

Лекция 3.

Типология переговоров.

Вопросы лекции:

1. Идентификация переговоров.
2. Выделение различных типов переговоров.
3. Способы интерактивного взаимодействия в процессе переговоров.

Консультация

- Любое собрание (или встреча), целью которого служит простая передача информации (односторонняя или взаимная).
- Инструменты- опрос и активное слушание.

Дискуссия

- Позволяет каждому участнику развивать свою точку зрения, аргументировать и опровергать позиции «противника».
- В дискуссии стремятся не столько к согласию, сколько к подтверждению обоснованности своего тезиса.

Договоренности

- относятся к поиску совпадения, разделению ответственности, координации воли и усилий.

Основные психологические принципы ведения беседы:

- Рациональность
- Понимание
- Общение
- Достоверность
- Разграничение между собеседником и предметом разговора
- Приоритет интересов и позиций
- Выявление критериев

Как избежать спора:

- Избегайте прямых и категорических заявлений, что ваш собеседник не прав: покажите, что вы уважаете его мнение, каким бы оно ни было.
- Если вы не правы, быстро и недвусмысленно признайте это.

Приемы, которые позволяют убедить человека принять вашу точку зрения:

- ведите беседу доверительно, дружески;
- стройте фразы так, чтобы все время получать положительные ответы (в любой полемике всегда найдутся неоспоримые истины);
- постарайтесь увидеть ситуацию с позиции вашего оппонента и тем самым лучше понять его мотивацию;
- проявите исключительное внимание к каждому аргументу противоположной стороны; умейте найти в них рациональное зерно.

Если спор неизбежен соблюдайте правила:

- говорите только о фактах разногласия и не переходите на личности;
- избегайте критиковать партнера;
- избегайте говорить обидные слова;
- критические замечания должны следовать после похвалы, критика должна быть деловой и сочетаться с конструктивными предложениями.
- прежде чем критиковать других, укажите на свои собственные ошибки;
- разумнее самому признать свои недостатки, чем выслушивать осуждение со стороны (этим вы обезоружите своего оппонента);
- если вы хотите, чтобы люди прислушались к вашей точке зрения, дайте им почувствовать, что идея излагаемая вами, принадлежит им.

Рекомендации для убедительности речи:

- акцентируйте важные слова и подчеркивайте им неважные;
- меняйте темп голоса – он должен то повышаться, то понижаться;
- меняйте темп речи;
- делайте паузу до и после важных мыслей.

Переговоры

преследуют цель – установить соглашение.

Выделение типов различных переговоров зависит от следующих факторов:

- от мысленного представления о переговорах их участников
- от взаимных ставок участников переговоров
- от личностных оценок участников
- от устанавливающегося между участниками переговоров качества коммуникации

АНТАГОНИЗМ

СТОЛКНОВЕНИЕ

«ДИСТРИБУТИВНЫЕ»

«игра с нулевым
результатом»

СИНЕРГИЯ

СОГЛАСИЕ

«ИНТЕГРАТИВНЫЕ»

«игра с возрастающим
результатом»

Конструктивные переговоры (Белланже)

- Бесприигрышные переговоры по методике Т.Гордона;
- Рациональные переговоры Р.Фишера и У.Юри.

Переговоры без поражения

- желание участников уважать потребности.

Потребности по А. Маслоу

1. потребности физиологические;
2. потребности в уверенности и безопасности;
3. потребности в эмоциональной привязанности (любить и быть любимыми; обладать и принадлежать);
4. потребность в уважении;
5. потребность реализовать себя (глубинная мотивация: дать полное измерение своему «я»);
6. потребность знать и понимать;
7. потребности эстетические.

Активное слушание

Причины:

- собеседник не всегда умеет четко и определенно выражать свои мысли;
- собеседник может избегать открытого самовыражения или намеренно скрывать информацию;
- вследствие многозначности слов и выражений возможно неправильное истолкование сообщения.

Активное слушание:

- Вопросы уточняющие, комментирующие проявленные чувства;
- Перефразирование;
- Резюмирование.

Пример

- Жена: Мы никогда никуда не ездим.
- Муж: Тебе скучно и хочется куда-нибудь отправиться? (активное слушание)
- Жена: Да. Мы годами откладываем путешествие на море. Давай поедem прямо сейчас!

Активное слушание демонстрирует ваше расположение к собеседнику

- Ребенок порезал палец и плачет.
 - а) «Ну перестань, это же совсем не страшно!»
 - б) «Перестань хныкать! Ты же не умираешь!»
 - в) «Милый! Тебе так больно».

■ **Близкий друг говорит вам: «Мой начальник сказал, что я мало работаю и, если я не исправлюсь, он меня уволит»:**

а) «Похоже, тебе придется засучить рукава»

б) «Ты не должен позволять ему унижать тебя. Ты всегда найдешь себе новое место».

в) «Кажется, эта работа очень важна для тебя и тебе не хочется потерять ее».

■ **Сосед жалуется: «Господи, как же я устал! Мне придется пригласить мать пожить у нас!»**

а) «Взгляни на это с другой стороны: твоя мать вырастила тебя, а теперь ты можешь отплатить ей»

б) «Мне кажется, ты даже рад, что она снова будет жить с тобой!»

в) «Ты беспокоишься, что тебе придется изменить свою жизнь?»

Я-сообщение

- Выразить собственное пережитое ощущение, без осуждения описать поведение другого участника.

(«Меня беспокоит, что мы задерживаемся по сравнению с предусмотренной датой»)

Схема шести позиций

- определить проблему;
- искать вместе решения;
- оценить решения;
- выбрать решения;
- определить условия применения;
- окончательно оценить эффективность решения.

Рациональные (принципиальные) переговоры

- Юридический договор –
отвечает законным интересам сторон; в
рамках возможного решает справедливо
конфликт интересов; имеет деятельный
характер; отвечает интересам общества.

Рациональные (принципиальные) переговоры

Препятствия урегулированию:

- поспешность суждений;
- представление о том, что существует только одно решение;
- представление о том, что «пирог» изначально ограничен природой («на всех все равно не хватит»);
- представление о том, что трудности противоположной стороны касаются только ее.

Четыре принципа рациональных переговоров:

- Нужно сделать разграничение между участниками переговоров и предметом переговоров
- Сосредоточиться на интересах, а не на позициях сторон
- Необходимо разработать взаимовыгодные варианты, которые учитывали бы ваши интересы и примирили бы несовпадающие интересы (мозговой штурм)
- Требовать, чтобы результат основывался на объективных критериях.

Способы интерактивного взаимодействия (Белланже)

Способ интерактивного взаимодействия	Процесс	Внутреннее значение
Полемика	Поиск выхода через противостояние	Агрессивность
Переход к силовому приему	Поиск выхода через доминирование	Агрессивность
Конструктивное интерактивное взаимодействие	Поиск совместного выхода	«Альтруистический эгоизм»
Стратегема, военная хитрость	Поиск выхода за счет манипулирования партнером	Извращение
Дисквалификация (опорочение)	Поиск выхода за счет ослабления партнера	Извращение

- одна сторона: «нас обвели вокруг пальца»;
другая сторона: «как мы их, а?!» (стратагемы);
- одна сторона: «это была блестящая игра!»;
другая сторона: «а что мы могли сделать?!»
(силовой прием);
- одна сторона: «мы отвечали ударом на удар»;
вторая сторона: «мы ни в чем не уступили»
(полемика);
- одна сторона: «они совсем не готовы к
переговорам»; другая сторона: «это
возмутительно!» (дисквалификация).

Интерактивное взаимодействие конструктивного типа

- мы смогли высказать наши предложения;
- мы поняли, в чем кроется истинная проблема;
- мы сделали шаг вперед;
- дискуссия выявила позиции каждой из сторон;
- мы ощущали волю к поиску решения;
- мы имели случай убедиться в верности нашего решения и согласии сторон;
- мы взяли на себя обязательства;
- мы обнаружили и другие проблемы требующие решения;
- каждый из нас остался в выигрыше;
- мы не ощущали никакого давления;
- перед нами были открытие люди.

Переговоры «полемиического» типа

- Спор стиля «поединок»
- Форма конфликтных переговоров.