

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

ПРИНЦИПИАЛЬНЫЙ 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.

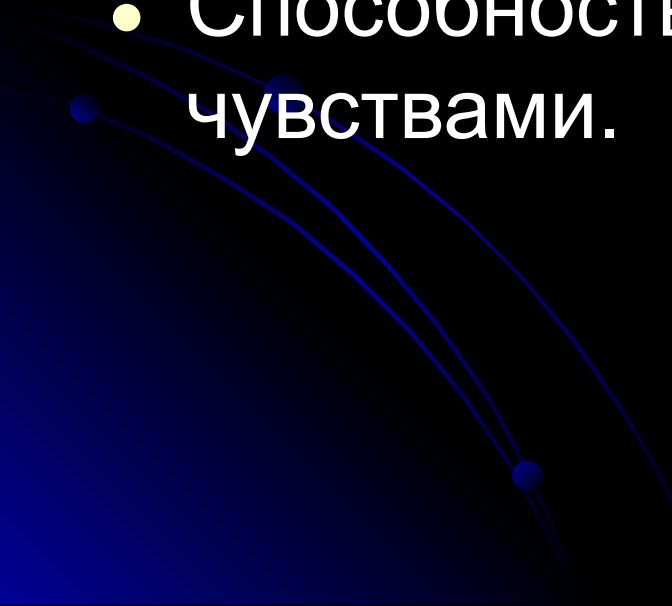
Тактические приемы

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

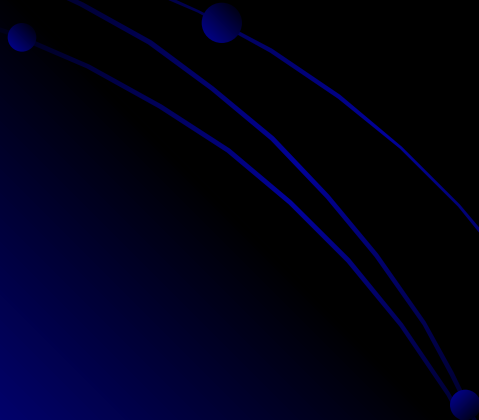
- искренне интересуйтесь другими людьми;
- улыбайтесь;
- имя человека - это самый сладостный и самый важный для него звук;
- будьте хорошим слушателем. Поощряйте других говорить о себе;
- говорите о том, что интересует вашего собеседника;
- внушайте собеседнику сознание его значимости и делайте это искренне.

Необходимые факторы для урегулирования конфликтов

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

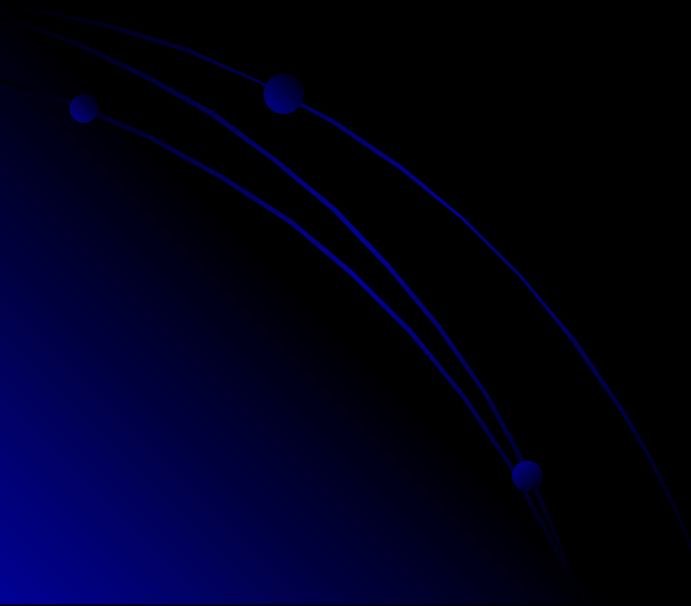
Постановка диагноза 😊

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

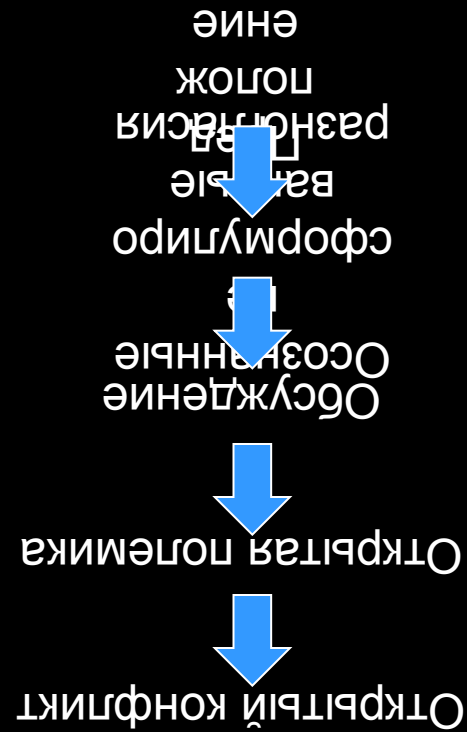
Факторы

Информационный

Ролевой

Фактор
восприятия

Этапы развития конфликта



Как решить конфликт?

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

