УДК 316.485
ББК 88.53+65.272я73
А45

Рецензенты: д-р филос. наук, проф. *В. Н. Келасьев* (С.-Петербург. гос. ун-т);
д-р филол. наук, проф. *М. В. Иванов* (Петербург. гос. ун-т путей
сообщения (ПГУПС))

*Рекомендовано к публикации
Учебно-методической комиссией факультета социологии
Санкт-Петербургского государственного университета*

Аллахвердова О. В.
А45 Переговоры в социальной работе: учеб. пособие. — СПб.:
Изд-во С.-Петерб. ун-та, 2017. — 134 с.
ISBN 978-5-288-05722-9

В учебном пособии представлены основные понятия, необходимые для понимания различных видов переговоров и медиации. Рассматриваются сферы применения переговоров в социальной работе, особенности их подготовки, организации и проведения.

Предназначено для студентов гуманитарных наук, может быть полезно специалистам в области социальной работы, психологии и конфликтологии.

УДК 316.485
ББК 88.53+65.272я73

ISBN 978-5-288-05722-9

© О. В. Аллаxвердова, 2017
© Санкт-Петербургский
государственный университет, 2017

ОГЛАВЛЕНИЕ

Предисловие	4
Введение	5
Часть I. Переговоры в социальной работе	7
1. Общение и конфликты. Виды общения.....	7
2. Причины, динамика и формы разрешения конфликта.....	11
3. Переговоры по урегулированию конфликта	22
4. Стратегии и тактики в переговорах	24
5. Виды переговоров	37
6. Интегративные переговоры — согласование интересов.....	44
7. Переговоры сотрудничества: подготовка и процесс переговоров.....	52
8. Интеграция интересов и соглашение.....	56
Часть II. Медиация	61
1. Что такое медиация?.....	61
2. Принципы медиации.....	63
3. Стадии медиации	66
4. Функции медиатора.....	88
5. Области применения, особенности и ограничения использования переговоров и медиации в социальной работе.....	101
6. Личность социального работника как медиатора	110
Заключение	113
Литература.....	115
Приложение.....	117
I. Федеральный закон РФ № 193 «Об альтернативной процедуре урегулирования споров с участием посредника (процедуре медиации)»	117
II. Глоссарий.....	131