

Trening negocjacji. Skuteczne metody rozwiązywania konfliktów.



Beata Gędźba - Kaczmarek
psycholog PSP w Lubnianach, 08.04.2020r.

Czym jest konflikt?

- ▶ Konflikt - jednoczesne dążenie dwóch lub więcej stron
- ▶ do sprzecznych czy wykluczających się celów.



Kogo może dotyczyć konflikt?

Konflikt może zaistnieć pomiędzy:

- ▶ Osobą - osobą,
- ▶ Osobą - grupą,
- ▶ Grupą - grupą,
- ▶ Konflikt wewnętrzny.



Główne źródła konfliktów

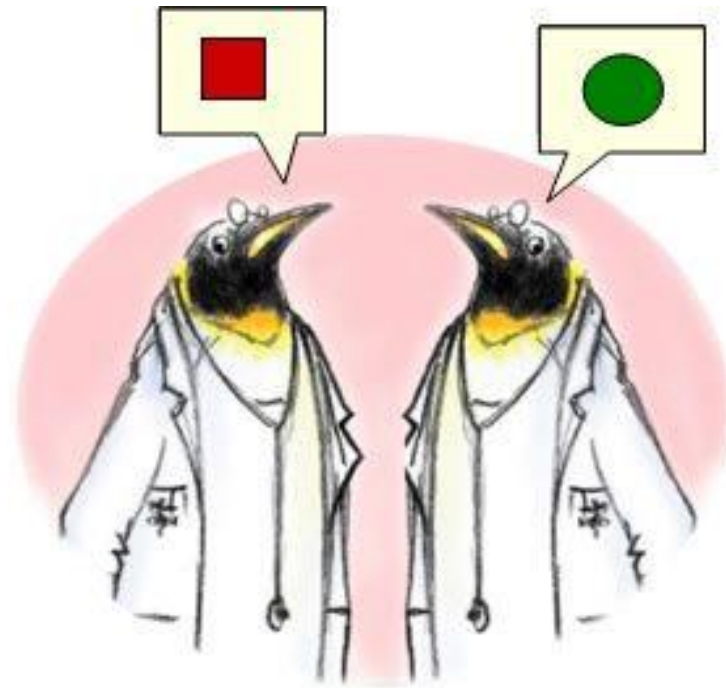
Konflikty mogą powstawać z powodu:

► Różnic w wyznawanych wartościach, takich jak np. religia, tradycja;



Główne źródła konfliktów

- Posiadanie innych informacji, ich odmiennego zrozumienia lub ich braku;



Główne źródła konfliktów

► Zła komunikacja, negatywne uczucia wobec innych, uprzedzenia itp.;



Główne źródła konfliktów

- ▶ Różnice w pełnionych stanowiskach (szef, pracownik) czy pełnionych rolach społecznych (córka, matka, uczeń, kolega itp.)



Sposoby rozwiązywania konfliktów

► Dominacja (rywalizacja) - walka, dążenie do osiągnięcia celów nie licząc się z interesem drugiej strony. Aby wygrać używa się m. in. gróźb, presji czy przemocy;



Sposoby rozwiązywania konfliktów

► Podporządkowanie (ustępstwo) - uległość, ugodowość, porozumienie za wszelką cenę. Jedna ze stron rezygnuje z dążenia do swoich celów akceptując wygraną drugiej strony;



Sposoby rozwiązywania konfliktów

► Kompromis - rezygnacja z własnych celów w zamian za podobną rezygnacją z drugiej strony;



Sposoby rozwiązywania konfliktów

► Współpraca (wspólne rozwiązywanie problemu) - współdziałanie w poszukiwaniu zadowalających obie strony rozwiązań.



Sposoby rozwiązywania konfliktów

► Unikanie (wycofywanie się) - rezygnacja z jakiegokolwiek działania licząc na wygaśnięcie konfliktu, który najczęściej pozostaje jednak nierozwiązany;



Style stosowane w rozwiązywaniu konfliktów

► Styl miękki - robisz wszystko, by nie wejść w konflikt, a jeśli to niemożliwe, zgadzasz się na warunki, które stawia druga strona, nawet jeśli dzieje się to kosztem twoich potrzeb;



Style stosowane w rozwiązywaniu konfliktów

► Styl twardy - twoje interesy są najważniejsze, interesy innych cię nie obchodzą, akceptujesz tylko twoje propozycje rozwiązania sporu;



Style stosowane w rozwiązywaniu konfliktów

► Styl negocjacyjny - dbasz o realizację swoich potrzeb, przedstawiasz je drugiej stronie, współpracujesz z nią w wymyślaniu i wyborze korzystnego rozwiązania, które pozwoli zrealizować wasze interesy.



①



④



②



⑤



③



⑥



Negocjacje

- ▶ Negocjacje - Ich celem jest osiągnięcie porozumienia, gdy niektóre z naszych interesów są **wspólne**, a inne **sprzeczne**;
- ▶ Stanowią formę porozumienia między ludźmi;
- ▶ Wymagają zgodnego zaangażowania
- ▶ **co najmniej dwóch stron.**



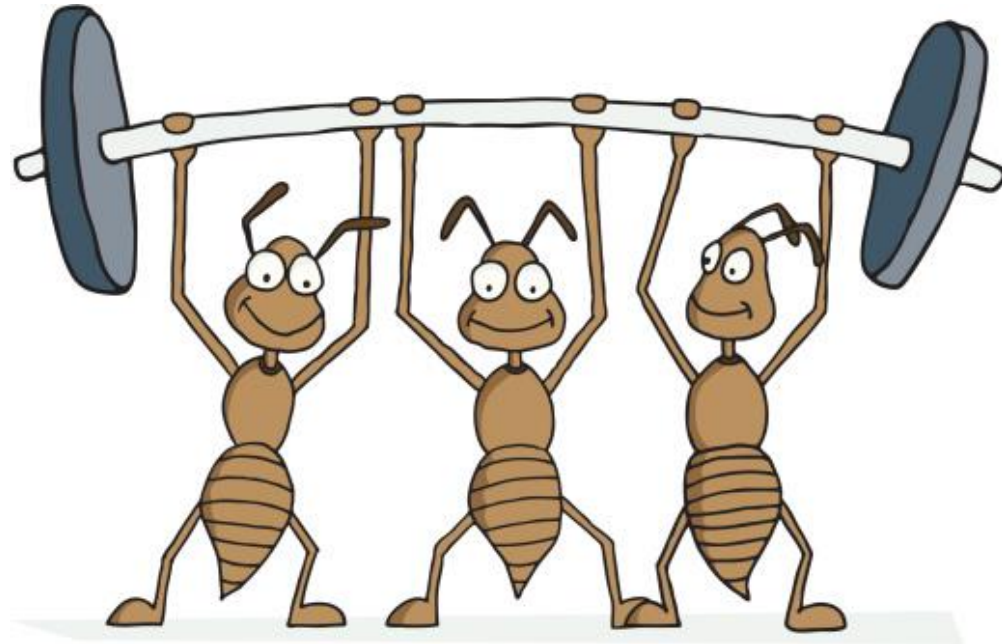
Podstawowe zasady prowadzenia negocjacji

- ▶ Skup się na **rozwiązaniu problemu**, nie na pokonaniu drugiej strony;



Podstawowe zasady prowadzenia negocjacji

- ▶ Bądź delikatny wobec ludzi, ale **nieustępliwy wobec problemów**;



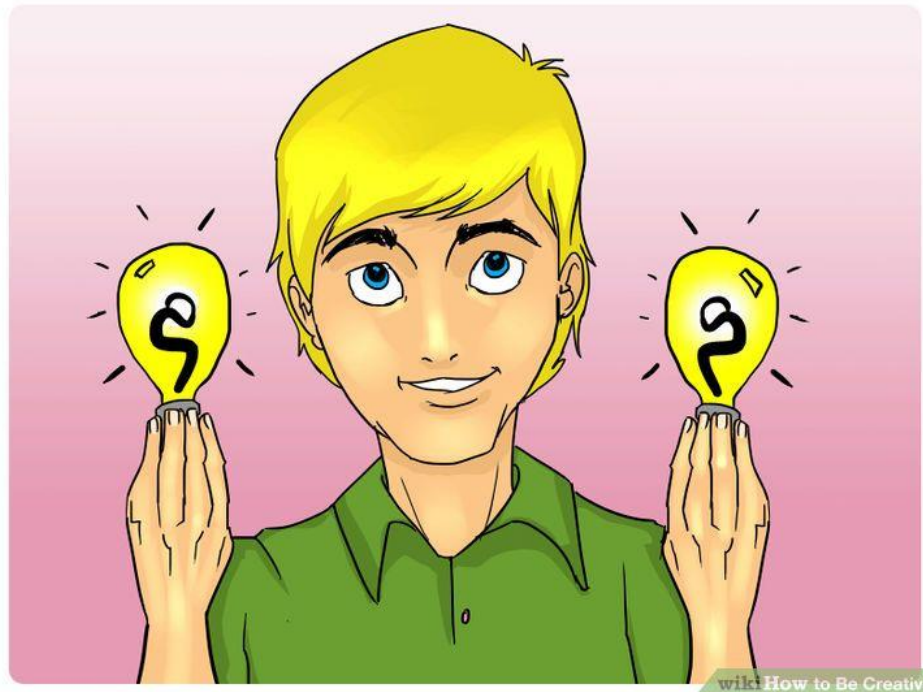
Podstawowe zasady prowadzenia negocjacji

► Bądź gotowy do zmian, kreatywny i otwarty na różne oferty;



Podstawowe zasady prowadzenia negocjacji

- Poszukaj wielu możliwych sposobów rozwiązania konfliktu, spośród wielu opcji łatwiej wybrać najlepszą;



Podstawowe zasady prowadzenia negocjacji

► Celem negocjacji jest konkretny, wzajemnie satysfakcjonujący, osiągnięty w zgodnej atmosferze wynik.



DZIĘKUJĘ ZA UWAGĘ :-)

