Negocjacje jako sposób rozwiązywania konfliktów

SPIS TREŚCI

Wprowadzenie 1
I. ISTOTA I RODZAJE KONFLIKTU 3
1.1 Istota konfliktu 3
1.2.Przyczyny konfliktu w organizacji 4
1.3.Typy konfliktów 5
1.4.Etapy konfliktu 6
II. NEGOCJACJE I ICH ZNACZENIE DLA ROZWIĄZYWANIA KONFLIKTÓW 11
2.1. Istota negocjacji 11
2.2. Formy prowadzenia negocjacji i ich wpływ na konflikty 13
2.2.1 Wybór formy negocjowania 13
2.2.2 Negocjacje indywidualne 13
2.2.3 Negocjacje zbiorowe 13
2.3.Strategie negocjowania i ich wpływ na konflikty 14
2.4. Podstawowe style negocjacji i ich wpływ na konflikty .17
2.4.1 Styl miękki 17
2.4.2 Styl twardy 18
2.4.3 Styl rzeczowy 19
2.4.4 Nastawienia negocjacyjne 19
2.4.5 Style: współpraca lub walka, aktywność lub bierność 20
2.5 Taktyki i techniki negocjacyjne i ich wpływ na konflikty 22
2.5.1 Definicja taktyk 22
2.5.2 Techniki negocjacji 27
III. KOMUNIKACJA W NEGOCJACJACH I JEJ ZNACZENIE DLA ROZWIĄZYWANIA KONFLIKTÓW 32
3.1 Istota komunikacji 32
3.2 Reguły interpersonalne i reguły organizowania wypowiedzi 37
3.3 Zasady dobrego komunikowania się 39
3.4 Umiejętność słuchania 41
IV. FAZY NEGOCJACJI W ROZWIĄZYWANIU KONFLIKTÓW 44

4.1. Podstawowe zasady prowadzenia negocjacji 44
4.2. Podział etapów negocjacji i taktyki z nimi związane 45
4.2.1 Przygotowanie do negocjacji 49
4.2.2 Otwarcie negocjacji 51
4.2.3 Poszukiwanie rozwiązań 52
4.2.4 Finalizacja negocjacji 55
V.PODSUMOWANIE I WNIOSKI KOŃCOWE 58
Wykaz literatury 60
Spis rysunków 61

WPROWADZENIE

Negocjacje to termin, który w ostatnich latach zrobił w Polsce zawrotną karierę. Do niedawna wydawało się, że jest on zastrzeżony jedynie dla świata wielkiej polityki, dyplomacji i dla elit gospodarczych. Dziś już wiadomo, że tak nie jest. Negocjacje wyrastają z sytuacji konfliktowych, które możemy rozwiązywać w różny sposób.

Aby jednak konflikty nie przekształciły się w walkę, należy opierać się na określonych zasadach. Szczególnie skuteczne i efektywne będą negocjacje nastawione na współpracę, gdyż eliminują lub ograniczają w znacznym stopniu nadmierną agresję bądź uległość. Trzeba przyznać, że na co dzień uczestniczymy, stykamy się, bądź jesteśmy biernymi obserwatorami tych zagadnień. Nie zawsze zdajemy sobie sprawę, że tak naprawdę prowadzimy jakieś negocjacje. Rozwiązanie konfliktu, który jest w naszym zasięgu, można uważać za coś naturalnego. Może to wynikać z obowiązku służbowego, zajmowanego stanowiska, własnej inicjatywy, polecenia służbowego lub działalności publicznej tzw. zespołów negocjacyjnych.

Skoro, zatem negocjowanie jest niezbędne warto to robić skutecznie. Wymaga to zarówno zrozumienia istoty układania się stron oraz opanowania wielu związanych z tym procesem umiejętności jak i rozpoznania sytuacji, potrzeb i zamiarów stron w celu określenia możliwości sensownego zbliżenia stanowisk i podjęcia działania dla przekonania drugiej strony o pozytywnej wartości podjęcia negocjacji. W przeciwieństwie do tego co myśli wielu ludzi negocjacje nie są wyłącznie domeną biznesmenów, polityków czy terrorystów. Każdy z nas znajduje się czasami w sytuacji wymagającej umiejętności negocjacyjnych. Dzieci negocjują

późniejsze pójście do łóżka kiedy chcą obejrzeć film w telewizji, małżonkowie pertraktują w sprawie wyboru miejsca urlopu itd. Dzięki negocjacjom można uzyskać to czego chcemy, bez zrażania innych do siebie. Pozwalają one wypracować rozwiązanie korzystne dla obu stron.

Przedmiotem pracy są negocjacje i konflikty w organizacji. Celem pracy jest analiza możliwości rozwiązywania konfliktów poprzez negocjacje. Moim zamiarem jest ukazanie wszelkiego rodzaju technik, strategii, oraz stylów, jakie stosuje się do rozwiązywania różnych sporów w stosunkach międzyludzkich. Szczególnie dzisiaj, mają one różny zasięg, siłę i dynamikę. Nie mając wiedzy teoretycznej prowadzimy negocjacje na “swój sposób”, a więc z różnym skutkiem, często chaotycznie i nieefektywnie. Źle przygotowane negocjacje nie tylko nie rozwiążą konfliktu lub sporu, ale mogą doprowadzić do ich eskalacji. Dlatego znajomość i stosowanie zasad w prowadzeniu negocjacji podtrzymuje kontakt z drugim człowiekiem, przeciwdziała manipulacji, a tym samym daje szansę dobrego porozumienia.

Praca składa się z czterech części, w których kolejno wskazuję na specyfikę konfliktu, style i metodykę prowadzenia negocjacji, istotną rolę komunikacji w stosunkach międzyludzkich, oraz fazy negocjacji w rozwiązywaniu konfliktów. Pracę oparłam o dostępną mi literaturę fachową.

Liczba stron	61
Nazwa Szkoły Wyższej	Wyższa Szkoła Komunikacji i Zarządzania
Rodzaj pracy	magisterska
Rok oddania	2003

To jest gotowa, obroniona praca. Gdyby chcieli Państwo zlecić napisanie zupełnie nowej pracy, to zapraszamy na stronę pisanie prac - sprawdzony serwis!