«При разногласии, Ваша цель не в том,
чтобы доказать свою правоту, а в том,
чтобы установить добрые отношения». [1]

Главная трудность в урегулировании конфликта заключается в неспособности сторон восстановить коммуникацию (т.е. слышать и понимать друг друга). Для восстановления этой способности необходимо, во-первых сообщить второй стороне конфликта о своем намерении решить конфликт с помощью переговоров, на личной встрече. Затем необходимо согласовать удобное для всех сторон, время и место встречи, заранее договориться, что будете обсуждать (т.е. темы для переговоров), а также правила поведения (не обзываться, не перебивать и т.д.). Также, важно определить время, которое вы выделили для проведения переговоров. Наличие цели, повестки (тем для обсуждения), правил и регламента вашего взаимодействия - создадут необходимые условия для эффективной коммуникации в ситуации конфликта. В переговорах важны, как логическая последовательность действий сторон, так и особые коммуникативные приемы. По окончании переговоров, оцените, удовлетворены ли вы результатом, спросите об этом вторую сторону.

«Отличие переговоров от других взаимодействий»[2].

В литературе *переговоры* иногда называют беседой, дискуссией. Выделяя переговоры из других видов коммуникации, важно отметить совокупность особенностей, отличающих их от других взаимодействия.

1.*Наличие проблемы*, которую необходимо разрешить общими усилиями. Без проблемы переговоры превращаются в дискуссию.

2.*Наличие прямого общения сторон*. От переговоров следует отличать *подачу сигналов* другой стороне.

3..Совместное решение проблемы является еще одной характеристикой переговоров, осознают это участники переговоров или нет. Согласившись на переговоры, участники согласились на совместную деятельность и это согласие не зависит от вида переговоров или каких-либо обстоятельств. Переговоры нацелены на решение проблемы.

4.Сложное переплетение интересов и невозможность их реализовать в одиночку делает участников *взаимозависимыми*. Первостепенно и значимо, чтобы стороны понимали свою взаимозависимость, иначе они будут стараться совершать односторонние действия.

5.В переговорах важно принять оппонентов в качестве стороны, без которой решение проблемы невозможно. Переговоры отличаются от других взаимодействий тем, что интересы сторон совместно решающих проблему частично совпадают, а частично расходятся. При полном совпадении мы имеем дело с *сотрудничеством*, при полном

[1] Э.Собель, Дж.Панас «Мощные вопросы. Секретное оружие общения», СПб, Питер, 2017

[2] Карпенко А.Д. Основы переговорного процесса в курсе обучения медиаторов. СПб, СПбГУ, 2010

расхождении с *конфликтом***.** Это совпадение и расхождение делает переговоры *противоречивыми***.** Переговоры - процесс состязательный*, неоднородный и состоит из нескольких стадий.*

Как успешно вести переговоры.[3]

1 этап.

Выступление сторон.

Задачи: настрой на понимание другого; первые шаги навстречу друг другу.
«Давай выскажемся, в чем каждый из нас видит проблему**?»**

Техники:

- Активное слушание - возвращение собеседнику сказанного.
- Вентилирование эмоций. Смотря на партнера – «Я сейчас волнуюсь и нервничаю. А вы?»

2 этап.

Прояснение интересов.
Задайте себе и стороне вопросы – «Зачем?», « Для чего?»
Выяснение интересов – основа решения проблемы.

3 этап.

Формулирование повестки переговоров. Обсуждение вопросов, которые нужно решить, чтобы интересы были удовлетворены.

4 этап.

Выдвижение предложений.
«Вне игры» – отделение проблемы от личностей. «Мозговой штурм».

5 этап.

Выбор лучшего решения и формулирование соглашения. Проверка реалистичности предложений.
«Это именно то, чего вы хотите?» «Что будет если что-то пойдет не так?»

6 этап.

Выполнение соглашения. Если не получается - можно вернуться к переговорам и найти более реальное решение.

---

[3] Пронькин В.Н, Гутников А.Б., Иванова Е.Н. Живое право. Занимательная энциклопедия практического права. Книга для ученика. Том 1: Учеб. пособие. СПб.: Издательство Санкт-Петербургского института права им. Принца П.Г. Ольденбургского, 2000.

Практикум. Наблюдайте за ведением переговоров, отмечайте проявления навыков эффективной коммуникации и управления переговорами.

Навыки	Примеры
Координирует процесс переговоров	
Собирает, анализирует, резюмирует информацию	
Слушает и задает вопросы	
Соблюдает равноправие сторон на переговорах	
Понимает и корректирует эмоциональное состояние сторон на переговорах	
Понимает интересы сторон, учитывает их при согласовании повестки переговоров	
Активизирует стороны для выдвижения идей	
Содействует принятию взаимовыгодного решения	

Советы переговорщикам

- Делайте предложением первым, но убедитесь, что это именно то, чего вы сами хотите.
- Говорите просто, понятно, уверенно. Хорошо поданная информация выглядит достовернее.
- Обращайте внимание на обстоятельства, в которых принимается решение.
- В каждой конкретной точке переговоров вы должны понимать, есть ли смысл их продолжать, и если да, то почему. От невыгодного предложения нужно отказываться.
- Первое предложение – отправная точка для переговоров.
- Переговорами управляет тот, кто слушает и спрашивает.

Практикум. Отработайте на основе таблицы алгоритм урегулирования конфликтов.

Этапы. Задачи.	*Примечания.*
Введение. Приветствие	
Организационные вопросы. Налаживание контакта.	
Сбор информации. Прояснение интересов.	
Формирование списка тем для переговоров.	
Дискуссия по выработке предложений по решению проблем.	
Обсуждение предложений, поиск наилучших вариантов решения проблем.	
Соглашение.	
Завершение.	