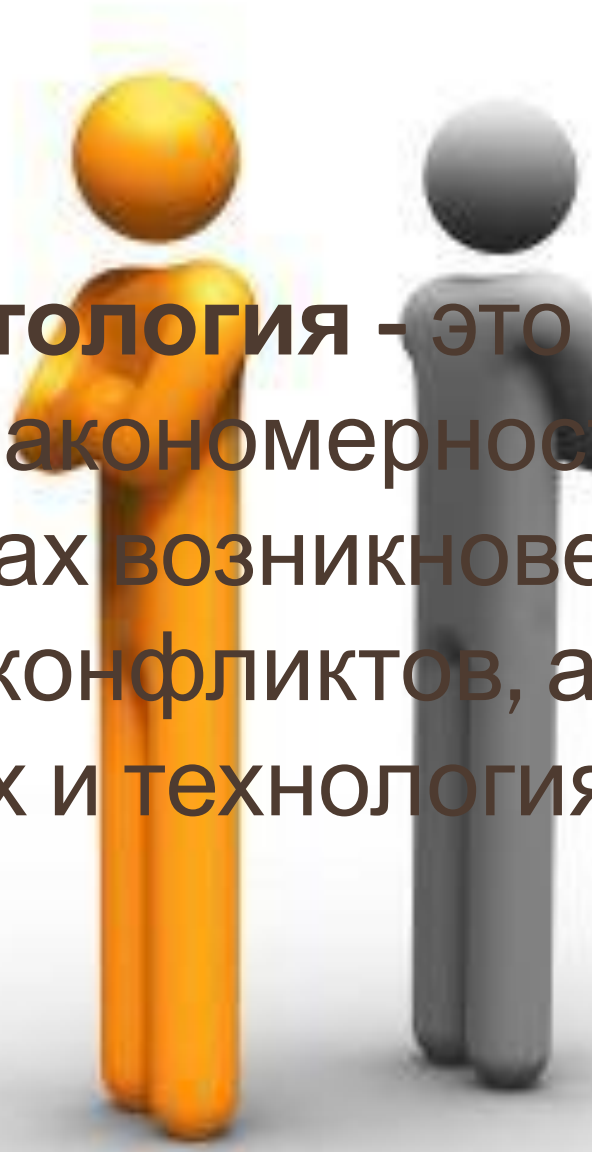
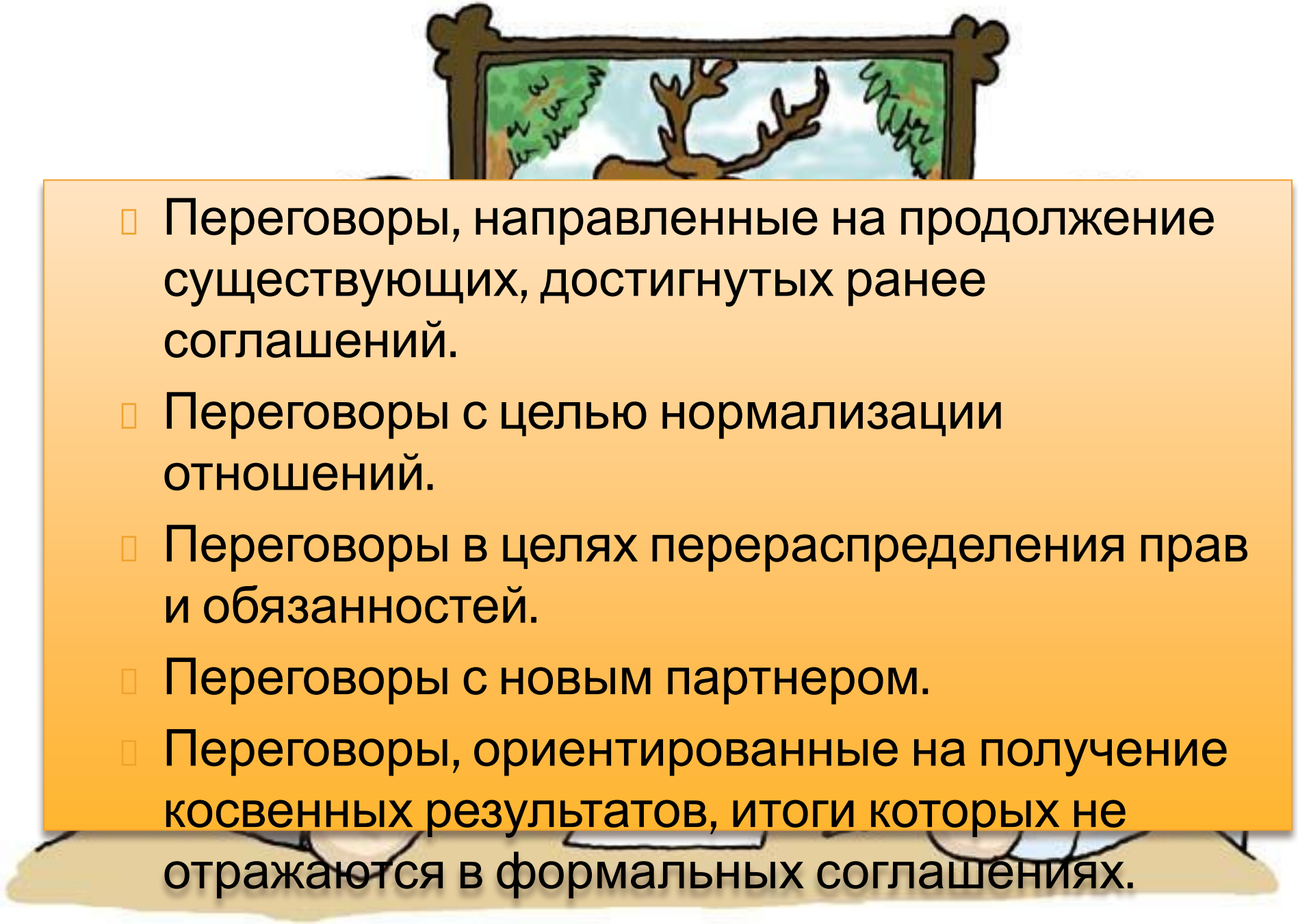


- **Конфликтология** - это система знаний о закономерностях и механизмах возникновения и развития конфликтов, а также о принципах и технологиях управления ими.

- К. Хорни проблематизировала это представление, высказав интересную идею, что только невротический конфликт (т.е. такой, который отличается несовместимостью конфликтующих сторон, навязчивым и бессознательным характером побуждений) может рассматриваться как результат столкновения противоположно направленных сил

КОНФЛИКТНЫЕ ПЕРЕГОВОРЫ КАК СПЕЦИФИЧЕСКИЙ ВИД ПЕРЕГОВОРНОГО ПРОЦЕССА.

- Переговоры в конфликтной ситуации - это особый частный случай переговоров. Используем типологию Ч. Икле, в которой все переговоры делятся на 5 категорий:



- Переговоры, направленные на продолжение существующих, достигнутых ранее соглашений.
- Переговоры с целью нормализации отношений.
- Переговоры в целях перераспределения прав и обязанностей.
- Переговоры с новым партнером.
- Переговоры, ориентированные на получение косвенных результатов, итоги которых не отражаются в формальных соглашениях.

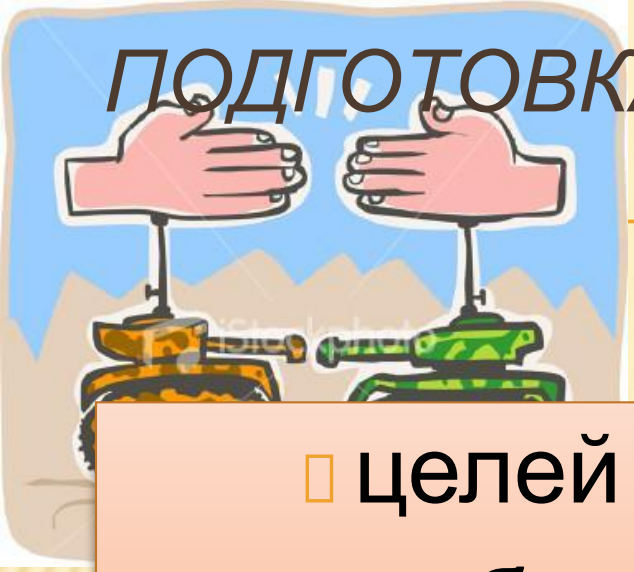
СУЩЕСТВУЮТ И НЕПЕРЕГОВОРНЫЕ СПОСОБЫ РЕШЕНИЯ ПРОБЛЕМ, НАПРИМЕР СУД ИЛИ АРБИТРАЖ. ВЫГОДА ПЕРЕГОВОРОВ ПО СРАВНЕНИЮ С ЭТИМИ ФОРМАМИ:

- время судебные процессы довольно длительны;
- деньги необходимо платить судебные издержки, которые могут оказаться достаточно большими;
- вероятность проигрыша в суде выигрывает лишь одна сторона, а решение является необходимым для выполнения.

- Переговоры это процесс, при котором партнеры с различными начальными точками зрения, требованиями, ожиданиями приходят к заключению договора.

ЛЮБЫЕ ПЕРЕГОВОРЫ СОСТОЯТ ИЗ 3 СТАДИЙ:

- подготовка;
- процесс переговоров;
- анализ подготовки, процесса и результатов переговоров.



ПОДГОТОВКА ПЕРЕГОВОРОВ ВКЛЮЧАЕТ ОПРЕДЕЛЕНИЕ

- целей команды;
- выбор и подготовку основной и альтернативных стратегий;
- подготовку плана ведения переговоров;
- определение членов команды и распределение их ролевого участия.