, объективных) показаний.

Источником налаживания отношений является следователь.

Функции установления контакта:

1-информационно-коммуникативная

2-регуляционно-коммуникативная. В процессе общения осуществляется регуляция.

3-эмоционально-коммуникативная. Устанавливаются эмоциональные завязки.

Развитие психологического контакта проходит три стадии:

-стадия взаимного оценивания, это и внешнее восприятие друг друга и формирование первого впечатления. Результатом данной стадии является принятие решения о вступлении в процесс общения или отказ от общения.

-стадия взаимной заинтересованности.

-стадия обособления (ограничение количества общающихся).

Выделяют три группы коммуникативных барьеров:

1-барьеры понимания (например, фонетическое непонимание, когда чел передает информацию быстро скороговоркой; семантические барьеры, разное значение одних и тех же слов; стилистический барьер; логический барьер)

2-социально-культурного развития (различия религиозные, культурные)

3-барьеры отношения являются чисто психологическим феноменом (неприязнь, недоверие)

Приемы нейтрализации психологических барьеров и установление психологического контакта:

1-правила накопления согласий, данный прием заключается в изначальной постановке таких вопросов, на которые допрашиваемый естественным образом отвечает "да", таких вопросов должно быть не меньше трех.

2-демонстрация общности взглядов, оценок, интересов, по некоторым вопросам.

3-психологически приемы, признание и понимание следователем положительных моментов личности и в поведении допрашиваемого.

4-создание благоприятных психологических условий допроса, общения.

5-правило теологичности.

6-Правило внимания к собеседнику.

7-Правило активного слушания и поддержания речевой активности собеседника.

ВЫВОД: таким образом, следует отметить, что установление психологического контакта между вступающими в общение очень важный элемент общения, без которого вообще могут возникнуть проблемы с общением.

Вопрос 2. Условия успешного установления психологического контакта в деятельности участкового уполномоченного полиции.

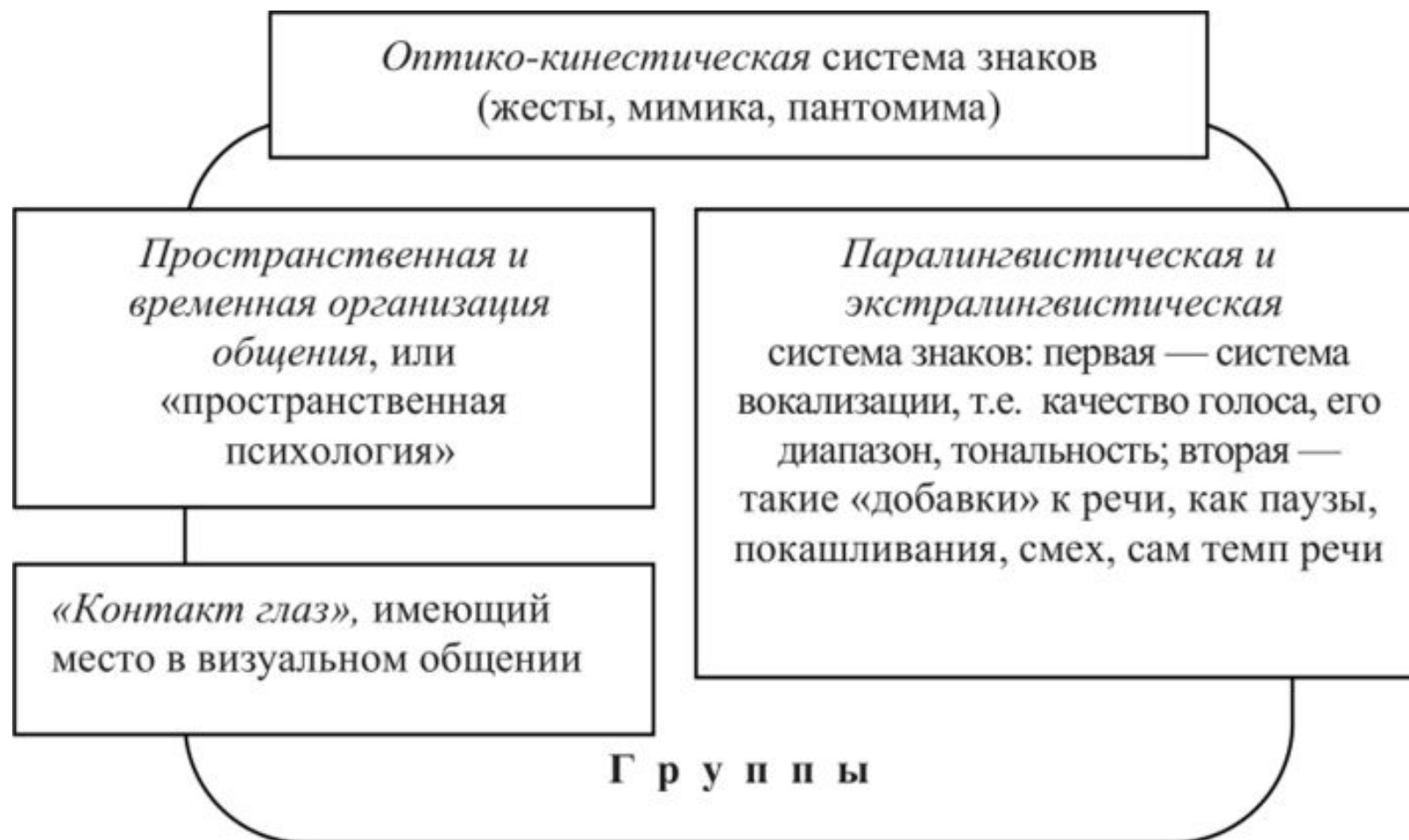
Можно выделить четыре основных фактора, влияющих на успешность. Эффективное профессиональное общение невозможно без психологического контакта и доверительных отношений между участковым уполномоченным полиции и собеседником. Их установление — второй этап процесса общения.

Сотрудник обязан строить свои отношения с учетом особенностей личности собеседника, его чувств и психического состояния. В ходе общения недопустимы фамильярное обращение с гражданами, заискивание, бездушное отношение, формализм, добродушная снисходительность, беспринципность, отсутствие определенной линии поведения. Все это может привести к отчуждению и недоверию со стороны граждан.

Факторы, которые необходимо учитывать при установлении психологического контакта.



Группы неречевых знаковых систем



Жесты неискренности

Защита рукой рта (рука прикрывает рот, большой палец прижат к щеке)

Потирание века

Почесывание и потирание уха

Частое поглаживание волос

Нервозность поведения (постукивание по столу, потирание ладоней и т.п.)

Прикосновение к носу (легкое прикосновение к ямочке под носом или одно быстрое, почти неуловимое прикосновение к носу)

Оттягивание воротника рубашки

Напряжение лицевых мышц

Вегетативные реакции

Существуют следующие ПРИЕМЫ техники активного слушания:

1. «Вербализация А» (проговаривание, повторение) — собеседник точно, дословно повторяет высказывание партнера; при этом он может начать с вводной фразы: «Другими словами, ты считаешь...», или «Как я вас понял...» и т.д.
2. «Вербализация Б» (пересказ, парафраз) — собеседник воспроизводит высказывание партнера в сокращенном виде, кратко формулирует самое существенное.
3. «Вербализация В» — развитие идеи. Собеседник пытается вывести логическое следствие из высказывания партнера.

ТЕХНИКИ установления психологического контакта.

1. Техника самоподачи «доброжелательность».
2. «Да-техника»
3. Техника «Втягивание в диалог».
4. «Вы-техника».
5. Техника «Три рода имен (обращений)».
6. Техника «Приятное зеркало».
7. Техника ограничений в поведении при установлении психологического контакта.

ВЫВОД: Таким образом, следует отметить, что специфика общения в оперативно-розыскной деятельности выдвигает комплекс вопросов, связанных с установлением психологического контакта между субъектами и объектами оперативно-розыскной деятельности. Установление психологического контакта есть целенаправленная, планируемая деятельность оперативного работника по созданию условий, обеспечивающих развитие общения в нужном направлении и достижение его целей.

Вопрос 3 Ошибки восприятия, возникающие в построении образа другого.

При восприятии партнера по общению возможны ошибки, влекущие за собой искажения в его образе, оказывающие существенное влияние на отношение к нему. В психологии эти ошибки часто называют «эффектами восприятия». Эффекты и ошибки возникают при дефиците информации или при неумении делового человека пользоваться ею.

Эффект первичности состоит в том, что первая информация, получаемая о незнакомом человеке, первое впечатление о нем, имеют решающее значение для формирования отношения к нему.

Эффект новизны проявляется в том, что последняя информация о хорошо знакомом человеке существенно влияет на общее впечатление о нем.

Эффект ореола отражает свойство людей в условиях дефицита информации о человеке распространять общее впечатление о нем на восприятие его конкретных поступков и личностных качеств.

Эффекты каузальной атрибуции (приписывания причинности) проявляются в тенденции оценивать свои и чужие достижения и неудачи с использованием различных критериев.

Причинами плохой коммуникации могут быть:

- а) стереотипы — упрощенные мнения относительно отдельных лиц или ситуаций, в результате нет объективного анализа и понимания людей, ситуаций, проблем;
- б) «предвзятые представления» — склонность отвергать все, что противоречит собственным взглядам, что ново, необычно («Мы верим тому, чему хотим верить»). Мы редко осознаем, что толкование событий другим человеком столь же законно, как и наше собственное;
- в) плохие отношения между людьми, поскольку если отношение человека враждебное, то трудно его убедить в справедливости вашего взгляда;
- г) отсутствие внимания и интереса собеседника, а интерес возникает, когда человек осознает значение информации для себя (с помощью этой информации можно получить желаемое или предупредить нежелательное развитие событий);
- д) пренебрежение фактами, т. е. привычка делать выводы-заключения при отсутствии достаточного числа фактов;
- е) ошибки в построении высказываний: неправильный выбор слов, сложность сообщения, слабая убедительность, нелогичность и т. п.;
- ж) неверный выбор стратегии и тактики общения.

Есть некоторые факторы, которые мешают правильно воспринимать и оценивать людей. Основные из них таковы:

1. Наличие заранее заданных установок, оценок, убеждений, которые имеются у наблюдателя задолго до того, как реально начался процесс восприятия и оценивания другого человека.

2. Наличие уже сформированных стереотипов, в соответствии с которыми наблюдаемые люди заранее относятся к определенной категории и формируется установка, направляющая внимание на поиск связанных с ней черт.

3. Стремление сделать преждевременные заключения о личности оцениваемого человека до того, как о нем получена исчерпывающая и достоверная информация. Некоторые люди, например, имеют «готовое» суждение о человеке сразу же после того, как в первый раз повстречали или увидели его.

4. Безотчетное структурирование личности другого человека проявляется в том, что логически объединяются в целостный образ только строго определенные личностные черты, и тогда всякое понятие, которое не вписывается в этот образ, отбрасывается.

5. Эффект «ореола» проявляется в том, что первоначальное отношение к какой-то одной частной стороне личности переносится на весь образ человека, а затем общее впечатление о человеке — на оценку его отдельных качеств. Если общее впечатление о человеке благоприятно, то его положительные черты переоцениваются, а недостатки либо не замечаются, либо оправдываются. И наоборот, если общее впечатление о человеке отрицательно, то даже благородные его поступки не замечаются или истолковываются превратно как своекорыстные.

ВЫВОД: Таким образом, построение точного образа партнера по общению имеет важное значение для осуществления эффективного взаимодействия с ним. Социально-перцептивная деятельность осуществляется посредством специальных перцептивных механизмов. Сознательное овладение и рациональное использование этих психологических механизмов позволяет правильно воспринимать собеседника, «прочитывать» за его внешними проявлениями внутренние, психические установки, побуждения, намерения, состояния, возможные схемы поведения.

Вопросы для самоконтроля:

1. Психологический контакт, психологическое содержание контакта между партнерами по общению.
2. Условия успешного установления психологического контакта.
3. Ошибки восприятия, возникающие в построении образа другого.
4. Использование невербальных механизмов в установлении психологического контакта.

Задание на самостоятельную подготовку:

1. Составить таблицу основных барьеров общения и путей их нейтрализации.
2. Подготовить доклад на тему: «Особенности построения коммуникации».

Введение

Перефразируя известное изречение У. Шекспира о том, что весь мир театр, и все мы в нем актеры, можно с полным основанием заявить - «Вся наша жизнь – переговоры, и все мы их участники».

Переговоры, ранее составляющие значительную часть профессиональной деятельности узкого круга политических деятелей, теперь, по мере того, как наше общество становится все более открытым, - неотъемлемый атрибут жизни значительно большего числа лиц и организаций.

Вопрос 4. Изучение переговоров: основные подходы и методы.

Понятие «переговоры» - русский эквивалент английского термина «negotiation» и французского «negociation», которые имеют латинское происхождение (от латинского «negotium: nes, ni – «нет» и otium – «досуг»). Самые ранние употребления этого термина связаны с торговлей и деятельностью купцов (франц. «negociant», англ. «negotiant» - торговец, негоциант).

На сегодняшний день наука располагает значительной теоретической базой исследования переговорного процесса. Литературу по изучению переговорного процесса можно условно разделить на четыре основных группы.

К первой относятся исследования общетеоретического плана, авторы которых пытаются выяснить теоретические закономерности ведения переговоров вообще.

Вторая группа представлена работами, которые можно назвать «руководствами к действию», содержащие конкретные советы, сборники рецептов и приемов ведения переговоров.

Третья группа представлена исследованиями в области теории игр. Это направление разрабатывается преимущественно математиками и экономистами. Цель – попытка создать математические модели переговоров и таким образом предвидеть их результаты.

И, наконец, четвертая группа представлена психологическими трудами, изучающими принципы и психологические аспекты взаимоотношения участников переговоров (психология общения).

Основными направлениями исследований являются:

- Анализ конкретных ситуаций, характеристики участников переговоров;
- Структура, этапы переговоров;
- Тактические приемы, применяемые в ходе переговоров;
- Организация и процедура проведения переговоров;
- Институт посредничества в переговорах;
- Национальные особенности (стили) ведения переговоров;
- Психологические особенности восприятия партнерами по переговорам обсуждаемой проблемы и поведения друг друга.

ВЫВОД: таким образом, следует отметить, что методы изучения переговоров с использованием компьютерных технологий обладают как достоинствами, так и недостатками. К преимуществам этих методов относится – повышение объективности, возможность применения более строгой системы измерения, каковой является электронно- вычислительная техника, возможность получения новой информации на основе компьютерной обработки и систематизации уже известных источников. К недостаткам – необходимость привлечения программистов, дорогостоящего оборудования.

Безусловно, полнота и результативность исследования зависит от предмета изучения и грамотного сочетания максимально возможного количества методов.

Вопрос 5. Понятие и функции переговоров

Переговоры – это один из многочисленных видов взаимодействия между людьми. История человечества знает множество способов вербального и невербального взаимодействия между людьми. К основным из них относятся: консультации, дискуссии, «круглые столы», арбитраж, беседа, переписка, посредничество.

Характерными особенностями переговоров являются:

1. Наличие проблемы.
2. Сходство и различие интересов сторон.
3. Взаимозависимость участников переговоров.
4. Сложная структура.
5. Общение сторон.
6. Совместное решение проблемы.

Большинство исследователей выделяет следующие основные функции переговоров:

- информационно-коммуникативную;
- регуляционную;
- пропагандистскую;
- функция решения собственных задач;

ВЫВОД: Таким образом, следует отметить, что на практике любые переговоры многофункциональны, в ходе одних переговоров могут реализоваться и реализуются обычно несколько функций одновременно.

Вопрос 6 Подготовка к переговорам.

Подготовка к переговорам условно может быть поделена на две основных стадии: организационную и теоретическую. Основанием для такого деления служит разная направленность проблем подготовки переговоров.

Первая стадия связана с необходимостью контакта с другой стороной, для того чтобы договориться об обстоятельствах проведения переговоров (переговоры о переговорах).

Вторая – собственно подготовка к переговорам.

Основными задачами организационной стадии подготовки к переговорам являются совместный поиск ответа на следующие основные вопросы – где, когда, как и с кем проводить переговоры («переговоры о переговорах»). Соответственно основными этапами организационной подготовки являются:

- выбор места и времени встречи;
- определения уровня проведения переговоров;
- определение и согласование повестки дня.

Результат переговоров, а часто и их ход зависит от тщательной подготовки переговорного процесса. В зависимости от специфики и сложности проблемы, подлежащей обсуждению на переговорах, подготовка к ним может занимать от нескольких дней до нескольких лет.

ВЫВОД: Таким образом, таковы основные черты организационного этапа подготовки к переговорам. Их соблюдение создает предпосылки для эффективного проведения переговоров.

Вопрос 7 Этапы переговоров.

Практически все исследователи переговорного процесса выделяют три основных этапа в процессе переговоров:

- начальный;
- дискуссионный;
- заключительный.

ВЫВОД: таким образом всегда следует помнить, что существуют определенные этапы переговорного процесса и у них есть собственная последовательность

Основной стратегией ложного алиби является фальсифицированное «смещение» времени и места:

- совершения преступления;
- своего пребывания на месте преступления;
- пребывания на месте преступления потерпевшего.

ВЫВОД: таким образом всегда следует помнить, что создавая ложное алиби, опытный преступник может предвидеть не только обычные действия следователя, но и то, как он будет мыслить, анализируя его действия.

Вопрос 8. Основные стратегии ведения переговоров.

Под стратегией традиционно понимается конечная цель действия. Цель – это предполагаемый результат действия, являющегося его причиной. Прежде чем приступать к переговорам, участники должны четко представлять, каковы цели их проведения. Стратегии (подходы) к переговорам зависят от культуры, эрудиции и опыта участников переговоров.

Выделяются две стратегии переговоров:

- стратеги торга (bargaining);
- стратегия совместного с партнером поиска решения проблемы (joint problem -solving).

ВЫВОД: таким образом всегда следует помнить, что существуют базовые тактики переговоров и прежде чем приступить к переговорному процессу следует выбрать адекватную ситуации тактику.

Вопрос 9. Основные тактические приемы ведения переговоров.

Тактика - это способ достижения стратегии (цели). Тактика зависит от стратегии, ее определяет. Вполне естественно, что тактические приемы стратегии торга описаны и проанализированы значительно лучше. Они чрезвычайно разнообразны и имеют различные варианты.

Тактика «давления».

Тактика «дисквалификации».

Тактика «расстановки ложных акцентов в собственной позиции».

Тактика «выдвижения требований в последнюю минуту».

Тактика «растущих требований».

Тактика «салями».

Тактика «двойного толкования».

Тактика «ухода» (выжидания, отсрочки, молчания).

Тактика «милого друга».

Тактика «загадки».

Тактика «вины».

Тактика «постепенного повышения сложности обсуждаемых вопросов».

Тактика «вынесения спорных вопросов «за скобки».

Тактика «пирога».

Тактика «блока».

Тактика «пробного шара».

Тактика «завышения первоначальных требований».

ВЫВОД: таким образом всегда следует помнить, что тактические приемы, применяемые в процессе переговоров, постоянно совершенствуются, появляются их новые виды. В конечном итоге их сочетание зависит от опыта и искусства переговорщиков, целей и задач переговоров.

Вопрос 10. Посредничество в переговорах.

Привлечение «третьей стороны» для разрешения споров человечеству известно с древних времен. Сегодня понятие «третья сторона» включает в себя такие понятия как, «посредник», «наблюдатель за ходом переговорного процесса», «арбитр». Под «третьей стороной» традиционно понимается также любое лицо, не имеющее статуса посредника или наблюдателя, однако занятое вопросами урегулирования конфликтных отношений между другими сторонами.

Таким образом, посредничество – процесс, при котором беспристрастная третья сторона помогает конфликтующим сторонам выработать взаимно удовлетворяющее решение (соглашение).

Статус незаинтересованного лица включает в себя:

- престиж (лица, организации или государства);
- экспертная оценка по спорным оценкам;
- социальный статус;
- нейтральность;
- беспристрастность.

Статус заинтересованного лица включает в себя:

- желание посредника расширить свое влияние;
- желание уладить конфликт;
- восприятие сторонами способности посредника заключить соглашение;
- восприятие посредника как гарантии продолжения процесса переговоров, и, возможно, как фактора, снижающего риск уступок;
- желание одной или нескольких сторон в дальнейшем продолжать взаимоотношения с посредников.

ВЫВОД: таким образом всегда следует помнить, посредничество в ведении переговоров важный и достаточно сложный процесс от которого зависит исход ситуации.

Вопрос 11. Правила ведения переговоров.

Правило 1. Отделяйте людей от проблемы

Правило 2. Сосредоточьтесь на интересах, а не позициях.

Правило 3. Рассматривайте альтернативные варианты

Правило 4. Используйте объективные критерии при выработке договоренностей (соглашения).

ВЫВОД: таким образом всегда следует помнить, что существуют разные условия и правила ведения переговоров

Вопросы для самоконтроля:

1. Изучение переговоров: основные подходы и методы.
2. Понятие и функции переговоров.
3. Подготовка к переговорам.
4. Этапы переговоров.
5. Основные стратегии ведения переговоров.
6. Основные тактические приемы ведения переговоров.
7. Посредничество в переговорах.
8. Правила ведения переговоров.

Задание на самостоятельную подготовку:

1. Разработать переговорный процесс с гражданами в ходе проведения профессиональной деятельности (Ситуацию выбираете сами)

Задание на самостоятельную подготовку:

1. Вербальные возможности сообщения ложной информации.
2. Признаки словесного обмана (неосторожные высказывания, языковые оговорки, тирады, уклончивые ответы или увертки).
3. Верификация ложной информации по голосу.
4. Верификация ложной информации по пластике.
5. Типы телодвижений. Различия между эмблемами и иллюстрациями.
6. Позы как признак утечки информации или обмана.
7. Верификация мимических признаков ложной информации.
8. Психологическая характеристика основных ошибок и мер предосторожности при верификации ложной информации.