

УДК 159.9+378.0

С.Е. Моторная, канд. пед. наук, доцент,

Н.О. Тян

Севастопольский национальный технический университет

ул. Университетская, 33, г. Севастополь, Украина, 99053

E-mail: motornaya@ukr.net

ПРОЕКТИРОВАНИЕ СОДЕРЖАНИЯ РАЗДЕЛА "ДЕЛОВЫЕ ПЕРЕГОВОРЫ" ДИСЦИПЛИНЫ "ПЕДАГОГИКА И ПСИХОЛОГИЯ ВЫСШЕЙ ШКОЛЫ" ДЛЯ МАГИСТРОВ ТЕХНИЧЕСКИХ СПЕЦИАЛЬНОСТЕЙ

Проведено теоретическое и экспериментальное исследование содержания раздела «Деловые переговоры» дисциплины «Педагогика и психология высшей школы» как неотъемлемой составляющей подготовки специалистов и магистров технического университета на основе анализа факторов успешного ведения переговоров. Предлагается система практических форм ведения переговоров, которая должна составить основу для лекционных и практических занятий со студентами.

Ключевые слова: *высшее образование, технический университет, психокомпетизиционная модель подготовки, студент, ведение переговоров.*

Постановка проблемы. Вхождение человечества в XXI столетие ознаменовалось необходимостью смены образовательной парадигмы и взгляда на подготовку специалистов с высшим образованием. В современном мире с его глобальными проблемами необходимы люди, которые обладают не просто знаниями, умениями и навыками в определённой специализированной области деятельности, а личностными качествами, которые позволят им эти знания, умения и навыки применить на практике, направляя развитие общества по эволюционному пути. Поэтому одной из важнейших тенденций развития высшего образования, в соответствии с документами ЮНЕСКО, является движение от понятия квалификации к понятию компетенции, которая предполагает приоритет организованных в систему требований интеллектуальных, коммуникативных, рефлексивных, моральных начал, позволяющих успешно реализовывать деятельность не только в социальном и экономическом, но и в культурном контекстах. «Всё чаще предпринимателям нужна не квалификация, которая, с их точки зрения, слишком часто ассоциируется с умением осуществлять те или иные операции материального характера, а **компетенция**, которая рассматривается как своего рода коктейль навыков, свойственных каждому индивиду, в котором сочетаются квалификация в строгом смысле этого слова... социальное поведение, способность работать в группе, инициативность, любовь к риску» [1]. Данный момент, на наш взгляд, исключительно важен в современных условиях подготовки специалиста и магистра и ярко проявляется в процессе психокомпетизации. Квалификация сегодня, по нашему мнению, не может определять результат работы высшей школы.

Современное студенчество как наиболее образованная и перспективная часть общества, в данный момент находится в затруднительном состоянии: если раньше выпускник мог не задумываться о готовности быть конкурентоспособным на рынке специалистов, т.к. государство выделяло рабочее место каждому, согласно специальности, то в настоящее время студентам приходится встречаться с жёсткой конкуренцией. И умение общаться становится одним из основополагающих личностных качеств, которое поможет будущему выпускнику университета реализовать себя не только в профессиональной области, с точки зрения квалификационных характеристик, но и в личностном аспекте, с точки зрения компетенции, что, на наш взгляд, наиболее важно. Кроме того, говоря о перспективе, студенчество должно стать основной движущей силой государства, определять его потенциал, ибо образованная и развитая молодёжь является гарантом благополучия и стабильности государства в целом.

Вместе с тем, важно отметить, что на современном этапе развития человечества коммуникации играют ключевую роль в строительстве взаимоотношений людей. Наблюдается потребность в умении прийти к компромиссу: это может быть деловая сделка или просто словесное соглашение, однако, умению «договариваться» ни в школах, ни в высших учебных заведениях не обучают, и выпускникам вуза приходится самостоятельно приобретать этот навык. Поэтому неотъемлемой частью подготовки магистров и специалистов технического университета должно стать обучение ведению успешных переговоров.

Анализ последних публикаций и исследований, выделение нерешённой части проблемы. Научные основы разработки содержания образования отражаются не только в учебной и методической литературе, но и в законодательных документах. Так, общие требования к содержанию образования определены в Законе Украины «Об образовании». Проектированием содержания педагогического процесса в высшей профессиональной школе в настоящее время занимается ряд учёных. Среди них

А.В.Хуторской, который рассматривает общие принципы формирования содержания образования, В.С.Леднёв анализирующий уровни представления содержания образования, М.Т.Громкова, предметом исследований которой являются источники содержания образования, представленные в учебном пособии для вузов «Педагогика и психология профессиональной деятельности» и др.

С другой стороны, для определения конкретного содержания раздела «Деловые переговоры» дисциплины «Педагогика и психология высшей школы» необходимо проанализировать исследования в данной области. Теоретический анализ, проведённый нами, показал, что вопросу построения успешных переговоров посвятили свою деятельность следующие учёные: И. Вагин, Н Васильев, А. Деревицкий, Л. Матвеева, П. Рипинская, В. Орлов, С. Шеретов, Д. Лэвис, Дж. Росс, Д. Трамп и др. Работы, написанные этими авторами [5-12], имеют как общие аспекты, так и принципиальные отличия. Это объясняется тем, что единую методику по построению успешных переговоров создать проблематично, ввиду различных непостоянных факторов, к примеру, индивидуальности характера партнёров по переговорам, места проведения переговоров и т.д.

Однако вопросам обучения успешному ведению переговоров в условиях образовательного процесса высшей школы и содержанию лекционных и практических занятий, формирующих знания, умения, навыки и личностные качества, позволяющие конструктивно участвовать в переговорном процессе уделяется недостаточное внимание. Кроме того, не рассматривается вопрос, отражающий сегодняшнюю проблему преподавания дисциплины: как в отведённое незначительное количество часов по конкретному разделу дисциплины передать студенту необходимые знания, что в содержании предмета выделить как самое главное и важное. Поэтому мы считаем, необходимым продолжить научные исследования в этой области. Всё выше сказанное и определило **цель нашей работы** – проектирование содержания раздела "Деловые переговоры" дисциплины "Педагогика и психология высшей школы" для магистров технических специальностей.

Изложение основного материала. В основу проведённого нами теоретического и практического исследования было положено следующее определение. Проектирование содержания педагогического процесса – «это отбор из научного знания и пластов традиционной культуры, накопленных человечеством на данный период времени, учебного содержания, отвечающего целям обучения, и воспитания сегодняшнего поколения для данного и будущего периода жизнедеятельности человечества» [13]. Кроме того, определяя содержание раздела «Деловые переговоры», мы учитывали, что студент в магистратуре находится в возрастном периоде, который отличается интенсивным поиском и обретением образовательных смыслов (самосознание своего опыта, осознание ценностной шкалы, творческое самовыражение, стремление к самоактуализации и самореализации).

Вместе с тем, одной из важнейших составляющих предложенной нами психокомпетизиционной модели выпускника университета [14] является коммуникативно-организационный компонент, который включает коммуникативные и организаторские склонности, а также управленческий потенциал. Среди интегральных показателей этого компонента предполагается наличие у выпускника вуза сформированных в учебно-воспитательном процессе высшей школы лидерских качеств, которые включают умение вести успешные переговоры. Поэтому данный раздел для магистра технической специальности представляется актуальным, интересным, а, следовательно, мотивирующим к обучению.

Проанализировав теоретические и практические сведения различных источников, представленных в научной литературе по предмету нашего исследования, мы пришли к выводу, что необходимо за основу изложения интересующего нас раздела в курсе лекций принять следующие основные положения.

Прежде всего, согласно А.А. Звозникову, переговоры – это процесс осуществления эффективных межличностных коммуникаций, использование наработанных навыков коммуникативной риторики с поправкой на характер личности партнера. Искусство ведения деловых переговоров состоит в том, чтобы показать своему партнеру путь к решению его задачи через совершение действий, выгодных всем участникам переговоров. Это требует глубоких знаний в области коммуникации, компетентности в применении техник делового общения, умения управлять своим эмоциональным состоянием, а также профессиональной осведомлённости. Помимо этого, умение вести переговоры – это искусство, в котором важно каждое слово, каждый жест, тональность вашего голоса, любое действие, которое, на первый взгляд, кажется незначительным.

Динамика современной деловой жизни способствует возникновению нестандартных ситуаций, требующих быстрого, чёткого и адекватного реагирования в процессе делового общения. Процесс проведения переговоров создает ряд осложнений и стрессовых ситуаций, которые требуют немедленного реагирования со стороны участников переговоров. Существуют различные пути налаживания контактов с собеседником. Следует, на наш взгляд, выделить основные практические правила поведения во время переговоров и условно разделить процесс переговоров на три этапа.

Во время первого знакомства люди обычно стараются избегать многословия, придерживаются определённых границ в поведении и создают психологический барьер. Таким образом, на первом этапе нужно разрушить этот барьер, а вернее не допустить его появления. Этого можно достичь, проявляя

инициативу в общении, действиях, поступках. Стоит также отметить, что переговоры уместно начать со взаимовыгодных предложений. Кроме того, важно на первом этапе получить одобрение со стороны оппонента.

На втором этапе нужно построить фундамент, на котором будет базироваться дальнейшее общение. Для этого нужно найти как можно больше общего между оппонентами. Этому могут способствовать общие интересы, увлечения. Как известно, у людей со схожими увлечениями часто совпадает и видение решения проблемы. Таким образом, после нахождения общих точек соприкосновения необходимо некоторое время двигаться «параллельно» со своим оппонентом, тем самым улаживая ситуацию.

На третьем этапе уместно попробовать на основе уже услышанного и увиденного выделить ведущие качества собеседника, чтобы с помощью них выбрать путь дальнейшего развития переговоров. Следует также учитывать, что некоторые черты люди пытаются скрыть, особенно те, что мешают коммуникации (злостность, бестактность) или являются социально нежелательными (зависть, алчность), и внести некоторые коррективы. Поэтому после обнаружения главных преимуществ и недостатков своего собеседника, создаются предпосылки для построения доверительных отношений. Следует согласиться с политикой ведения переговоров оппонента (с открытостью, прямотой высказываний), это создает условия для соответствующих действий со стороны собеседника. Также важным является поддержание процесса на оптимальном уровне, которое достигается взаимными дополнениями в решении проблемы, а также соблюдением правил и этикета переговоров. Процесс поддержания переговоров на достойном уровне – наиболее сложная работа, которая требует быстрой адаптации собеседников в складывающейся ситуации.

Таким образом, вершины искусства ведения переговоров можно достичь благодаря субъективным и объективным факторам, вербальным и невербальным средствам общения. Вместе с тем, правила построения успешных переговоров требуют экспериментального обоснования. Поэтому для уточнения содержания раздела «Деловые переговоры» при чтении дисциплины «Педагогика и психология высшей школы» мы провели специальное исследование, позволившее обосновать главные принципы проведения успешных переговоров.

В рамках данной работы в качестве метода исследования было применено электронное online-анкетирование. Базой исследования послужили студенты 3-5 курсов различных специальностей: 3 курс – 24 человека; 4 курс – 28 человек; 5 курс – 21 человек, а также госслужащие и предприниматели – 27 человек. Авторами исследования была разработана анкета, позволившая определить значение каждого из разработанных принципов для проведения успешных переговоров. Представленное анкетирование включало следующий ряд вопросов, как показано в таблице 1.

Таблица 1 – Перечень вопросов для определения принципов для проведения успешных переговоров

№	Вопрос/варианты ответа	Весовой коэффициент (0-1)/балл (1-4)
1	Ваш возраст:	-
	18–25;	-
	25-35;	-
	Старше 35.	-
2	Пол:	-
	мужской;	-
	женский.	-
3	Род занятий:	0,95
	в данный момент являюсь студентом;	2
	имею собственный бизнес;	4
	работаю на предприятии;	3
	временно безработный.	1
4	Считаете ли Вы, что умение «договариваться», приходит к общему решению проблемы очень актуально в настоящее время?	1
	a. да, т.к. переговоры — это снова построения межличностных отношений;	a – 4
	b. нет, можно обойтись и без него;	b – 1
	c. возможно;	c – 2
	d. да, проверил (а) на практике.	d – 3

Продолжение таблицы 1

5	Имеет ли для Вас значение внешний вид партнера по переговорам?	0,9
	да, имеет, партнер должен быть опрятно одет и аккуратно причёсан, соответственно деловой встрече;	4
	нет, не имеет, главное чтобы он был компетентен в своём деле;	3
	имеет, но я не придаю этому большое значение;	2
	никогда об этом не задумывался.	1
6	Какие качества, в первую очередь, Вы цените в работнике (сотруднике организации)?	0,85
	порядочность и честность;	2
	пунктуальность и добросовестность;	1
	креативность и находчивость;	3
	умение добиваться своей цели любым путём.	4
7	Какие качества, в первую очередь, Вы цените в начальнике (руководителе)?	0,85
	справедливость и открытость;	3
	компетентность и мудрость;	4
	строгость и решительность;	2
	щедрость и отзывчивость.	1
8	Какие черты характера Вас наиболее не устраивают в подчинённом?	0,9
	растерянность;	3
	неумение высказать свою точку зрения кратчайшим образом;	1
	непунктуальность;	4
	лживость.	2
9	Что Вы подразумеваете под термином «переговоры»?	0,9
	борьба двух или более сторон, интересы которых зачастую не совпадают;	2
	специфический вид совместной деятельности, целью которых является путь к компромиссу или сотрудничеству;	4
	коммуникация между сторонами для достижения своих целей, при которой каждая из сторон имеет равные возможности в контроле ситуации и принятии решения;	3
	обмен любезностями.	1
10	Необходима ли подготовка непосредственно перед переговорами?	0,8
	необходима, т.к. является неотъемлемой частью успеха самих переговоров;	4
	нужна, но не обязательна;	3
	не нужна;	2
	пока не знаю.	1
11	Важно ли иметь информацию о личности партнёра, с которым будут вестись переговоры, и его окружении?	0,85
	важно, т. к. это даёт возможность построить тактику ведения переговоров;	4
	важно, но не стоит придавать этому большое значение;	2
	неважно.	1
12	Следует ли быть эмоционально настроенным перед переговорами?	0,95
	да, т.к. это поможет Вам лучше контролировать ситуацию;	4
	нет, т.к. от этого не зависит исход событий;	1
	только в случае переговоров с партнёром – мужчиной;	2
	только в случае переговоров с партнёром – женщиной.	3
13	Важно ли для Вас мнение собеседника?	0,8
	важно, т. к. переговоры построены на взаимопонимании;	4
	неважно, главное добиться выполнения собственных условий.	1
14	Приемлем ли для Вас разговор на отвлечённые темы в процессе переговоров (имеется ввиду не в самый его разгар)?	0,8
	приемлем, т.к. это порой позволяет разрядить накалившуюся обстановку;	3
	нет, т.к. это говорит о Вашей некомпетентности;	2
15	все зависит от обстановки.	4
	Для чего в переговорах используются закрытые вопросы?	0,8
	для создания позитивного настроения партнёра по переговорам;	4
	для разрядки обстановки;	3
	такие вопросы не нужны;	2
	для обмана партнёра.	1

Данная анкета позволила составить основные правила построения переговоров с учётом половозрастных признаков респондентов. Результат ответов на вопросы анкеты по каждому респонденту был преобразован в количественное выражение, что позволило качественно оценить эффективность разработанных правил по переговорам.

Для этого каждому вопросу из таблицы 1 были присвоены весовые коэффициенты от 0 до 1, что определило значимость каждого из вопросов в анкете. При определении весовых коэффициентов вопросов из таблицы 1 – был применен метод полного перебора – попарного сравнения значимости каждого из вопросов. В результате сравнения была сформирована матрица размером 15×15, как показано на рисунке 1, в которой значимость каждого весового коэффициента определяется суммой баллов по столбцам согласно следующему принципу: если вопрос №3 из таблицы 1 важнее вопроса №4 из данной таблицы, то на пересечении столбца V3 со строкой V4 в матрицу заносится значение «1», в противном случае «0».

	V1	V2	V3	V4	V5	V6	V7	V8	V9	V10	V11	V12	V13	V14	V15
V1	-														
V2	1	-													
V3	0	0	-												
V4	0	0	1	-											
V5	0	0	1	1	-										
V6	0	0	0	1	0	-									
V7	0	0	0	0	0	1	-								
V8	0	0	1	0	0	0	0	-							
V9	0	0	0	0	1	0	0	0	-						
V10	0	0	0	1	0	0	0	0	0	-					
V11	0	0	1	1	0	0	1	1	0	0	-				
V12	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1	-			
V13	0	0	0	1	1	0	0	1	1	1	1	0	-		
V14	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1	0	0	-	
V15	0	0	0	0	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	-

Рисунок 1 – Матрица значимости весовых коэффициентов из таблицы 1

После того, как была определена сумма баллов по каждому из столбцов полученной матрицы, вопросу, набравшему максимальное количество баллов, присваивается весовой коэффициент – «1». Далее с шагом в «0,05» значения весовых коэффициентов убывают до вопроса, набравшего наименьшую сумму баллов, как показано в таблице 2.

Таблица 2 – Значения весовых коэффициентов для таблицы 1

Номер вопроса в таблице 1	Сумма баллов по столбцам	Значение весового коэффициента
V4	0	0,75
V3	1	0,8
V11	1	0,8
V14	1	0,8
V15	1	0,8
V8	2	0,85
V9	2	0,85
V12	2	0,85
V7	3	0,9
V10	3	0,9
V5	4	0,95
V5	4	0,95
V13	4	0,95
V6	7	1

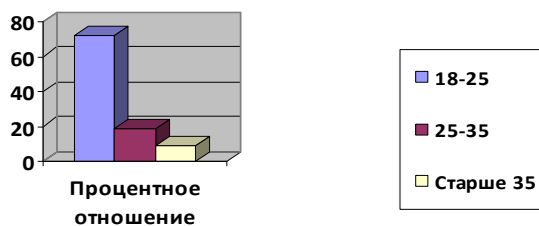


Рисунок 2 – Группировка респондентов в зависимости от возраста

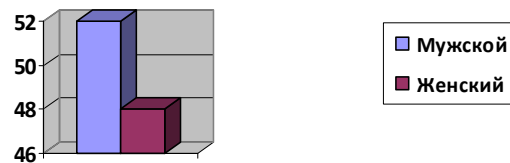


Рисунок 3 – Структура выборки респондентов в зависимости от гендерного признака

Вопрос №1 из таблицы 1, как видно на рисунке 2, позволяет разбить выборку респондентов в зависимости от возраста, что косвенным образом помогает определить возрастные рамки опрошенных. Из рисунка 2 видно, что наибольшую долю в совокупной выборке занимают люди, возрастом от 18 до 25 лет (72 %) , люди возрастом от 25 до 35 занимает второе место по количеству — 19 % и наименьшая возрастная категория «старше 35» составляет 9 %.

Вопрос №2 из таблицы 1, позволяет проследить структуру выборки в зависимости от гендерного признака, как представлено на рисунке 3. Для данной выборки характерен равномерный процент численности мужчин (52 %) и женщин (48 %).

Целью вопроса №3 из таблицы 1 было намерение определить, в какой сфере работают или учатся опрошиваемые, чтобы знать, насколько корректно выбрана целевая аудитория. Результаты представлены на рисунке 4.

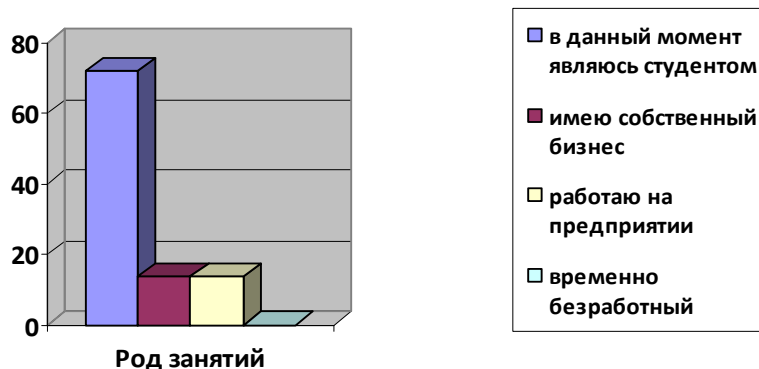


Рисунок 4 – Результаты распределения ответов респондентов на вопрос №3 из таблицы 1

С помощью вопроса №4 таблицы 1 был определён субъективный уровень полезности умения вести переговоры, с точки зрения анализируемой выборки. Результаты показали, что большинство опрошенных (65 %) согласны с мнением автора по поводу пользы переговоров. Стоит также отметить, что достаточно высокий процент респондентов (21 %) ответил на данный вопрос «возможно». Это свидетельствует о том, что опрошенные, скорее всего, ещё не встречались с данной проблемой в условиях ведения бизнеса.

В рамках вопроса №5 таблицы 1 было определено, сколько респондентов согласны с мнением автора, и является ли данный вопрос принципиальным. В результате ответов на данный вопрос было выявлено, что только приблизительно половина респондентов придаёт значение внешнему виду партнёров по переговорам. Это свидетельствует о недостаточном уровне культуры опрошиваемой аудитории.

Целью вопроса №6 из таблицы 1 было определение предпочтительных качеств работника. По данным, представленным на рисунке 5, наибольшая доля в общей совокупности ответов респондентов (37 %) отдаёт предпочтение порядочности и честности. Стоит также отметить, что креативность и находчивость играют важную роль для большого количества опрошиваемых (28 %), что свидетельствует о прогрессивно настроенной социальной группе. Вариант ответа «Пунктуальность и добросовестность» занимает наименьшую долю в общей совокупности ответов, что свидетельствует о том, что главное для работодателя результат, а какими способами он будет достигнут, – неважно, главное, чтобы он был.

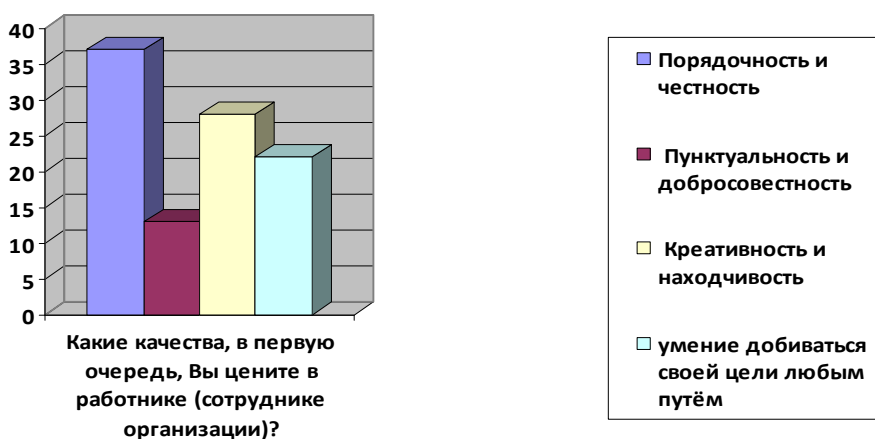


Рисунок 5 – Диаграмма распределения приоритетов качеств работника

В рамках вопроса №7 таблицы 1 было выяснено, что наиболее ценится в руководителе. По результатам опроса, представленного на рисунке 6, видно, что больше всего в руководителе респонденты ценят справедливость и открытость, менее всего – строгость и решительность. Такие данные, на наш взгляд, констатируют тот факт, что люди привыкли жить в комфортных для себя условиях и не любят, когда они подвергаются давлению со стороны руководства.

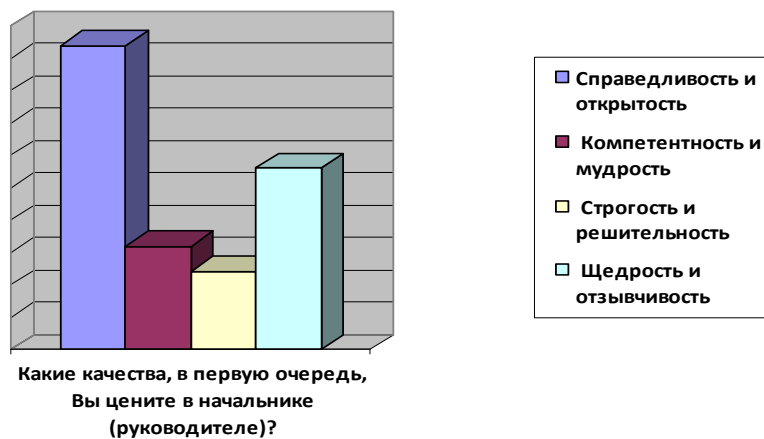


Рисунок 6 – Качества, характеризующие руководителя

Данные вопроса №8 из таблицы 1 сопряжены с вопросом №6, которые позволяют выделить наиболее положительные и, наоборот, отрицательные черты характера у работников. Наибольшее количество набрал ответ «Лживость», который говорит о том, что для руководителей наиболее важно – доверять своему рабочему коллективу.

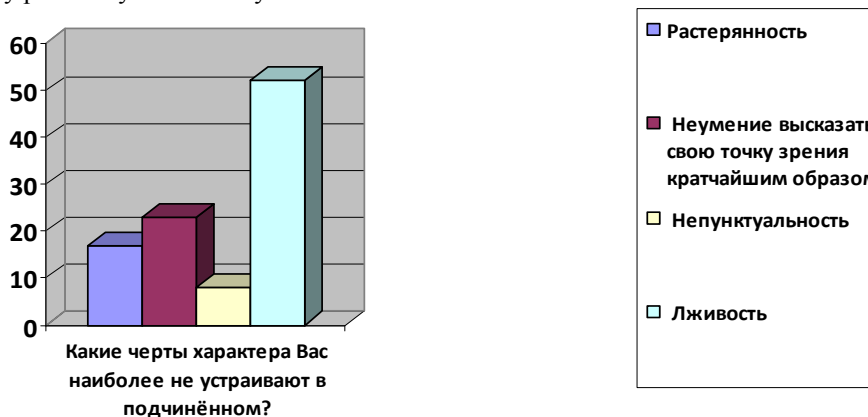


Рисунок 7 – Исследование наиболее негативных качеств работника

Вопрос №9 из таблицы 1 позволяет определить понимание термина «переговоры» опрошиваемыми. По данным опроса 43 % респондентов считают, что «переговоры — коммуникация между сторонами для достижения своих целей, при которой каждая из сторон имеет равные возможности в контроле ситуации и принятии решения», 35 % – что «переговоры – специфический вид совместной деятельности, целью которых является путь к компромиссу или сотрудничеству», 22 % – «борьба двух или более сторон, интересы которых зачастую не совпадают».

Вопрос №10 из таблицы 1 позволил определить отношение респондентов к подготовке к переговорам как к инструменту достижения успеха. Среди опрошенных большинство (55 %) считает, что подготовка к переговорам необходима и что она является неотъемлемой частью успеха. 23 % респондентов считают, что подготовка нужна, но не обязательна, тем самым, давая понять, что они надеются на своё общее развитие и находчивость.

В рамках вопроса №11 из таблицы 1 было выяснено, что важность изучения партнера по переговорам как личности, осознают 47 % опрошенных, 27 % считают, что это вовсе ненужно, а 26 % считает, что это нужно, но не обязательно. Мы считаем, все нюансы определяются масштабом сделки, и что для мелкой сделки кажется незначительным, для крупной может сыграть ключевую роль.

Вопрос №12 даёт возможность проанализировать, зависит ли успех переговоров от эмоционального состояния участников переговоров, и есть ли разница, с кем вы идёте на встречу: с женщиной или с мужчиной. Результаты исследования показаны на рисунке 8. Большинство (53 %) считает, что на переговоры необходимо идти эмоционально подготовленным (уравновешенным). Кроме того, значительное количество респондентов утверждает, что нужно обращать внимание на то, с кем вы идёте на встречу (с мужчиной или с женщиной), 27 % респондентов ответили, что готовиться к переговорам (в эмоциональном плане) необходимо, если вы идёте на встречу с женщиной. Это объясняется тем, что у мужчин преобладает разум над эмоциями.

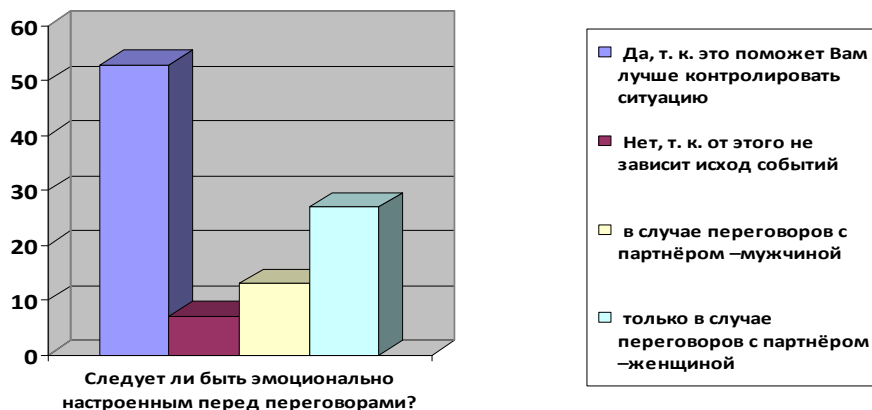


Рисунок 8 – Результаты ответов респондентов на вопрос № 12 из таблицы 1

Целью вопроса № 13 из таблицы 1 являлось выявление способности считаться с мнением оппонента. В рамках данного вопроса была выявлена положительная тенденция: 69 % респондентов считают, что мнение собеседника важно и что к нему стоит прислушиваться.

Вопрос 14 направлен на изучение влияния отступлений на исход переговоров. Большинство опрошиваемых (60 %) ответили, что эти отступления могут, как помочь, так и, наоборот, – навредить переговорам, т.е. всё зависит от конкретной ситуации. 23 % считает, что, таким образом, можно разрядить накалившуюся обстановку, а 17 % – что мы можем выдать свою некомпетентность. Результаты представлены на рисунке 9.

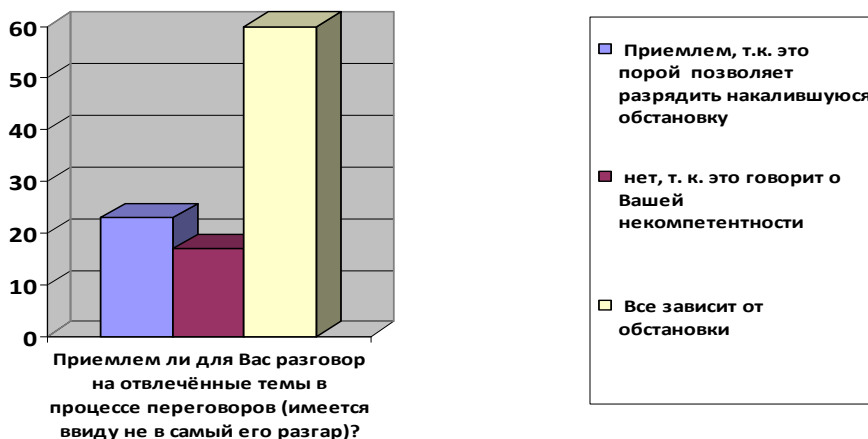


Рисунок 9 – Результаты ответов респондентов на вопрос № 14 из таблицы 1

Вопрос 15 был задан для исследования необходимости закрытых вопросов и цели их применения. 31 % опрошенных ответил, что они нужны для создания позитивного настроения у партнера по переговорам, 47 % – для разрядки обстановки, 23 % – что они вовсе не нужны, и наименьшее количество опрошиваемых ответило, что такие вопросы необходимы для обмана оппонента.

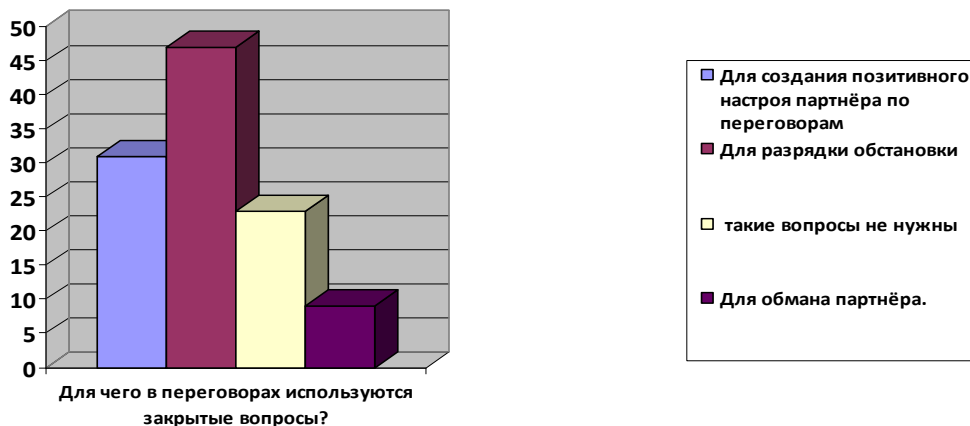


Рисунок 10 – Результаты ответов респондентов на вопрос № 15 из таблицы 1

Далее, по итогам проведённого исследования, с помощью балльной системы и весовых коэффициентов были получены основные правила для достижения успеха в переговорах, представленные в таблице 3.

Таблица 3 – Основные правила для достижения успеха в переговорах

До переговоров	
1. Познай самого себя	Чтобы определиться с манерой ведения переговоров, нужно познать себя, свой характер, приоритеты. Либо быть агрессивно настроенным и яростно отстаивать свои права, опираясь на веские доказательства, либо быть более уступчивым и приходиться к какому-нибудь компромиссу, ущемляя частично свои личные интересы.
2. Будь уверен в себе и другие в тебя поверят	Нужно ясно понимать, что лишь обаянием не покорить опытного и подозрительно настроенного оппонента. Требуется абсолютно точно изучить тематику переговоров, взвесить все «за» и «против», быть подкованным даже в областях, косвенно касающихся её. Помимо этого, вы и сами должны верить в то, что вы предлагаете.
3. Познай своего партнёра	Порой знание о своём оппоненте чуть большее, чем то, что касается работы, например, привычек, особенностей его характера, личных предпочтений, играют роковую роль в исходе переговоров: зная сильные и слабые стороны человека, намного легче построить тактику, по которой будет вестись деловая беседа.
4. Помни, что «встречают по одежке»	Выбрать стиль, соответствующий переговорам. Очень важно быть опрятно и актуально одетым, обутым и иметь аккуратную причёску (имеются ввиду деловые встречи), т. к. первое впечатление о человеке играет очень важную роль в построении дальнейших отношений. Кроме того, такое качество, как пунктуальность – отличительный принцип добросовестного работника.
5. Сделай прогноз исхода переговоров	Разумеется, ваши интересы и интересы второй стороны не совпадают, а вернее, они совсем противоположны, поэтому нужно постараться продумать, какие вопросы и возражения могут возникнуть у стороны оппонента, и постараться оспорить их или частично с ними согласиться, тем самым не дав себя загнать в тупик.
6. Следи за своими эмоциями	Не стоит идти на переговоры в опущенном или приподнятом настроении, это снизит ваши шансы на успех. Во время переговоров нужно соблюдать хладнокровность и не делать поспешных решений.
Во время переговоров	
1. Обращайте внимание на мелочи	Важно по мелочам (расстановка мебели, одежда, жесты, слова оппонента), которые вы обнаружите лишь при встрече, определить свою дальнейшую политику ведения переговоров.
2. Постарайтесь «услышать» собеседника	Не стоит слишком часто настаивать на соблюдении собственных условий, важно прислушиваться к собеседнику, давая понять, что его интересы вам не безразличны. Важно не слушать, а услышать его.
3. Проявляйте находчивость	Возможно, фотография на столе или какой-нибудь кубок на полке даст вам возможность поговорить на отвлечённую тему, тем самым позволив немного разрядить накалившуюся обстановку, но знайте, что отвлечения в середине переговоров скорее вам помогут вызвать доверие, в то время как отвлечения после дадут основания судить о вас, как о несостоявшемся специалисте.

Выводы и перспективы дальнейших исследований. Таким образом, в нашем исследовании было спроектировано с помощью теоретического анализа и экспериментального исследования содержание раздела «Деловые переговоры» дисциплины «Педагогика и психология высшей школы», читаемой магистрам в высшей технической школе. Кроме того, на наш взгляд, дисциплины, помогающие овладеть качествами успешных деловых переговоров должны присутствовать в большем объёме часов в общей программе подготовки магистров, возможно, в качестве факультативов, во всех высших учебных заведениях, вне зависимости от специальности обучающихся.

В целом, вопрос содержания образования дисциплины «Педагогика и психология высшей школы» многогранен и требует дальнейших, как теоретических, так и практических исследований.

Библиографический список использованной литературы

1. Делор Ж.Ж. Образование: сокровище сокрытое. Доклад Международной комиссии по образованию для XXI века, представленный ЮНЕСКО / Ж.Ж. Делор. — Париж: Изд-во ЮНЕСКО, 1997. — М.: АСТ; Харьков: Фолио, 2004. — 678 с.
2. Хуторской А.В. Современная дидактика: учебник для вузов / А.В. Хуторской. — СПб: Питер, 2001. — 544 с.
3. Леднёв В.С. Содержание образования. Сущность, структура, перспективы / В.С. Леднёв. — М.: Высшая школа, 1991. — 224 с.
4. Громкова М.Т. Психология и педагогика профессиональной деятельности: учеб. пособие для вузов / М.Т. Громкова. — М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2003. — 415 с.
5. Васильев Н.Н. Тренинг профессиональных коммуникаций в психологической практике / Н.Н. Васильев. — СПб: Речь, 2007. — 283 с.
6. Вагин И.О. И самураи ведут переговоры, или Как пленить собеседника / И.О. Вагин, П. Рипинская. — М.: АСТ: Астрель, 2007. — 214 с.
7. Деревницкий А. Переговоры особого назначения / А. Деревницкий. — СПб.: Питер, 2005. — 192 с.
8. Маличевский В. Переговоры: психология, стратегия, аргументы / В. Маличевский. — Харьков: Центр «Консульт», 2007. — 128 с.
9. Орлов В.А. Телефонные переговоры. Техника и психология / В.А. Орлов. — Режим доступа: <http://www.e-reading.org.ua/book.php?book=113659>
10. Росс Дж. Переговоры в стиле Трампа: победа в любой сделке / Дж. Росс. — СПб.: Питер, 2008. — 365 с.
11. Трамп Д. Думай как миллиардер / Д. Трамп. — Режим доступа: <http://log-in.ru/books/dumaiy-kak-milliarder-tramp-donald-sekrety-uspekha/>
12. Шеретов С.Г. Ведение переговоров / С.Г. Шеретов. — Алматы: Изд-во «Юрист», 2008. — 92 с.
13. Чернилевский Д.В. Педагогика высшей школы. Учебник для вузов / Д.В. Чернилевский, О.К. Филатов. — М.: Машиностроение, 2005. — 702 с.
14. Моторная С.Е. Современный научный базис психокомпетизации эволюционной изменчивости высшего образования / С.Е. Моторная. — Севастополь: Изд-во «Вебер», 2009. — 452 с.

Поступила в редакцию 28.08.2013 г.

Моторна С.Є., Тянь М.О. Проектування змісту розділу "Ділові переговори" дисципліни "Педагогіка і психологія вищої школи" для магістрів технічних спеціальностей

Проведено теоретичне та експериментальне дослідження змісту розділу «Ділові переговори» дисципліни «Педагогіка і психологія вищої школи» як невід'ємної складової підготовки фахівців і магістрів технічного університету на основі аналізу факторів успішного ведення переговорів. Пропонується система практичних форм ведення переговорів, яка повинна скласти основу для лекційних та практичних занять зі студентами.

Ключові слова: вища освіта, технічний університет, психокомпетизаційна модель підготовки, студент, ведення переговорів.

Motornaya S.E., Tian N.O. Content Design of the section "Business Talks" of discipline "Pedagogy and Psychology of Higher Education" for masters of technical specialties

A theoretical and experimental study of the content of the section "Business Talks" of discipline "Pedagogy and Psychology of Higher Education" as an integral part of training and master's technical university on the basis of the analysis of the factors of successful talks was conducted. A system of practical forms of talks, which should form the basis for lectures and workshops with the students, is proposed.

Keywords: Higher Education, Technical University, psychocompetization model of training, the student, business talks.