КАЗАХСКИЙ НАЦИОНАЛЬНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ИМ. АЛЬ-ФАРАБИ
Кафедра социологии и социальной работы

КОНФЛИКТОЛОГИЯ

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

14. Переговоры как способ разрешения конфликтов

14.1 Общая характеристика переговоров

14.2 Стратегия ведения переговоров

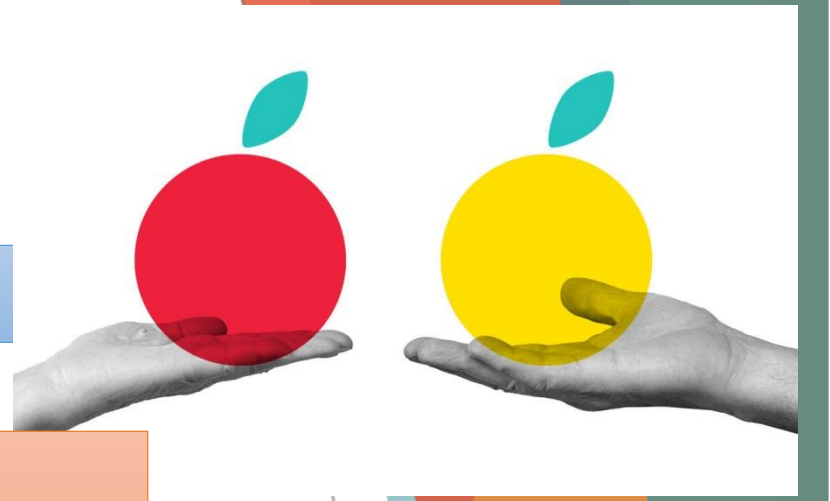
14.1 Общая характеристика переговоров

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*

Типология переговоров

- В зависимости от количества участников:

1) двусторонние переговоры;
2) многосторонние переговоры

Типология переговоров

С привлечением третьей нейтральной стороны или без такого:

1)прямые переговоры;

2)непрямые переговоры

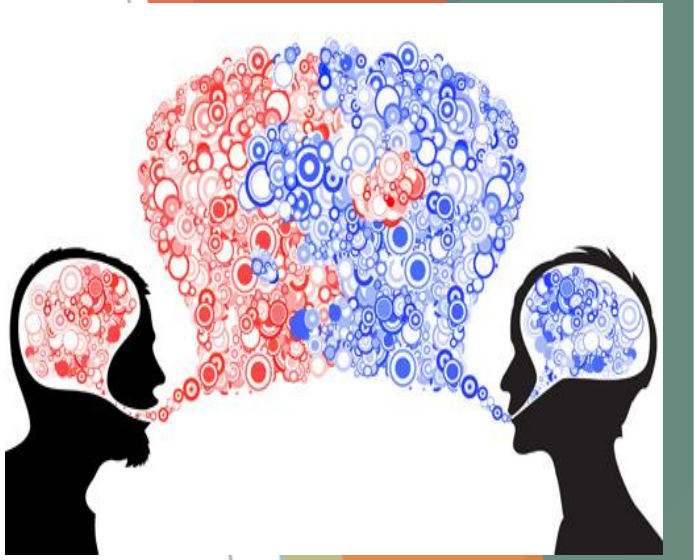
Типология переговоров

В зависимости от целей участников:

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

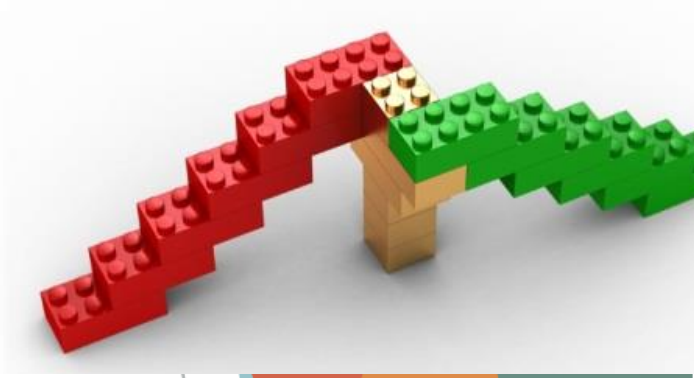
Функции переговоров

1. Поиск совместного решения проблемы
2. Информационная функция
3. Коммуникативная функция
4. Регулятивная функция
5. Пропагандистская функция
6. Маскировочная функция



14.2 Стратегия ведения переговоров

Основные стратегии ведения переговоров



ПОЗИЦИОННЫЙ ТОРГ

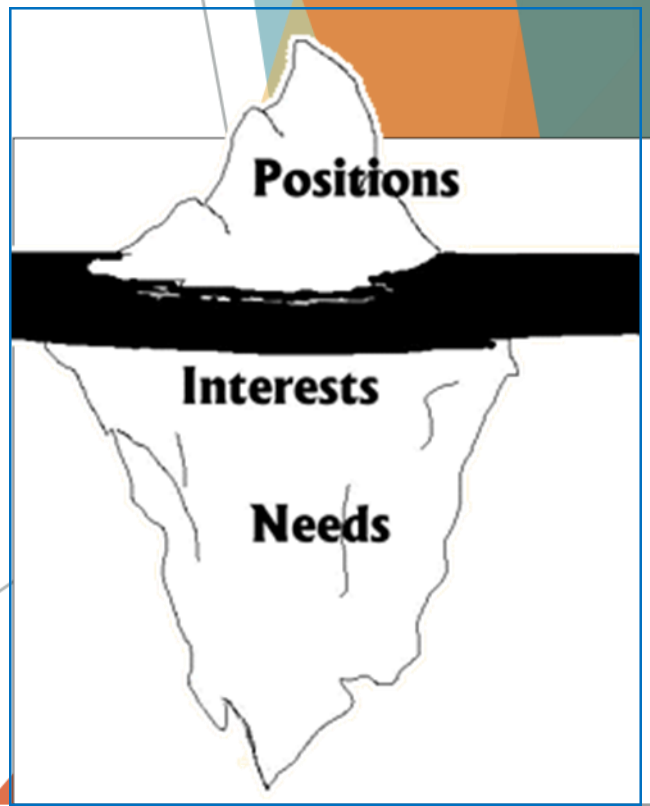
ПЕРЕГОВОРЫ НА ОСНОВЕ ИНТЕРЕСОВ

ПОЗИЦИОННЫЙ ТОРГ

соперничество

приспособление

ПОЗИЦИИ:
Какие свои желания мы заявляем
ИНТЕРЕСЫ:
Что мы реально хотим
ПОТРЕБНОСТИ:
Что мы должны иметь


Positions
Interests
Needs

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
- Сокрытие 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

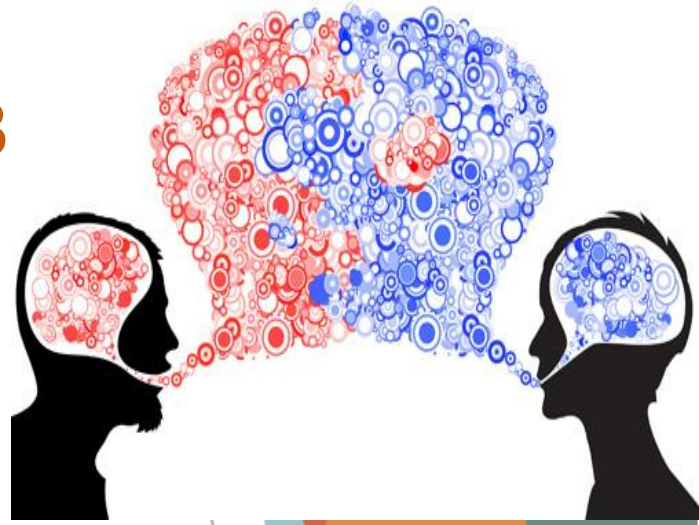
жесткий

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