

Сергучев Петр Андреевич

студент

ФГАОУ ВПО «Северо-Восточный федеральный

университет им. М.К. Аммосова»

г. Якутск, Республика Саха (Якутия)

ОБЩИЕ ПРАВИЛА ВЕДЕНИЯ ПЕРЕГОВОРОВ ПРИ УРЕГУЛИРОВАНИИ КОНФЛИКТОВ

Аннотация: из-за ссор между коллегами, с начальником происходит текучесть кадров, что отрицательно сказывается в производительности труда фирмы. И знание, и умение рационально пользоваться с общими правилами ведения переговоров при урегулировании конфликтов со стороны руководителя поможет сохранить легкую атмосферу в любой организации. В своей работе автор попытался проанализировать основные правила проведения переговоров в конфликтной ситуации, ссылаясь на методы переговоров, основанных на определенных принципах.

Ключевые слова: переговоры, конфликты, принципы.

Переговоры – это совместное обсуждение конфликтующими сторонами с возможным привлечением посредника спорных вопросов с целью достижения согласия. Переговоры представляют широкий аспект общения, охватывающий многие сферы деятельности индивида. Как метод решения конфликтов переговоры представляют собой набор тактических приемов, направленных на поиск взаимоприемлемых решений для конфликтующих сторон.

Метод переговоров, основанных на определенных принципах, характеризуется основными четырьмя правилами:

1. *Первое правило.* Разграничение между участниками переговоров и предметом переговоров. Здесь ведут люди с определенным типом характера. Обсуждение их повлечет за собой еще больший конфликт.

2. Второе правило. Концентрация на интересах, а не на позициях. Позиции оппонентов могут скрывать их подлинные цели, а тем более интересы. И поэтому, вместо того чтобы спорить о позициях, нужно акцентировать внимание на интересы оппонентов.

3. Третье правило. Разработка взаимовыгодных вариантов. Договоренность на основе интересов способствует поиску взаимовыгодного решения путем изучения вариантов, удовлетворяющих обе стороны. При такой ориентации возможно использование мозгового штурма. В результате может быть получено не одно альтернативное решение. И такой подход поможет выбрать нужный вариант, соответствующий интересам обоих оппонентов.

4. Четвертое правило. Поиск объективных критериев. Мне кажется, что справедливый подход к решению проблемы по отношению обоим конфликтующим будет самым важным правилом при урегулировании конфликтов.

Таким образом, метод определенных принципов имеет четыре основные правила, которые легки к пониманию. Это люди, интересы, варианты и критерии. Первый из них гласит, что нужно обсудить только проблему, а не друг друга. Вторая подразумевает сосредоточенность на интересах, а не позициях. Третья имеет ввиду изобретение взаимовыгодных вариантов. А четвертая о настаивании объективных критериев. Соблюдение этих правил поможет оптимально урегулировать конфликты в организации и не только.

Список литературы

1. Анцупов А.Я., Шипилов А.Я. Конфликтология: Учебник для вузов / А.Я. Анцупов, А.Я. Шипилов, ред. Н.Д. Эриашвили. – М.: Юнити-Дана, 2004. – 591 с.
2. Зеркин Д.П. Разрешение конфликта: модели, стили, методы [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://www.psyarticles.ru/>