



# КАЗАХСКИЙ НАЦИОНАЛЬНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ИМ. АЛЬ-ФАРАБИ

## Кафедра социологии и социальной работы

Кылышбаева Бибигуль Наурызовна, д.соц.н., доцент

# Переговоры как способ разрешения конфликтов

1 Общая характеристика переговоров

2 Стратегия ведения переговоров



# 1 Общая характеристика переговоров



# Переговоры

Различного рода ситуации, в которых люди:

- ❖ *Пытаются обсудить те или иные проблемы;*
- ❖ *согласовать какие-либо действия;*
- ❖ *договориться о чем-либо;*
- ❖ *решить спорные вопросы*



# Преимущества переговоров

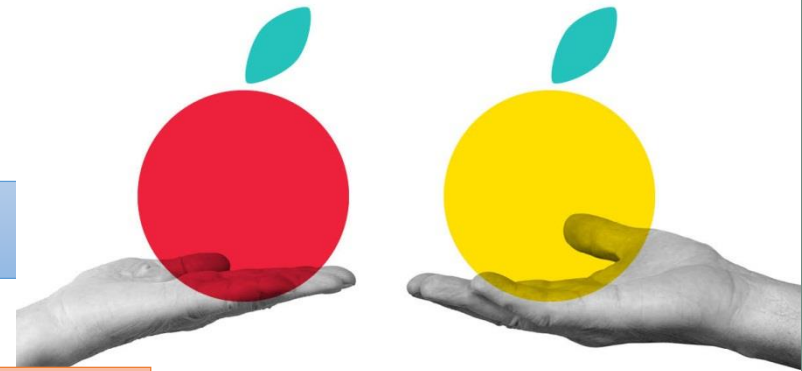
непосредственное взаимодействие сторон

возможность участников максимально контролировать различные аспекты своего взаимодействия

возможность соглашения, которое удовлетворило бы каждую из сторон

принятое решение нередко имеет неофициальный характер

конфиденциальность



**Переговоры - процесс  
взаимодействия  
оппонентов с целью  
достижения  
согласованного и  
устраивающего  
стороны решения**



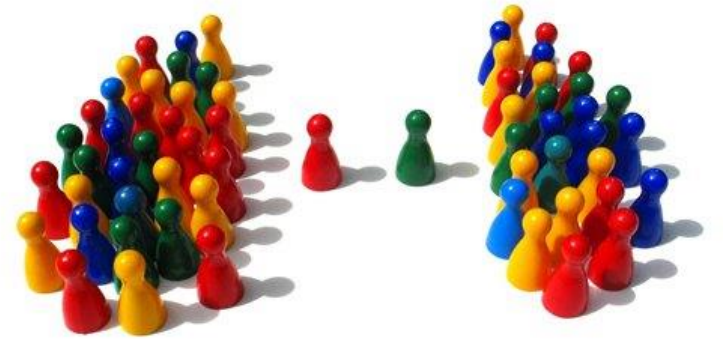
ҚАШЫҚТЫҚТАН БІЛІМ  
БЕРУ ОРТАЛЫҒЫ

ҚАЗ ҰУ

# Типология переговоров

➤ В зависимости от количества участников:

- 1) двусторонние переговоры;
- 2) многосторонние переговоры



ҚАШЫҚТЫҚТАН БІЛІМ  
БЕРУ ОРТАЛЫҒЫ

ҚАЗ ҰУ

# Типология переговоров

С привлечением третьей  
нейтральной стороны или  
без такого:

- 1) прямые переговоры;
- 2) непрямые переговоры



ҚАШЫҚТЫҚТАН БІЛІМ  
БЕРУ ОРТАЛЫҒЫ

ҚАЗ ҰУ



# Типология переговоров

В зависимости от целей участников:

- 1) о продлении действующих соглашений;
- 2) о перераспределении;
- 3) о создании новых условий;
- 4) по достижению побочных эффектов



# Функции переговоров

1. Поиск совместного решения проблемы

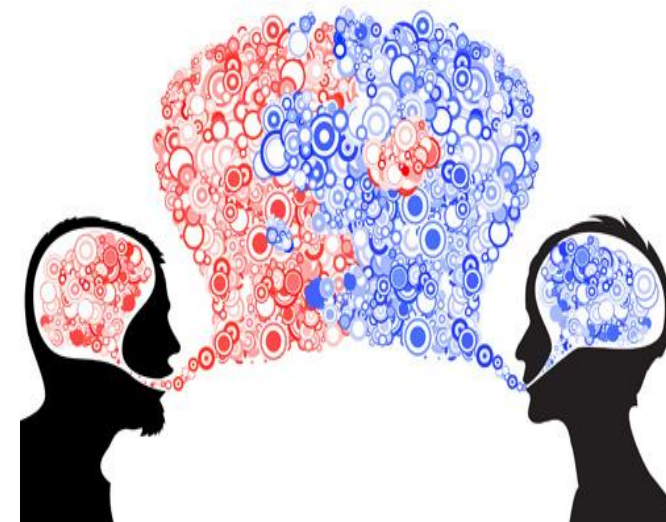
2. Информационная функция

3. Коммуникативная функция

4. Регулятивная функция

5. Пропагандистская функция

6. Маскировочная функция



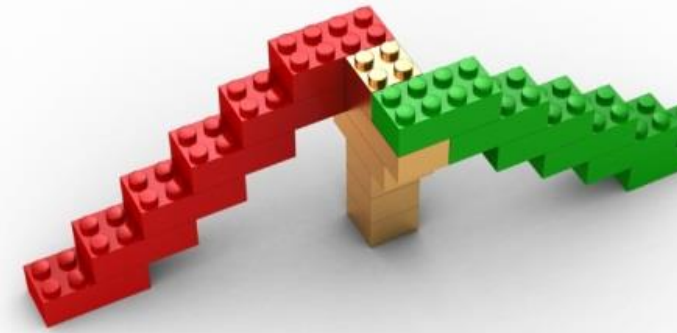
## 2 Стратегия ведения переговоров



# Основные стратегии ведения переговоров

ПОЗИЦИОН  
НЫЙ  
ТОРГ

ПЕРЕГОВОРЫ  
НА ОСНОВЕ  
ИНТЕРЕСОВ



ҚАШЫҚТЫҚТАН  
БЕРУ ОРТАЛЫҒЫ

ҚАЗ ҰУ

# ПОЗИЦИОННЫЙ ТОРГ

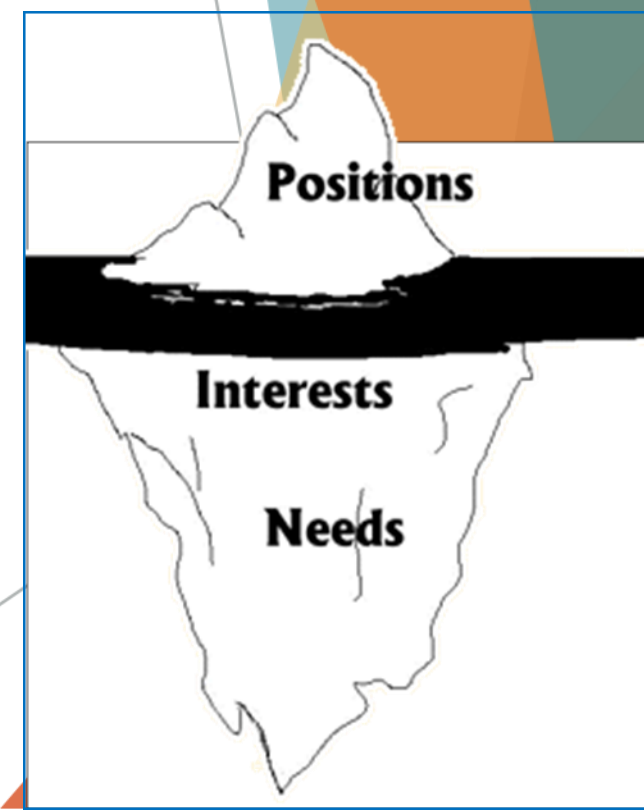
соперничес  
тво

приспособл  
ение



ҚАШЫҚТЫҚТАН  
БЕРУ ОРТАЛЫҒЫ

ҚАЗ ҰУ



## Особенности позиционного торга

- Стремление к реализации собственных целей в максимальном объеме
- Отстаивание первоначально выдвинутых крайних позиций
- Подчеркивание различий
- Действия направлены прежде всего друг на друга, а не на решение проблемы
- Соккрытие истинных намерений и целей
- Использование третьей стороны для усиления собственных позиций
- Результат удовлетворяет каждую из сторон в меньшей степени, чем это могло бы быть

# ПОЗИЦИОННЫЙ ТОРГ

МЯГКИЙ

ЖЕСТКИЙ



ҚАШЫҚТЫҚТАН  
БЕРУ ОРТАЛЫҒЫ

ҚАЗ ҰУ



## Р. Фишер и У. Юри

### Недостатки позиционного торга

- Приводит к неразумным соглашениям
  - Не эффективен
- Угрожает продолжению отношений
  - Усугубляет ситуацию при наличии более двух сторон



# Переговоры на основе интересов

Совместный анализ и решение проблемы  
(партнеры, а не противники)

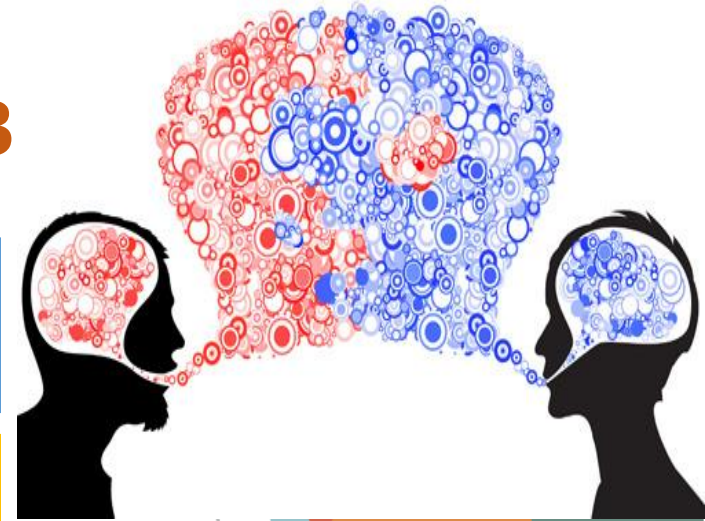
Поиск общих интересов, признание интересов  
другой стороны частью решаемой проблемы

Поиск взаимовыгодных вариантов решения

Использование объективных критериев

Четкое разграничение взаимоотношений  
оппонентов и самой проблемы

Достигнутое соглашение должно максимально  
учитывать интересы всех участников переговоров





**Спасибо  
за  
внимание**

ҚАШЫҚТЫҚТАН БІЛІМ  
БЕРУ ОРТАЛЫҒЫ

ҚАЗ ҰУ

