

# **Развитие эффективных навыков в общении и ведении переговоров**

(Developing Effective Communications  
and Negotiations Skills)

**Марк Росика**  
( Mark Rosica)

## **КЛЮЧЕВАЯ МОДЕЛЬ КОНФЛИКТА**

### **THE PIN MODEL OF CONFLICT**

**Позиция:**

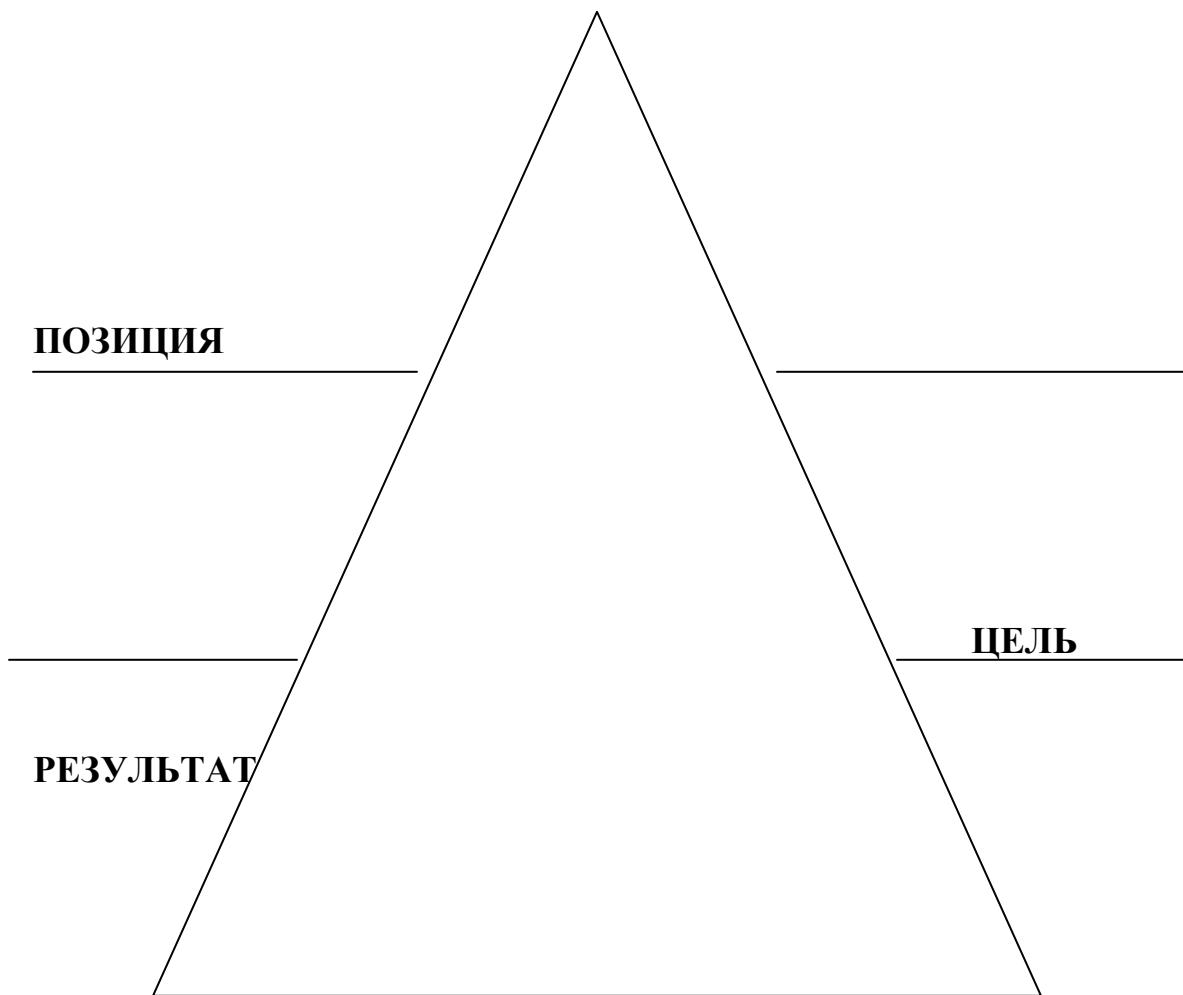
**Наши требования**

**Цель:**

**Что мы действительно хотим**

**Результат:**

**Что нам необходимо достичь**



## **КЛЮЧЕВАЯ МОДЕЛЬ**

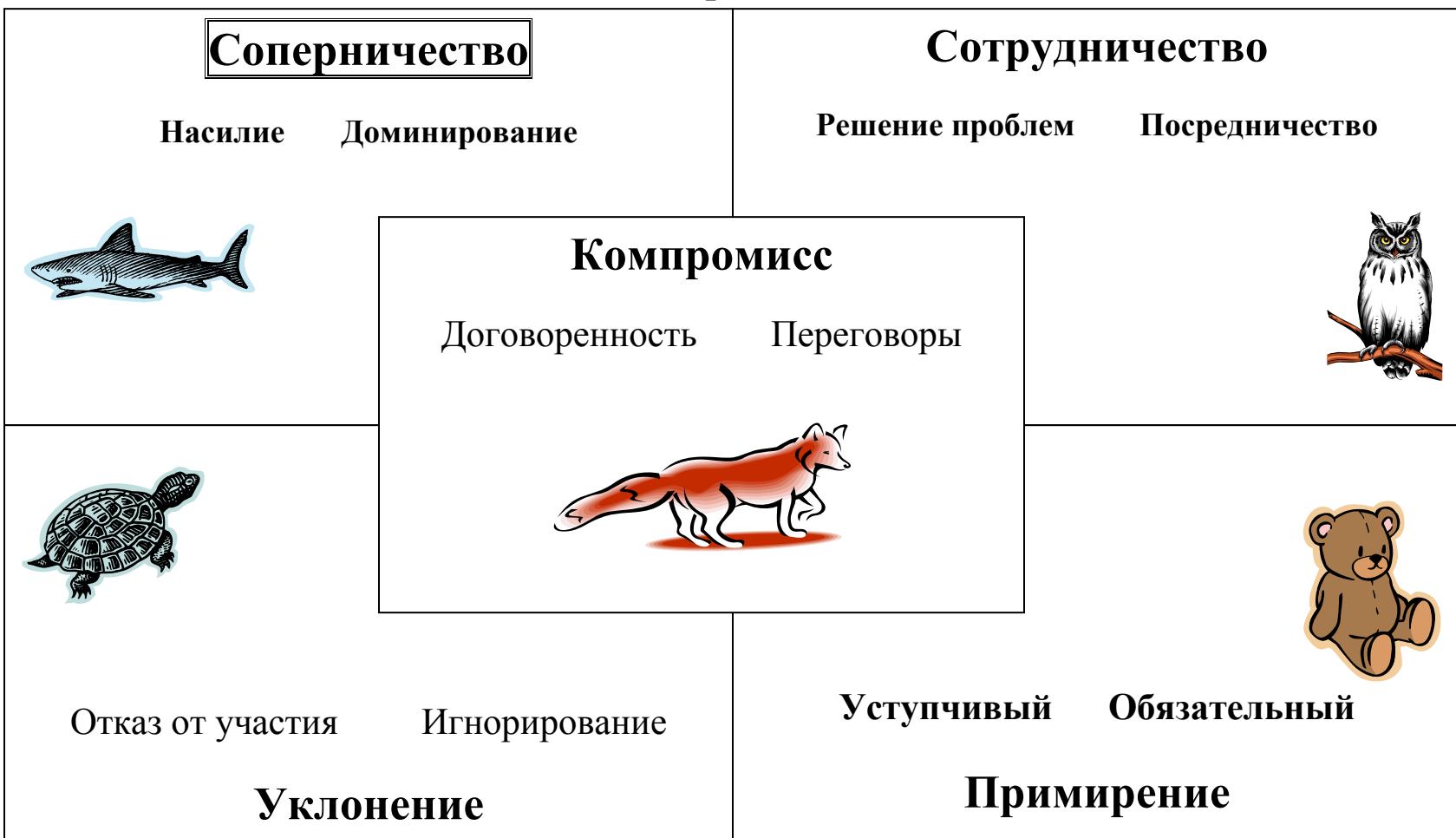
**Пример: Эми и Латрис вместе снимают квартиру за пределами студенческого городка.**

**Латрис расстроена. Эми, не предупредив её, устроила в выходные дни вечеринку в их квартире и испортила диван, испачкав едой и напитками подушки. Латрис требует, чтобы Эми заплатила ей \$600, чтобы приобрести новый диван, и она хочет, чтобы Эми больше не пользовалась её вещами, в том числе и мебелью.**

- |                   |  |
|-------------------|--|
| <b>Позиция:</b>   | <p>“Ты и твои друзья не уважаете других”.<br/>“Перестань пользоваться моими вещами”.<br/>“Заплати мне \$600 к концу следующей недели”.</p>   |
| <b>Цель:</b>      | <p>“Почисть подушки”.<br/>“Будь более осторожна в следующий раз, когда приглашаешь гостей”.<br/>“Предупреди меня заранее, когда захочешь пригласить гостей”.<br/>“В дальнейшем, оказывай мне большее уважение”.</p>  |
| <b>Результат:</b> | <ul style="list-style-type: none"><li>- доверять своему соседу по квартире</li><li>- другие должны относиться к ней и её вещам с должным уважением</li><li>- не волноваться каждый раз, уезжая на выходные дни</li><li>- чувствовать, что к тебе относятся с уважением</li></ul> |

# Thomas-Kilmann модель разрешения конфликта

Выше ← Мои потребности → Ниже



Ниже ← Потребности других → Выше

<h2>Модели разрешения конфликта</h2>	<p><b>Уклонение</b> Черепаха</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Уклонение</li> <li>• Игнорирование</li> <li>• Нежелание участвовать в продуктивных переговорах</li> <li>• Недостигнутые цели</li> <li>• Разочарование</li> <li>• Обострение конфликта</li> </ul>
<p><b>Примирение</b> Медвежонок Тедди</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Уступчивый</li> <li>• Услужливый</li> <li>• Отказ от личных потребностей и интересов</li> <li>• Интересы других важнее собственных</li> <li>• Желает мира</li> <li>• Поддерживает отношения</li> </ul>	<p><b>Компромисс</b> Лиса</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Согласен отказаться от некоторых личных потребностей/интересов</li> <li>• Не видит полной картины</li> <li>• Сосредоточен на быстром решении краткосрочных проблем</li> <li>• Ограниченные творческие способности</li> <li>• Неудовлетворительное соглашение</li> <li>• Мало вероятно, что это соглашение будет одобрено</li> <li>• Возможно расширение конфликта</li> </ul>
<p><b>Соперничество</b> Акула</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Насилие</li> <li>• Доминирование</li> <li>• Ментальность выигравшего или проигравшего</li> <li>• Запугивание</li> <li>• Готовность использовать любые средства</li> <li>• Безразличие к взаимоотношениям с другими</li> <li>• Агрессивность</li> </ul>	<p><b>Сотрудничество</b> Сова</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Посредничество</li> <li>• Решение долгосрочных проблем</li> <li>• Четкое определение конфликта</li> <li>• Потребности и интересы каждой стороны удовлетворены</li> <li>• Творческое решение проблем</li> <li>• Обязательство по выполнению договоренности</li> <li>• Большая вероятность, что соглашение будет выполнено</li> </ul>

## **История с 5-ю результатами**

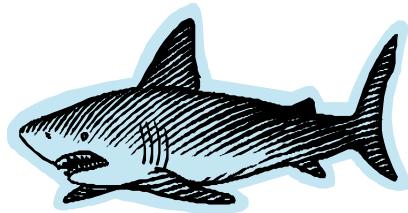
- Разделитесь на группы состоящие из 3-4 человек
- Метод разрешения конфликта будет указан
- Обсудите соглашение с вашим соседом по комнате
- Прочтите сценарий и решите, как будет разрешена конфликтная ситуация, используя указанный метод

## **История с 5-тью результатами**

Сейчас октябрь. Отношения между Крисом и Алексом резко ухудшаются. У них разные учебные программы и расписание занятий. У них нет общих друзей. Алекс всё время пользуется вещами Криса, и сейчас у него не хватает 5-ти компактных дисков, а также не работает как следует компьютер. У Алекса всегда в комнате люди, что мешает Крису заниматься. Сегодня Крис провалил экзамен, потому что у Алекса до 4-х часов утра были люди. Крис сый по горло и хочет что-то предпринять.

Вашей группе надо решить чем закончится эта конфликтная ситуация, если Крис будет действовать, используя метод, рекомендованный для вашей группы.

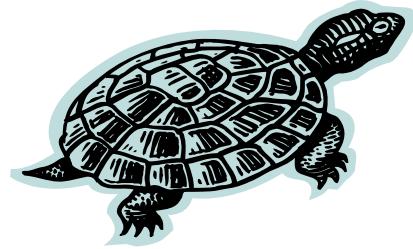
Не забудьте рассмотреть результаты с краткосрочным и долгосрочным исходом.



## Соперничество

### **Акула**

- Насилие
- Доминирование
- Ментальность выигравшего или проигравшего
- Запугивание
- Готовность использовать любые средства
- Безразличие к взаимоотношениям с другими
- Агрессивность



## Уклонение

### Черепаха

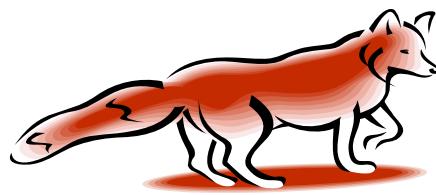
- Уклонение
- Игнорирование
- Нежелание участвовать в продуктивных переговорах
- Недостигнутые цели
- Разочарование
- Обострение конфликта



## Примирение

### **Медвежонок Тедди**

- Уступчивый
- Услужливый
- Отказ от личных потребностей и интересов
- Интересы других важнее собственных
- Желает мира
- Поддерживает отношения



## Компромисс

### Лиса

- Согласен отказаться от некоторых личных потребностей/интересов
- Не видит полной картины
- Сосредоточен на быстром решении краткосрочных проблем
- Ограниченные творческие способности
- Неудовлетворительное соглашение
- Мало вероятно, что это соглашение будет одобрено
- Возможно расширение конфликта



## Сотрудничество

### Сова

- Посредничество
- Решение долгосрочных проблем
- Четкое определение конфликта
- Потребности и интересы каждой стороны удовлетворены
- Творческое решение проблем
- Обязательство по выполнению договоренности
- Большая вероятность, что соглашение будет выполнено

## **Восемь ступеней успешного разрешения конфликта**

1. Создайте благоприятную среду
2. Уточните и определите проблему
3. Поймите друг друга точки зрения
4. Найдите общий подход
5. Придумайте разные варианты
6. Согласитесь с принятым решением
7. Разработайте план действий
8. Следуйте этому плану

## **Стратегия решения конфликта**

Избегай самооправдания

Слушай внимательно

Перефразирай

Узаконь

Опиши – не оценивай

Распознай разницу между сутью вопроса и отношением к нему

Фокус на будущее

Знай свой стиль (прямой или уклончивый) и будь гибким

## **Основные принципы разрешения личных конфликтов**

**“Конфликт это двигатель, способствующий личному и общественному росту”**

1. Прямой и своевременный подход к решению конфликта обычно даёт лучший результат.
2. Будьте правдивыми и строгими при решении конфликта, но в то же время будьте предупредительны и проявляйте уважение к его участникам.
3. Если Вы допустили ошибку при использовании метода решения конфликта, будьте искренне, проявите сочувствие и теплоту к участникам конфликта и поддерживайте контакт с обеими сторонами.
4. Научиться навыкам разрешения конфликта нетрудно.
5. Хорошие навыки и технические приёмы не являются ответом на решение проблемы.
6. Суть хороших навыков общения при разрешении конфликта может быть найдена в честности..., в том как мы думаем, как мы выражаем свои мысли словами, в движениях, и в тех ценностях, которые заложены в нашем сердце.
7. Понимание конфликта и реакция на него должны быть рассмотрены с учетом соответствующей культуры её участников.

Др. Марк С. Умбрейт (Dr. Mark S. Umbreit, 1995)