

Развитие эффективных навыков в общении и ведении переговоров

(Developing Effective Communications
and Negotiations Skills)

James J. DeCaro

КЛЮЧЕВАЯ МОДЕЛЬ КОНФЛИКТА

THE PIN MODEL OF CONFLICT

Позиция:

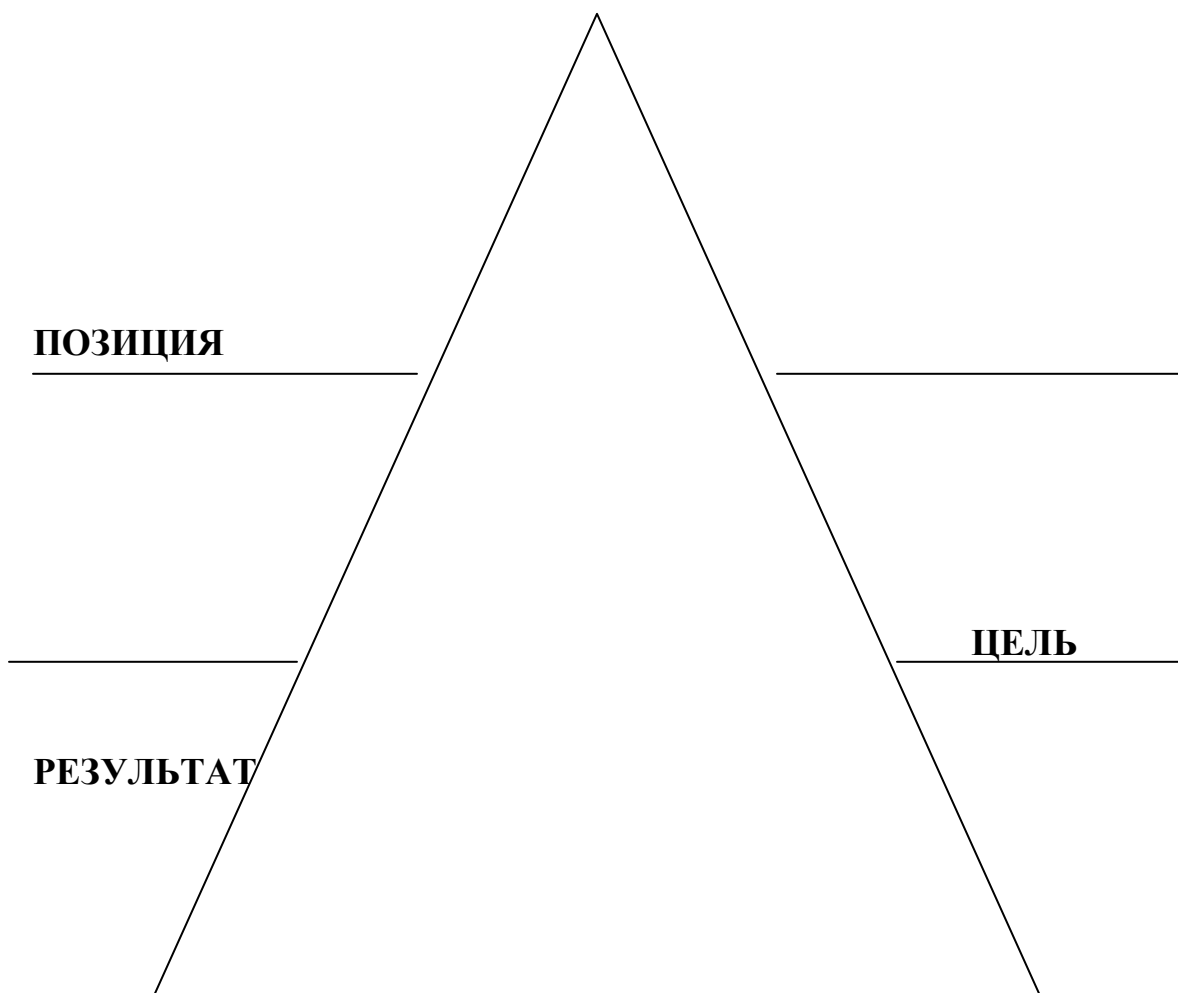
Наши требования

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.

Позиция:

“Ты и твои друзья не уважаете других”.
“Перестань пользоваться моими вещами”.
“Заплати мне \$600 к концу следующей недели”.

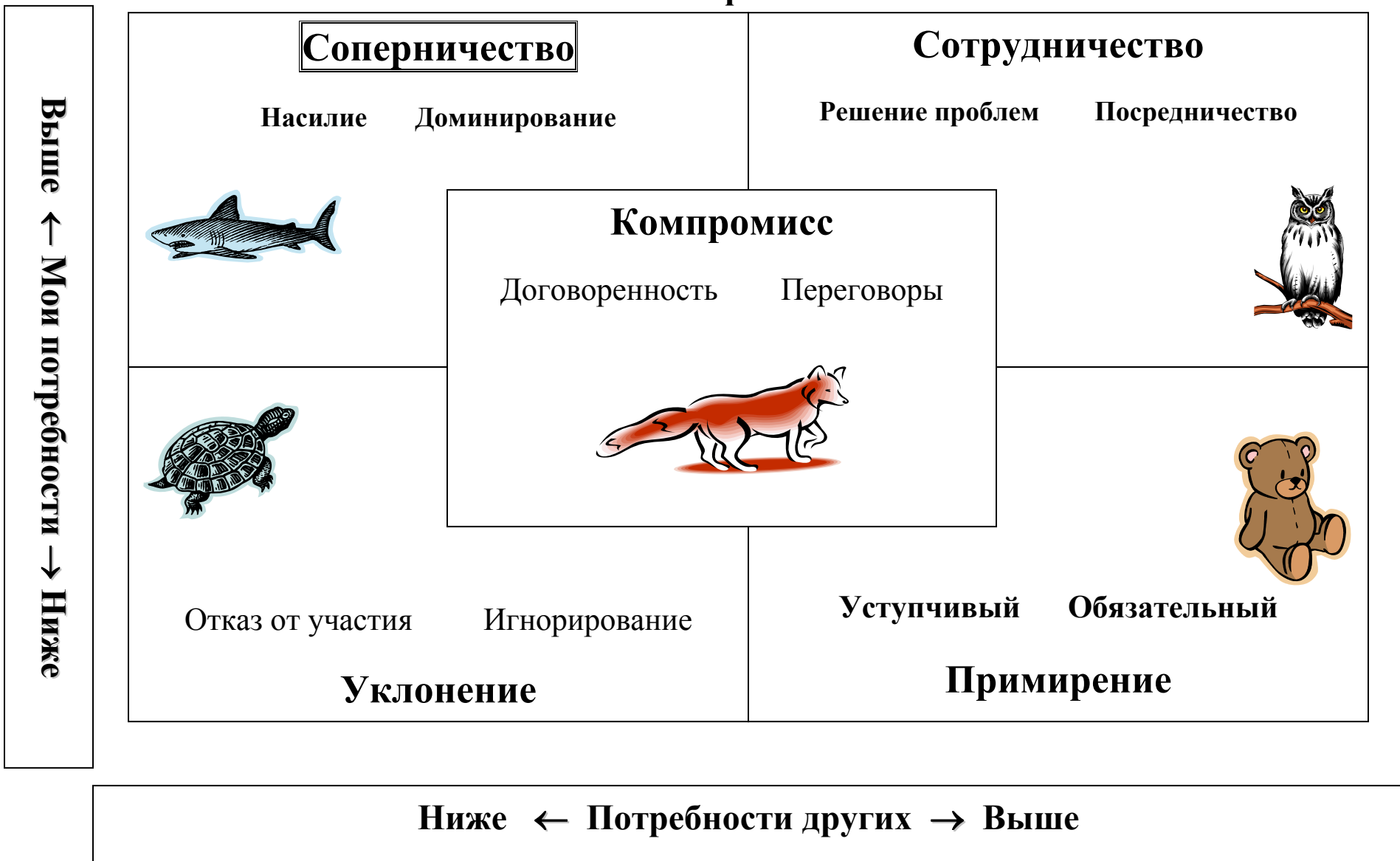
Цель:

“Почисть подушки”.
“Будь более осторожна в следующий раз, когда приглашаешь гостей”.
“Предупреди меня заранее, когда захочешь пригласить гостей”.
“В дальнейшем, оказывай мне большее уважение”.

Результат:

- доверять своему соседу по квартире
- другие должны относиться к ней и её вещам с должным уважением
- не волноваться каждый раз, уезжая на выходные дни
- чувствовать, что к тебе относятся с уважением

Thomas-Kilmann модель разрешения конфликта



Модели разрешения конфликта	Уклонение Черепаша • 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
Соперничество Акула • Насилие • Доминирование • Ментальность выиграла или проиграла • Запугивание • Готовность использовать любые средства • Безразличие к взаимоотношениям с другими • Агрессивность	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

История с 5-ю результатами

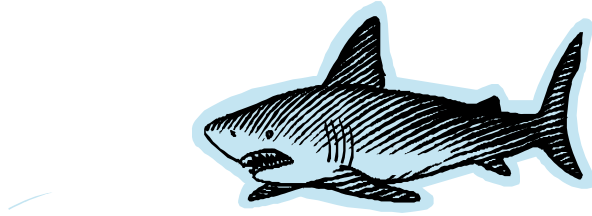
- Разделитесь на группы состоящие из 3-4 человек
- Метод разрешения конфликта будет указан
- Обсудите соглашение с вашим соседом по комнате
- Прочтите сценарий и решите, как будет разрешена конфликтная ситуация, используя указанный метод

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 сыт 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.

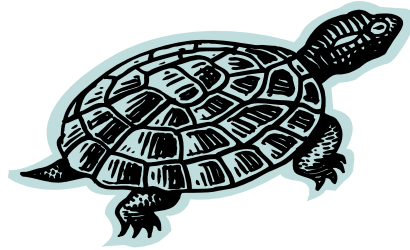
Не забудьте рассмотреть результаты с краткосрочным и долгосрочным исходом.



Соперничество

Акула

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



Уклонение

Черепаха

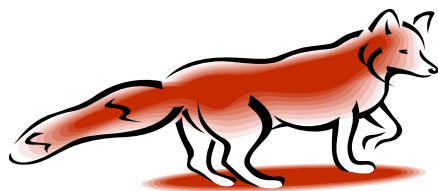
- Уклонение
- Игнорирование
- Нежелание участвовать в продуктивных переговорах
- Недостигнутые цели
- Разочарование
- Обострение конфликта



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
- Неудотворительное 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

Перефразируй

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)