

Как правило, компьютерная зависимость вызывает осуждение со стороны окружающих, что еще более углубляет конфликт с ребенком, и как следствие усиливает пристрастие к проведению времени за компьютером.

Воспитывать ребенка нужно так, чтобы он понимал, что компьютер — это лишь часть нашей жизни, а не альтернативный мир.

Лучшая профилактика компьютерной зависимости — это вовлечение ребенка в процессы, не связанные с компьютерной деятельностью, чтобы игры не стали заменой реальности. Показать ему, что существует масса интересных и полезных занятий помимо компьютера, например спорт, творчество.

Есть еще один путь — созидательное творчество в области информационных технологий (курсы программирования, компьютерной графики). Использование увлечения ребенка с целью его обучения и развития.

Литература.

1. Бабаева Ю.Д., Войскунский А.Е. Психологические последствия информатизации // Психологический журнал, т. 19, N 1, 2005, с. 89-100.
2. Бурова В. А. Социально-психологические аспекты Интернет-зависимости. Режим доступа: <http://user.lvs.ru/vita/doclad.htm>
3. Войскунский А.Е. Зависимость от Интернета: актуальная проблема // Конференция на портале Аудиториум. Социальные и психологические последствия применения информационных технологий (01.02.2006 01.05.2006). Секция 6. Интернет-зависимость: домыслы и правда. Режим доступа: <http://psynet.by.ru/texts/voysk8.htm>
4. Жичкина А. Социально-психологические аспекты общения в Интернет. Режим доступа: <http://flogiston.ru/projects/articles/refinf.shtml>

ЖЕСТКИЕ ПЕРЕГОВОРЫ - ПОДГОТОВКА, СТРАТЕГИИ

Р.А. Кинозеров, студент группы 17Г20,

научный руководитель: Нагорняк А.А., к.пед.н., доц. каф. ГОИЯ

Юргинский технологический институт (филиал) Национального исследовательского

Томского политехнического университета

652055, Кемеровская обл., г. Юрга, ул. Ленинградская, 26

Одним из методов разрешения конфликтов, часто применяющихся в условиях организации или производства, являются переговоры. Наиболее часто применяются в условиях современной организации (фирмы) - жесткие переговоры. Жесткие переговоры отличаются от обычных тем, что часто проводятся с использованием запрещенных приемов. Такие методы практикуются, как правило, когда сделка разовая и от нее нужно получить максимальную пользу. Каждый шаг навстречу в таких ситуациях означает потерю собственной выгоды.

Проблемами нашего теоретического исследования стали следующие:

- Как подготовиться к жестким переговорам
- Какие существуют стратегии жестких переговоров
- Как вести себя в ситуации жестких переговоров
- Примеры жестких переговоров

Как подготовиться к жестким переговорам

Определите свои сильные и слабые стороны. Постарайтесь понять, как Вы можете влиять на собеседника (например, перспективами сотрудничества с Вашей компанией) и чем он может давить на Вас (например, более выгодными условиями, которые предлагают Ваши конкуренты).

Обозначьте желаемый результат. Наметьте для себя «пессимистичные» и «оптимистичные» границы, вне которых договариваться не имеет смысла. Тогда Вы сможете отстоять свои интересы и не выйти за установленные рамки. Важно также знать, чего хочет от этих переговоров Ваш партнер, и в зависимости от этого выработать стратегию. Определите, чем Вы готовы пожертвовать. Лучше сразу обозначить, сколько Вы готовы «заплатить» за то, чтобы результат переговоров с «пессимистичного» значения какого-то параметра переместился к «оптимистичному» [2].

Развитие бизнеса: как быть лидером и добиться стремительного роста предприятия Михаил Уржумцев, Генеральный Директор ОАО «Мэлон Фэшн Групп», Санкт-Петербург[6]:

Я не сторонник жестких методов и стараюсь избегать конфликтных партнеров. Ни в коем случае нельзя оставлять у партнера впечатление, что его максимально «выжали». Дальнейшее сотрудничество в такой ситуации достаточно проблематично. Переговоры должны проходить в комфортной обстановке, и даже деловое общение не должно быть лишено нотки юмора. Конечно, бывали ситуации, когда мы жестко отстаивали свои позиции. К первому этапу переговоров стоит подключить менеджеров, которые способны самостоятельно принимать решения и правильно выходить из нестандартных ситуаций. Общение на уровне директоров или собственников — это уже последняя стадия, так как остается меньше возможностей для маневров[3].

Стратегии жестких переговоров

Существуют две стратегии ведения жестких переговоров — оборонительная (защитная) и атакующая.

Защитная стратегия. Ее следует применять, если Вы предполагаете, что противник сильнее Вас в профессиональном, эмоциональном и психическом плане. В этом случае следует строго зафиксировать те параметры, ниже которых опускаться нельзя. В идеале человек, который идет на такие переговоры, не должен иметь полномочий принятия окончательного решения. Например, Вы ведете переговоры, а сам договор подписывают и визируют люди, которых на переговорах не было, допустим, члены совета директоров.

Обычно по такой схеме проходят переговоры с властью. Бизнесмен, решающий в основном коммерческие, а не политические вопросы, — более слабый переговорщик по сравнению с политиком.

Атакующая стратегия. Ее лучше использовать, если Вы рассчитываете на победу. На такие переговоры лучше отправлять человека, который сможет быстро сориентироваться и принять правильное решение. Для атакующей стратегии часто выгоден конфликт: во время конфликта человек теряет над собой контроль и становится легко управляемым. В состоянии аффекта переговорщик способен совершить ошибки, которые потом Вы можете использовать в своих интересах[1].

Примером жестких переговоров служат публичные дебаты, когда крайне выгодно, чтобы противная сторона потеряла контроль над собой. Буквально пара фраз — и Ваш оппонент начинает кричать, брызгать слюной, невнятно выражать собственные мысли, говорить лишнее, и это производит негативное впечатление на публику. В результате Вы, спокойный и рассудительный, оказываетесь в более выгодной позиции.

Как вести себя в ситуации жестких переговоров

1. Если партнер кричит или в ответ на Ваши предложения раздражается яростной речью, то лучше приостановите переговоры или слушайте молча (сохранять спокойствие помогают глубокие медленные вдохи и выдохи). Когда партнер перестанет кричать, скажите, что считаете подобное поведение неконструктивным, и предложите сосредоточиться на конкретной проблеме. Также можно вежливо сказать: «Извините, здесь у нас возникло взаимонепонимание». Если паузу сделать не получается (из-за ограничений по времени), вернитесь назад. Заново в тезисной форме изложите основные положения, что позволит замедлить ритм переговоров.

2. Если Вы получаете очень много информации и не успеваете ее обдумать или Вас пытаются ею перегрузить, необходимо снизить темп. Этому помогает ведение записей. Кроме того, если Вы не вели записи и неожиданно начинаете записывать (со словами: «Вот это по-настоящему любопытно, разрешите, запишу!»), человек начинает думать, что он сказал что-то лишнее и снижает темп беседы.

3. Если чувствуете, что Вами откровенно пытаются манипулировать, поменяйтесь ролями. Парировать фразой: «Хорошая мысль, что Вы думаете об этом? Лично я не совсем уверен».

4. Столкнувшись с неоспоримым фактом, используйте эмоциональный ответ. Выражение типа «Мне это не нравится» или «Это предложение не очень меня радует» зачастую оказывается сильнее хороших аргументов.

5. Если Вас оскорбляют, Вы можете, чтобы сохранять спокойствие, переключиться со слуховых ощущений на зрительные — начать внимательно рассматривать какой-либо предмет. Можно проиграть ситуацию в воображении и представить партнера в смешном виде (например, уменьшить рост человека, вызвавшего гнев, представив его букашкой).

6. Если чувствуете, что Ваши эмоции на пределе, попытайтесь осознать, какие эмоции Вы испытываете. Назовите их: я напуган, я чувствую себя виноватым, я раздражен. Далее проследите, где в теле возникает напряжение, и попытайтесь расслабить, размять это место. Перенесите фокус внимания с эмоций, мыслей на физические ощущения — потяните ступни ног на себя так, чтобы появилось

напряжение в икрах, потом медленно расслабьте. Прекрасный способ расслабиться — нарочито замедленные действия.

Как сгладить жесткие переговоры

Жесткие переговоры можно и даже нужно переводить в мягкие, особенно в случаях, когда Вы нацелены на долговременное сотрудничество. Воспользуйтесь следующими способами[4]:

Будьте открытым для собеседника. Поговорите на нейтральные темы. В начале напряженных переговоров иногда полезно затронуть темы, не имеющие отношения к беседе, но интересные для собеседников, например, хобби (см. Тактика «стань своим»). Если Вы встречаетесь впервые, то можно немного рассказать о себе и своей компании. Естественно, что большего эффекта Вы добьетесь, если не будете превращать беседу в официальную презентацию.

Примеры жестких переговоров на практике. Говорит Гайк Лазарян, Генеральный Директор компании VIP Cruise, Москва[5]:

Пример №1. Однажды намечались важные переговоры с немецкой круизной компанией, целью которых было заключение очень выгодного контракта, дающего эксклюзивное право продавать круизы данной компании на российском рынке. Естественно, немцы рассматривали еще несколько подобных предложений.

Приехавшие немецкие партнеры поразили нас своим недружелюбным внешним видом и закрытостью. Сначала мы накрыли шикарный стол у себя в офисе. После обеда начались переговоры, которые проходили очень тяжело, и в какой-то момент пришлось сделать перерыв. После кофе-брейка напряженный тон немецкой стороны немного смягчился. Но компромисса не получалось. В какой-то момент стало казаться, что немцы колеблются. Прикинув, что и наши конкуренты, скорее всего, водили их по ресторанам и русской кухней с матрешками их уже не удивить, я предложил гостям отправиться в русскую баню. Мы арендовали VIP-апартаменты, в которых было все: и парилка, и комнаты отдыха, и свой бар. Немцы отдыхали с семи вечера до полчетвертого утра. В итоге мы выиграли тендер: метод переключения внимания работает безотказно.

Пример №2. Случается, что люди звонят и высказывают свои претензии. Такие переговоры мягкими не назовешь, и моя задача как руководителя, заинтересованного в своих клиентах, состоит в том, чтобы снять напряжение и перевести переговоры в мирное русло. Я обязательно даю понять человеку, что слышу его, вникаю в его проблемы. Достигается это техникой повтора. Например, он говорит: «Вы нам недопоставили товар!». Я поддерживаю: «Понятно. Мы Вам недопоставили товар». Претензии продолжают: «Еще в поставке был брак». Отвечаю: «Ясно. Еще и брак в поставке». И даже прошу клиента говорить помедленнее, так как действительно записываю детали претензии. Если человек понял, что его недовольство принято во внимание, он не будет агрессивен. Получается полезный обоим сторонам, конструктивный разговор.

Успешно отразить атаку можно, попросив: «Представьтесь, пожалуйста. Как называется Ваше юридическое лицо?». Чем больше подробностей Вы уточните, тем ближе будете к бесконфликтному разговору. Вы задали вопрос, Вам на него ответили — это уже конструктивное взаимодействие. Если с обеих сторон профессионалы, любая сделка превращается в мягкие переговоры.

Пример №3. Если ситуация накаляется, поможет любое резкое действие, удар по столу, громко сказанное «Хватит!», неожиданное сравнение. На некорректные вопросы следует отвечать открыто и по возможности сразу же задавать симметричные вопросы. Например, в рамках переговоров о сотрудничестве Вас спрашивают: «Вы хотите на нас нажиться?». Следует ответить: «Да, мы стремимся зарабатывать деньги. А Вы нет?».

Во время жестких переговоров важно научиться контролировать свое состояние. Постарайтесь посмотреть на себя со стороны, оцените свои действия. Такой подход поможет своевременно определить ту грань, за которой Вы можете стать марионеткой в чьих-то руках. [5].

Литература.

1. Гришина Н.В. «Психология конфликта». СПб.: Изд. Питер, 2005. ,с.78
2. Аверченко Л.К., Залесов Г.М. Психология управления: Курс лекций. - М.: ИНФРА-М, 2007., с. 80
3. Психология. Учебник для экономических Вузов/Под ред. В.Н.Дружинина.-СПб.:Питер, 2002., с. 79
4. <http://e-works.com.ua/work/3526>
5. Read more: <http://www.gd.ru/articles/353-jestkie-peregovory/#ixzz3TYslwDjp>