Переговоры как процесс: этапы, стратегии функции

Тема 1.

План презентации

- 1. Понятие и функции переговоров
- 2. Стратегии ведения переговоров
- 3. Этапы переговоров
- 3.1. Подготовка к переговорам
- 3.2. Ведение переговоров
- 3.3. Анализ завершившихся переговоров
- 4. Посредничество в переговорах (медиация)
- 4.1. Принципы медиации
- 4.2. Этапы медиации
- 4.3 Функции медиатора

ПЕРЕГОВОРЫ

специфический вид межличностного взаимодействия сторон, вид совместной деятельности, ориентированный на разрешение споров или организационного сотрудничества, и предполагающий совместное принятие решения, оформленного письменным соглашением или договором.

Характерные особенности переговоров:

- Наличие проблемы;
- Сходство и различие в интересах сторон;
- Взаимозависимость участников переговоров;
- Сложная структура;
- Общение сторон;
- Совместное решение проблемы.

Переговоры – это диалог между сторонами, обсуждающими идею, информацию и альтернативы, чтобы достичь взаимоприемлемого решения (соглашения).

Функции переговоров

- *Главная функция любых переговоров* – совместное обсуждение и совместное решение спорных проблем путем принятия договоренностей (соглашений).
- Наряду с главной функцией они могут выполнять и другие функции, выбор и сочетание которых зависят от целей, которые ставят перед собой участники переговоров:
- • информационно-коммуникативная;
- • регуляционная;
- • пропагандистская;
- • функция решения собственных задач.

Стратегии ведения переговоров

	Мягкий стиль	Жесткий стиль	Принципиальный (Гарвардский) подход
Участники	«друзья»	«враги»	«коллеги»
Цель	соглашение	победа	решение проблемы
Позиции	легко меняются	жесткие	важны интересы, а не позиции
Способ коммуникации	делать уступки	оказывать давление	приводить доводы
Наличие доверия	полное доверие	доверия нет	не зависит от степени доверия
Ценность	отношения	результат	взаимный выигрыш

Стадии переговоров

1. Подготовка к переговорам
2. Процесс ведения переговоров
3. Анализ результатов переговоров и выполнение достигнутых договоренностей

Организационная

- Выбор места и времени
- Формирование делегации
- Определение повестки дня

Содержательная

- Анализ проблемы и интересов сторон
- Формирование собственной позиции
- Определение возможных вариантов решения

Переговорный процесс

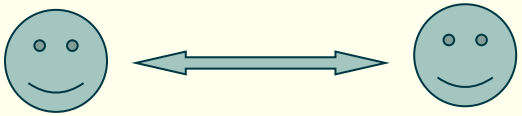
1. Установление контакта
2. Прояснение позиции
3. Презентация предложений
4. Отработка возражений
5. Создание договоренностей

Анализ результатов

- Анализ встречи
- Самоанализ
- Планирование

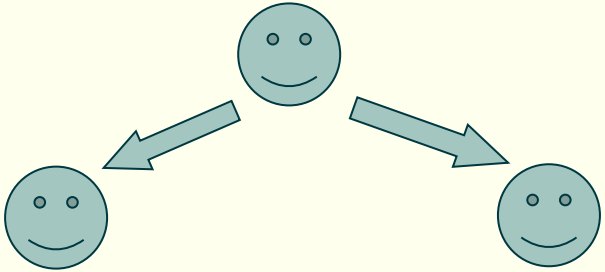
Варианты переговорного процесса

Переговоры
(непосредственное
обсуждение проблемы)



Медиация
(подключение к процессу
третьей нейтральной стороны)

Арбитраж
(вступление в процесс арбитра,
наделенного властью, способной
принудить стороны к
выполнению принятого решения)



Медиация

Медиация является наиболее мягкой формой альтернативного разрешения споров.

Во время процедуры медиации стороны, участвующие в конфликте, самостоятельно приходят к взаимовыгодному решению, опираясь на опыт, знания и умения медиатора.

Разрешение спора полностью зависит от воли самих спорящих.

Принципы и процедура медиации, функции медиатора

Медиация и фасилитация

- **Медиатор** - человек или группа людей, которые, являясь третьей нейтральной, независимой стороной, не заинтересованной в данном конфликте, помогают конфликтующим разрешить имеющийся спор.

- **Фасилитатор** - отвечает за организацию переговоров (следит за соблюдением регламента и структурой процесса), содействует сторонам при их проведении.

Медиация	***Фасилитация***
Медиатор может работать со сторонами как вместе, так и раздельно	Фасилитатор работает в присутствии членов группы
Задача медиатора – разрешить конфликт, который стороны затрудняются разрешить самостоятельно	Фасилитатор работает необязательно в конфликтной ситуации, его основная цель – улучшение процесса групповой работы
Медиатор в большей степени контролирует процесс, чем члены групп	Фасилитатор всегда контролирует процесс вместе с членами группы