

Ведение переговоров и разрешение конфликтов

*"Умение общаться с людьми - это товар и я заплачу за него больше, чем за что-либо другое на свете."
(Джон Д. Рокфеллер)*



Мягкий подход/ Жесткий подход

| | |
|--|---|
| участники - друзья | участники - противники |
| цель - соглашение | цель - победа |
| делать уступки для культивирования отношений | требовать уступок для продолжения отношений |
| мягкий курс в отношениях с людьми и при решении проблемы | жесткий курс в отношениях с людьми и при решении проблемы |
| доверять другим | не доверять другим |
| легко менять свою позицию | твердо придерживаться своей позиции |
| делать предложения | угрожать |
| искать решение, на которое ОНИ пойдут | искать решение, на которое ВЫ пойдете |
| настаивать на соглашении | настаивать на своей позиции |
| избегать состязаний воли | пытаться выиграть состязание воли |
| поддаваться давлению | применять давление |
| допускать потери ради соглашения | требовать уступок в качестве платы за соглашение |

ПРИНЦИПАЛЬНЫЙ ПОДХОД

- участники вместе решают проблему;
- цель - разумный результат, достигнутый эффективно;
- отделить людей от проблемы;
- придерживаться мягкого курса в отношениях с людьми, но жесткого при решении проблем;
- продолжать переговоры, независимо от степени доверия;
- концентрироваться на интересах, а не на позициях;
- анализировать интересы;
- разработать ряд вариантов: решать позже;
- настаивать на применении объективных критериев;
- использовать критерии, не относящиеся к состязанию воли;
- быть открытым для доводов, уступать доводам, а не давлению.

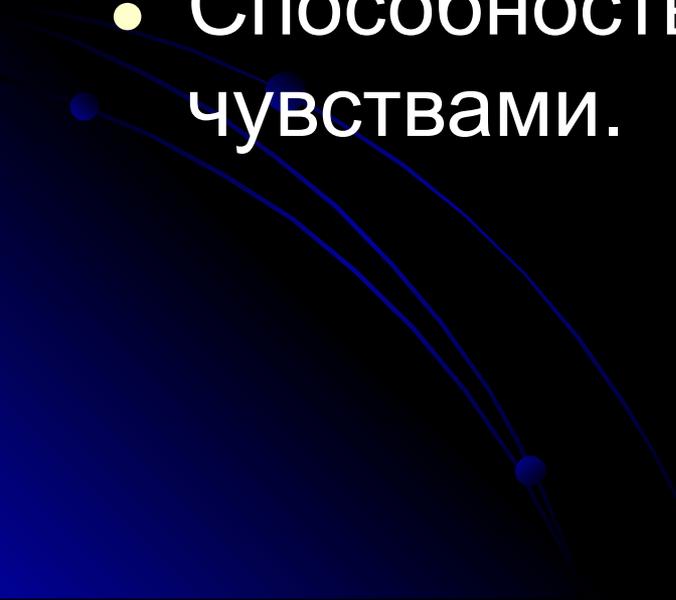
Тактические приемы

| ПРИ МЯГКОМ ПОДХОДЕ | ПРИ ЖЕСТКОМ ПОДХОДЕ |
|---|---|
| 1) принятие практически любых предложений партнера; | 1) завышение первоначальных требований; |
| 2) значительные уступки; | 2) расстановка ложных акцентов в собственной позиции; |
| 3) прямое "открытие своих карт". | 3) вымогательство; |
| | 4) постановка партнера в безвыходную ситуацию; |
| | 5) ультимативность требований; |
| | 6) угрозы; |
| | 7) выдвижение требований по возрастающей; |
| | 8) "салями"; |
| | 9) дача заведомо ложной информации (блеф); |
| | 10) отказ от собственных предложений; |
| | 11) двойное толкование. |

Ведение деловых переговоров

- искренне интересуйтесь другими людьми;
- улыбайтесь;
- имя человека - это самый сладостный и самый важный для него звук;
- будьте хорошим слушателем. Поощряйте других говорить о себе;
- говорите о том, что интересует вашего собеседника;
- внушайте собеседнику сознание его значимости и делайте это искренне.

Необходимые факторы для урегулирования конфликтов

- Умения определить и понять природу разногласий;
 - Наличия нескольких различных планов действий;
 - Способность управлять собственными чувствами.
- 

Постановка диагноза 😊

1. Какова природа разногласий между сотрудниками?
2. В чем их причина?
3. Как далеко они зашли?



Предметы споров

- Факты
- Цели
- Методы
- Ценности



Факторы возникновения конфликтов

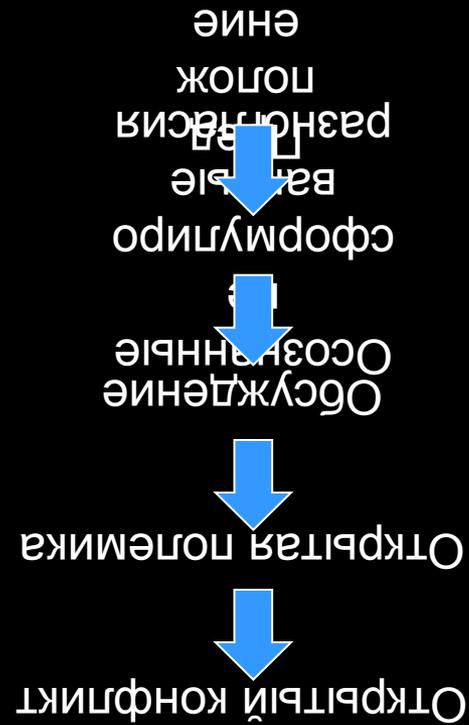
Факторы

Информационный

Ролевой

Фактор
восприятия

Этапы развития конфликта



Как решить конфликт?

- Предупреждение разногласий
- Подавление разногласий
- Обострение разногласий
- Преобразование разногласий в поиск решения

