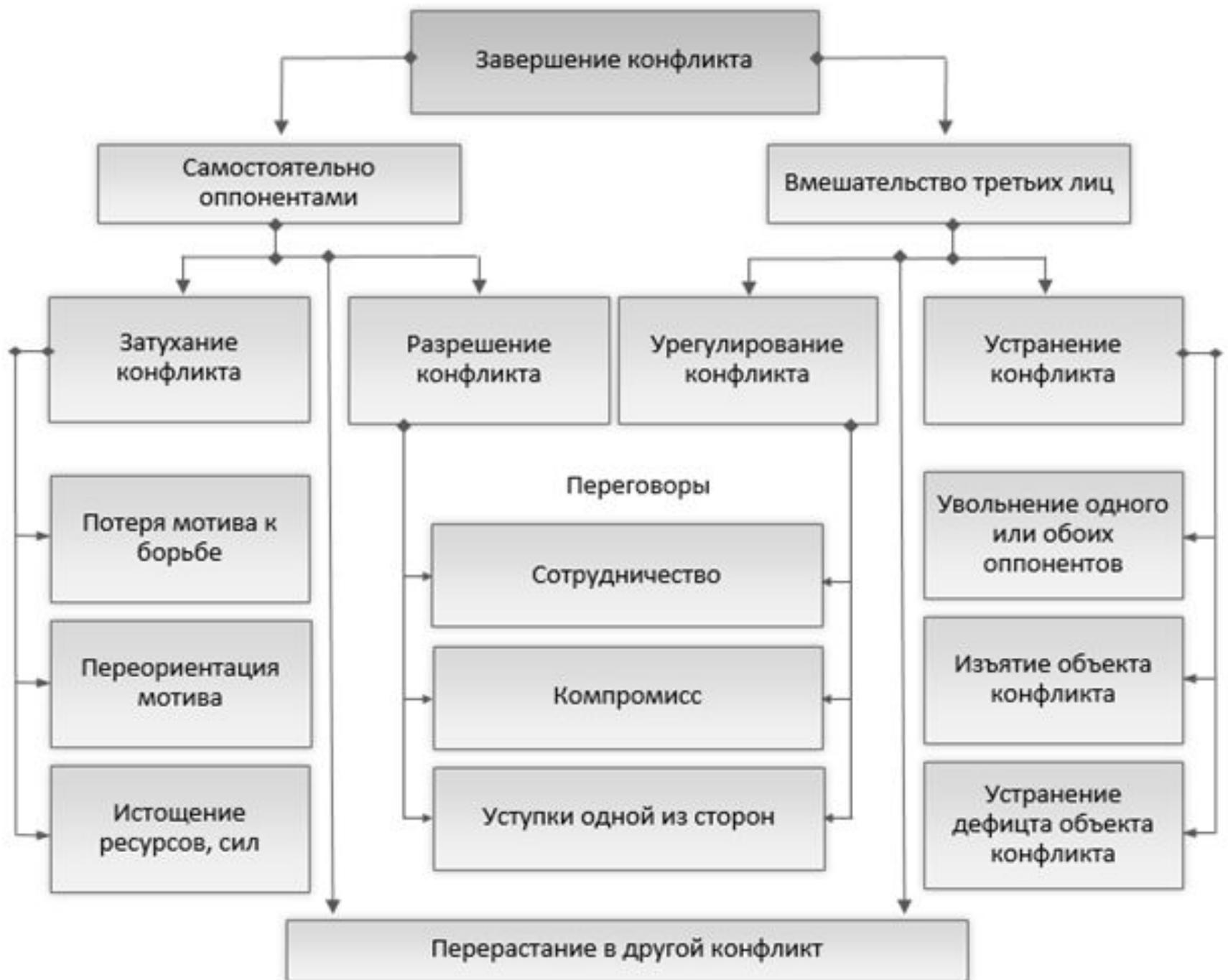


Переговорный процесс как способ урегулирования конфликтов

Степанова А.А.,

асс. кафедры общей и социальной психологии



Переговоры

это совместное обсуждение конфликтующими сторонами (с возможным привлечением посредника) спорных вопросов с целью достижения согласия



Функции переговорного процесса:

- поиск совместного решения проблемы;
- информационная;
- коммуникативная;
- пропагандистская;
- регулятивная.



Условия для возможности переговорного процесса:

- Взаимозависимость сторон конфликта;
- Неполный антагонизм или неполное сотрудничество;
- Отсутствие значительного различия возможностей (ранга);
- Начальная стадия конфликта;
- Установка на разрешение;
- Рациональное мышление сторон;
- Отсутствие ярко выраженных эмоций;
- Реально могут принимать участие.



Внешние факторы, оказывающие давление на процесс переговоров:

- Отказ от переговоров;
- Завышение требований (в начале переговоров);
- Возрастание требований в процессе переговоров;
- Затягивание переговоров.



Внешние факторы, оказывающие влияние на стороны переговоров:

- ▣ **Временной фактор**
- ▣ **Экономический фактор**
- ▣ **Психологический фактор**



Виды переговоров

| № | Основание | Виды |
|---|---|--|
| 1 | Структура | <ul style="list-style-type: none">✓ Горизонтальные переговоры – это переговоры, которые идут между членами команды, представляющей одну из сторон в данном конфликте.✓ Вертикальные переговоры - это переговоры, идущие в стороне от основного процесса, двух- или многосторонние переговоры.<ul style="list-style-type: none">• Официальные (подписание документов);• Неофициальные |
| 2 | Привлечение третьей нейтральной стороны | <ul style="list-style-type: none">✓ Прямые переговоры — непосредственное взаимодействие участников конфликта;✓ Непрямые переговоры — предполагают вмешательство третьей стороны. |
| 3 | Стратегия | <ul style="list-style-type: none">✓ распределительные – компромисс;✓ интегративные – сотрудничество;✓ концептуальные – переговоры принуждения (соперничество). |
| 4 | Предмет кнф (Р) | <ul style="list-style-type: none">✓ Позиционные (Р - позиции сторон):<ul style="list-style-type: none">• жесткие• мягкие✓ Рациональные (Р - интересы сторон). |

Стадии переговорного процесса

1. Подготовительный этап;
2. Переговоры;
3. Выполнение соглашений и договоренностей.



1. Подготовительный этап

- **Целевая:** переговорная таблица, время переговоров, дополнительные условия.
 - **Информационная:** максимальная информация о партнере.
 - **Психологическая:** настроиться на доброжелательный лад, уверенность себе, быть готовым к любым формам поведения оппонента.
 - **Стратегическая:** определение стратегии поведения.
 - **Техническая:** обеспечение переговорной комнаты необходимой техникой.
 - **Имиджевая:** внешний вид, аксессуары, визитки, сувениры, буклеты и пр.
-



Переговорная таблица

Таблица подготовки к переговорам

| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
|---------------------------------------|-------------------|--------------------------------------|-------------------------|------------------------|-----------------------|--|
| Собственные интересы <i>Зачем?</i> | ПД <i>Что?</i> | Начальное предложение <i>Как?</i> | Последующие предложения | Сигнальное предложение | Финальное предложение | Последствия сорванных переговоров. Альтернативы |
| 1 | 2 | 6 | 7, 8, 9... | 5 | 4 | 3 |

Переговорная таблица

Таблица на переговорах

| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
|---------------------------------------|-------------------|--------------------------------------|-------------------------|---|-----------------------|--|
| Собственные интересы <i>Зачем?</i> | ПД <i>Что?</i> | Начальное предложение <i>Как?</i> | Последующие предложения | Сигнальное предложение | Финальное предложение | Последствия сорванных переговоров. Альтернативы |
| | 1 | 2 | 3, 4, 5... | Кокус (если вынуждены принимать сигнальное) | | |

Переговорная таблица

- ▣ **Интересы** – то, что мотивирует поведение, побуждает участников переговоров или стороны конфликта отстаивать те или иные требования;
- ▣ **ПД** (вопросы для обсуждения) – те пункты повестки дня переговоров, которые необходимо обсудить, что бы найти по ним решения, удовлетворяющие интересы сторон.



Переговорная таблица

- **Последствия сорванных переговоров** – последствия, которые наступают в результате неудачи в попытке договориться;
- **Альтернативы** – это другие партнеры (если они есть), с которыми можно вести переговоры для разрешения той же ситуации, это понимание важно для выработки стратегии и тактики переговоров.



Переговорная таблица

- ▣ **Финальное (предельное) предложение** – крайняя линия отступления, наименее выгодна для данной стороны предложение, которое еще удовлетворяет ее интересы. Минимальным финальным предложением может быть начальное состояние дел перед переговорами, как та точка, которую нельзя перейти, что бы не оказаться в худшем положении чем прежде.
- ▣ **Сигнальное предложение** (крайне предложение уступок) – чуть более выгодное чем финальное.



Переговорная таблица

- **Первое или начальное предложение** – исходное, наиболее выгодно для стороны предложение.
- **Второе и последующие предложение** – модификация первоначального предложения в соответствии с реакцией на него другой стороны.



2. Переговоры

- 1). Начало переговоров / вступление в контакт;
- 2). Ориентация в проблеме;
- 3). Убеждение;
- 4). Заключение соглашения;
- 5). Прощание.



2. Переговоры

1). Начало переговоров / вступление в контакт

- Знакомство;
- Установочный контакт;
- Первичная формулировка цели;
- Формулировка и заключение процедурного соглашения:
- Повестка дня.



Повестка дня

Сокращенный вариант:

- - временной регламент
- - время кокусов
- - повестка дня (ПД)
- - добровольность
- - форма соглашения



2). Ориентация в проблеме

- исходные позиции сторон по проблеме;
- уточнить понимание обсуждаемой проблемы;
- сходства и различия;
- настройка на интересы оппонента (сотрудничество).



3). Убеждение

- аргументация каждой принятой именно их предложений
- ответы и замечания на возражения - контраргументы
- антимианипуляция
- взаимоприемлемые варианты



4). Заключение соглашения

- точное и однозначное;
- удовлетворять интересов обеих сторон;
- понятное для всех;
- признанным всеми.



5). Прощание

- завершить переговоры;
- сохранить и закрепить доброжелательные отношения;
- настройка на дальнейшее сотрудничество.



3. Выполнение соглашений и договоренностей

Принципы соглашения:

- точность,
- скорость,
- обратная связь
- качество.



Для проверки прочности соглашения используется три критерия его оценки:

- ▣ **Удовлетворенность по существу** – по содержанию составленного текста;
- ▣ **Удовлетворенность по процедуре**, т.е. как проходили переговоры с точки зрения организации переговоров и процедурных правил.
- ▣ **Психологическое удовлетворение**



Список литературы:

- Аллахвердова О.В., Карпенко А.Д. **Медиация – переговоры с участием посредников.** – СПб. : Роза мира, 2007.
- Иванова Е.Н. **Переговоры принуждения.** – СПб., 2009г.
- Роджер Фишер, Уилльям Юри. **ПУТЬ К СОГЛАСИЮ или Переговоры без поражения:** метод. пособие по ведению деловых переговоров.
- Хасан Б.И., Сергоманов П.А. **Психология конфликта и переговоры:** учеб. пособие для студ. вузов. – М. : Издательский центр «академия», 2007.

