

- **Лекция 9. Переговоры в конфликтных ситуациях**
- *Специфика переговорных отношений.*
- *Динамика переговоров*
- *Ведение переговоров.*
- *Поведение команды в перерывах*
- *Стратегии поведения на переговорах.*
- *Коллективные переговоры.*
- *Переговоры с преступниками.*
- *Телефонные переговоры.*

Рекомендуемая литература

- **Анцупов А.Я., Шипилов А.И. Конфликтология: Учебник для вузов. 3-е изд. - 2008.**
- **Анцупов А.Я., Баклановский С.В. Конфликтология в схемах и комментариях. - СПб. - 2005.**
- **Гришина Н.В. Психология конфликта. 2-е изд. - СПб.: Питер. – 2008.**
- **Козер Л. Основы конфликтологии.- СПб. - 2001.**
- **Психология деловых конфликтов. Хрестоматия. - Самара: Бахрах-М. – 2007.**
- **Фишер Р., Юри У. Путь к согласию или переговоры без поражения. – М.: Наука, 1999.**

- **Переговоры** - способ урегулирования конфликтных ситуаций и разрешения противоречий на основе поиска компромиссов и снятия взаимных озабоченностей участвующих партнеров.
- К переговорам относят определенным образом согласованные и организованные контакты сторон, а также встречу, беседу, разговор по телефону (телефонные переговоры). Выделяют также дипломатические и политические переговоры, переговоры с террористами

- **5 характеристик переговорных отношений.**
- **1. Наличие в переговорном процессе по меньшей мере двух сторон**
- **2. Существование конфликта интересов**
- **3. Наличие добровольных отношений между сторонами.**
- **4. Переговоры ведутся вокруг распределения ресурсов**
- **5. Переговорная деятельность является скорее последовательной, нежели одновременной**

В зависимости от целей функции переговоров:

- **Информационная**
- **коммуникативная**
- **регуляции и координации действий**
- **контроля**
- **отвлечения внимания**
- **пропаганды**
- **проволочек**

Динамика переговоров

- Переговоры характеризуются тематической и процессуальной частью.
- Первая определяет повестку дня, определяется, исходя из предмета разногласий. Процессуальная часть предполагает 3 стадии переговоров:
- *подготовка,*
- *процесс переговоров,*
- *анализ переговоров*

- **Подготовка переговоров включает определение целей команды; основной и альтернативных стратегий; плана переговоров; определение членов команды и распределение ролей.**
- **Подготовка по двум направлениям: организационному и содержательному.**
- **К организационным относят: формирование делегации, определение места и времени встречи, повестки дня, согласование с заинтересованными организациями касающихся их вопросов.**
- **Содержательная сторона включает: анализ проблемы и интересов; формирование общего подхода и собственной позиции на них; определение вариантов решения.**

Проблема внутрикомандного единства.

- 1. Равенство
- 2. Причастность
- 3. Делегирование полномочий и распределение ролей участников:
 - лидер,
 - советник,
 - наблюдатель,
 - гармонизатор,
 - протоколист,
 - фасилиатор.

- **Стратегия активного соперничества** - 3 варианта:
- Жесткий стиль. Соответствует стратегии соперничества.
- Мягкий стиль. Соответствует стратегии приспособления:
- Торговый стиль. Соответствует стратегии компромисса.
- **Стратегия сотрудничества** - в максимальной степени удовлетворить как свои собственные интересы, так и интересы оппонента.
- **Аналитическая стратегия** – самая продуктивная и творческая. Неважно, какие проблемы предстоит решить двум сторонам, если обе ориентированы не на активную конфронтацию, а на способы решения проблем

Анализ - дает возможность не повторять старых ошибок или закреплять знание о факторах и моделях успешного поведения. По завершении переговоров их участники обсуждают вопросы:

- что, какие действия способствовали успеху**
- трудности, как эти трудности преодолевались;**
- что не было учтено при подготовке к переговорам**
- какие неожиданности в ходе переговоров;**
- каково было поведение партнера на переговорах;**
- какие принципы ведения переговоров возможно и нужно использовать на других переговорах.**

В сфере трудовых отношений коллективные переговоры - основная форма взаимодействия работников (трудового коллектива) и работодателей в целях выработки и принятия коллективного договора либо разрешения трудового спора (Закон РФ от 11 марта 1992 г. № 2490-1 «О коллективных договорах и соглашениях»).

Стороны на равноправной основе образуют комиссию.

Органы исполнительной власти, местного самоуправления и работодатели обязаны предоставлять работникам необходимую информацию. Участники не должны разглашать сведений, составляющих служебную или коммерческую тайну.

- **Если стороны не пришли к согласию, составляется протокол разногласий.**
- **Лица, участвующие в коллективных переговорах, а также приглашенные специалисты освобождаются от основной работы с сохранением среднего заработка на срок не более 3 месяцев в течение года. Оплата труда приглашенных по договоренности сторон экспертов и посредников производится органами исполнительной власти и местного самоуправления, работодателями. Представители работников, участвующие в коллективных переговорах, в период их ведения не могут без предварительного согласия уполномочившего их органа быть подвергнуты дисциплинарному взысканию, переведены на другую работу, перемещены или уволены.**

- Представители работодателя, уклоняющиеся от участия в коллективных переговорах либо не обеспечившие работу соответствующей комиссии, подвергаются штрафу в размере до 50 МРОТ, налагаемому в судебном порядке, а при непредоставлении информации - штрафу в таком же размере либо дисциплинарному взысканию (Закон РФ от 23 ноября 1995 г. № 175-ФЗ «О порядке разрешения коллективных трудовых споров»).
- Работодатель обязан принять к рассмотрению направленные ему требования работников и сообщить о своем решении в письменной форме в течение 3 рабочих дней с момента их получения. Неответ либо отклонение требований работников считается моментом начала коллективного трудового спора.

- Переговоры в криминальных ситуациях – диалог с преступниками в целях склонения их к отказу от дальнейшей преступной деятельности, а также активного содействия раскрытию и расследованию преступлений, розыску и задержанию совершивших их лиц, устранению причиненного вреда, получения оперативной и криминалистически значимой информации.
- Таким образом, суть переговоров - правомерное психологическое воздействие.
- Понятия **нет в уголовном праве**. Переговоры в двух случаях: захват заложников и похищение людей.

- **Разновидностью являются телефонные переговоры: межличностная коммуникация лишена источников невербальной информации о партнере как при встрече »лицом к лицу».**
- **В речевой коммуникации: 7% - через слово, 38% - посредством интонации и голоса и 55% - через выражение лица, мимику, язык тела.**