

Переговоры как метод разрешения конфликтов

Подготовила: Наливайко М.И.

- Из всех способов преодоления противоборства сторон переговоры между ними являются наиболее эффективными. Для так называемого переговорного типа взаимодействия характерно то, что стороны пытаются добиться хотя бы части желаемого, пойти на определенные компромиссы. Полагают, что процесс переговоров может быть начат при следующих условиях: 1) стороны, помимо противоречащих интересов, имеют и значимые общие интересы; 2) стороны считают возможным достижение определенного понимания или соглашения, которое для них более выгодно, чем другие альтернативы; 3) они вступают в дискуссию в поисках взаимно удовлетворяющего решения.

- Готовность сторон идти на компромиссы или забота о получении другой стороной определенной выгоды не являются обязательными атрибутами переговоров. Ведь возможна и такая ситуация, при которой каждая из сторон выражает просьбу или выдвигает требование, не намереваясь идти на компромисс, а надеясь лишь на уступки другой стороны. Подчас сами переговоры могут привести к обострению отношений. Тем не менее отказываться от них ни в коем случае нецелесообразно.

- Примером более или менее эффективного использования переговорного процесса может служить конфликтная ситуация в Приднестровье. Там весьма позитивную роль сыграли посредники, сумевшие хотя бы на время примирить противоборствующие стороны и тем избежать кровопролития. Этого не произошло в Чечне.

Типы решений в переговорах:

- компромисс (наиболее часто встречающийся тип решений);
- нахождение принципиально нового решения;
- нахождение асимметричного решения.

- Поиск компромисса осуществляется в области жизненно важных интересов, которые одновременно являются взаимоисключающими. Важным условием является готовность сторон к удовлетворению лишь части интересов. Один из основных вопросов, который должен быть решен при ведении переговоров, - это вопрос о критериях, определяющих законность тех или иных требований или уступок. Если имеется общепризнанный критерий, то время на ведение переговоров резко уменьшается.

- Нахождение принципиально нового решения способно снять имеющиеся противоречия. Это возможно только при детальном изучении потребностей, интересов, ценностей. Например, две сестры спорят, как разделить один апельсин. При этом каждая хочет получить его большую часть. Решают разделить его пополам. Решение кажется справедливым, однако оказалось, что одной сестре апельсин нужен для еды, а другой нужна от него лишь цедра (кожура) для того, чтобы испечь пирог.

- Поиск принципиально нового решения, прежде всего, связан с творческим подходом к проблеме, со способностью рассмотреть проблему шире первоначально заданных позиций, и тогда от противоборствующих сторон вообще может не потребоваться уступок.

- Если стороны не находят "серединного" решения, они могут перейти к асимметричному решению. В этой ситуации уступки одной стороны значительно превышают уступки другой стороны. Степень асимметричности может быть различной, почти до полного игнорирования интересов одной из сторон (стиль поведения в конфликтной ситуации принуждение и приспособление).

Факторы, влияющие на повышение эффективности проведения переговоров:

- отделение человека от проблемы;
- концентрация на интересах, а не на позициях;
- изучение вариантов, которые могут удовлетворить обе стороны;
- поиск объективных критериев;
- нужно помнить, что переговоры - это взаимодействие, а не действие;
- переговоры проводятся с определенной целью, но каждая сторона при этом имеет свои цели;
- соблюдение последовательности этапов проведения переговоров и рефлексия переговорного процесса.

Основные стадии переговорного процесса:

- подготовка к переговорам;
- процесс их ведения;
- анализ результатов и выполнение достигнутых договоренностей, т. к. завершение одних переговоров одновременно является началом других переговоров с этим либо другим партнером.

- Переговоры являются центральным моментом решения конфликтной ситуации. Успешное ведение переговоров приводит к дисфункциональным последствиям конфликта; провал переговорного процесса усугубляет конфликт.