

УДК 316.48(075.8)

Психологические приемы разрешения конфликтных ситуаций в ходе переговорного процесса

Марушко А.С.

Научный руководитель к.п.н., доцент Володько О.М.
Белорусский национальный технический университет

Путь становления хороших рабочих отношений в трудовых коллективах тернист и труден, в нем всегда имели, имеют, и будут иметь место конфликты.

И в связи с тем, что подобные ситуации могут повлиять на функционирование организации в целом, были поставлены следующие задачи: выявить типы и специфические особенности конфликтных ситуаций при деловых переговорах; дать содержательную характеристику основным методам разрешения конфликтных ситуаций.

Конфликт—наиболее острый способ разрешения противоречий в интересах, целях, взглядах, возникающих в процессе социального взаимодействия, заключающийся в противодействии участников этого взаимодействия обычно сопровождающийся негативными эмоциями, выходящий за рамки правил и норм.

Существует несколько психологических приемов разрешения конфликтных ситуаций: защита от нестабильных требований; приобретение первого опыта; «обсуждение наедине»; «виртуальный союз»; влияние через приближенного.

Данные приемы позволяют разрешать сложные (проблемные) ситуации на переговорах, вывести их из тупика. В том числе есть приемы выхода на переговоры с людьми, которые казались ранее недостижимыми.

Для этого нужны некоторые упорство и настойчивость, а также владение специальными приемами полемики.

Также стоит отметить, что при недогоматическом использовании приемы позволят поддерживать атмосферу в коллективе на уровне доброжелательности и взаимоподдержки.

Все психологические приемы и техники основаны на трех фундаментальных правилах: сделайте так, чтобы люди чувствовали себя интересными; дайте возможность людям почувствовать себя важными; дайте людям понять, что их чувствуют.