

Келіссөздер жүргізудің стратегиялары мен тактикасы

Аманбаев Нұртөре
Қалқабек Ақжол
Қасымов Нұртас

Жоспары:

1. Келіссөздер стратегиялары
2. К. Томас-Р. КИЛЛМЕН тұжырымдамасындағы келіссөздердегі мінез-құлық стратегиялары
3. Келіссөз процесіндегі тактика түсінігі

Келіссөздер стратегиялары

Келіссөздерге қатыса отырып, қатысушылар оларды жүргізу үшін әртүрлі стратегияларды қолдана алады.

Белгілі бір стратегияны таңдау келіссөздер жүргізіліп жатқан жағдайға, тараптардың бір-бірінің мүдделерін іске асыруға дайындығына және келіссөздердің сәттілігін олардың қатысушыларының түсінуіне байланысты болады.

Келіссөздердің екі негізгі стратегиясы ерекшеленеді:

- 1) мінез-құлықтың қарама-қайшылық түріне бағытталған позицияларға негізделген келіссөздер;
- 2) тараптардың мінез-құлқының серіктес түрін білдіретін мүдделерді өзара есепке алуға негізделген келіссөздер.

Аталған стратегиялардың әрқайсысының өзіндік ерекшеліктері бар.

- **Позициялық келіссөздер** - бұл келіссөздер стратегиясы, онда тараптар қарама-қайшылыққа назар аударады және нақты ұстанымдар туралы дауласады.
- **Позиция мен мүдделерді ажырата білу керек.** Позициялар - бұл келіссөздер барысында тараптар қол жеткізгісі келетін нәрсе. Позициялардың негізінде жатқан мүдделер тараптар неге олар талап етіп отырған нәрсеге қол жеткізгісі келетіндігін көрсетеді. Егер ұстанымдарды қатысушылар нақты тұжырымдайтын болса, онда бір немесе басқа позицияның артында мүдделерді табу әлдеқайда қиын болады.

Жалпы, позициялық мәміле келесідей ерекшеліктерге ие:

- 1) келіссөз жүргізушілер өз мақсаттарына барынша қол жеткізуге тырысады, қарсыластар келіссөздердің нәтижелеріне қаншалықты қанағаттанатындығына алаңдамайды;
- 2) келіссөздер бастапқыда тараптардың қорғауға ұмтылатын төтенше жағдайлары негізінде жүргізілсе;
- 3) тараптар арасындағы айырмашылық баса айтылады, ал ұқсастық, тіпті бар болса да, жиі қабылданбайды;

- 4) қатысушылардың іс-әрекеттері, ең алдымен, мәселені шешуге емес, бір-біріне бағытталған;
- 5) тараптар өздерінің шынайы ниеттері мен мақсаттары туралы ақпаратты жасыруға немесе бұрмалауға тырысады;
- 6) келіссөздердің сәтсіздікке ұшырау перспективасы тараптарды белгілі бір жақындасуға итермелейтін келісім жасауға талпындыруы мүмкін, бірақ бұл жағдайда бірлескен әрекеттер мәжбүр етіледі;
- 7) нәтижесінде көбінесе тараптардың әрқайсысын мүмкін болатынынан аз дәрежеде қанағаттандыратын келісім жасалады.

К. Томас-Р. КИЛЛМЕН тұжырымдамасындағы келіссөздердегі мінез-құлық стратегиялары

Келіссөздердің халықаралық тәжірибесінде Конфликтология және келіссөздер саласындағы американдық мамандар к.Томас пен Р. Киллмен тұжырымдамасы өте кең танымал болды.

- Оны әзірлеу тараптар мүдделерінің өзара іс-қимылына негізделген.
- Мәні келесідей.
- Келіссөздердегі серіктестердің әрқайсысының өз қызығушылығы бар. Келіссөздердегі мінез-құлық стратегиясы әр серіктестің өз мүдделерін қорғаудан, қорғаудан басқа, басқалардың мүдделерін қорғауға кедергі келтірумен қатар, қалауымен немесе қаламауымен анықталады.
- Өзіңіздің және серіктесіңіздің мүдделерін қорғау дәрежесі әртүрлі болуы мүмкін: күшті және әлсіз. Содан кейін келесі бес мінез-құлық мүмкін.

Бірінші

- Өзін қорғаудың төмен деңгейі және Серіктестің мүдделерін қорғаудың бірдей төмен деңгейі. Мұндай орнату "болдырмау", "күтім" деп аталатын мінез-құлық үлгісінде жүзеге асырылады.
- Бұл келіспеушіліктер Тараптардың тікелей мүдделеріне әсер етпейтін, қатысушылар үшін үлкен құндылықты білдірмеген кезде, жағдай өздігінен шешілуі мүмкін және сол немесе басқа Тарап қолдау қажет деп санамайтын қатынастарға қатысты болады.

Екінші

- Өзін қорғаудың жоғары деңгейі және Серіктестің мүдделерін қорғаудың төмен деңгейі.
- Мұндай қондырғы "күрес", "бәсекелестік", "қарама-қайшылық", "бәсекелестік" деп аталатын модельде жүзеге асырылады. Стратегияның мақсаты-екінші Тарапты өзіне ұсынылған көзқарасты қабылдауға мәжбүрлеу, оны қысымға, күшке сендіру.
- Келіссөздерге күшті көзқарасты көрсететін көптеген принциптер бар, мысалы: "жеңімпаздар бағаланбайды", "жеңілгендерге қайғы!", "Өмір сүру-соғысуды білдіреді", "бөлу және жеңу", "күрес - бұл саясат", "Егер сіз бейбітшілік қаласаңыз - соғысқа дайындалыңыз" және басқалар.

Үшінші

- Өзін қорғаудың төмен деңгейі және Серіктестің мүдделерін қорғаудың жоғары деңгейі.
- Мұндай орнату «бір жақты концессия»деп аталатын мінез-құлық үлгісінде жүзеге асырылады. Бұл Тараптардың бірінің өз мүдделерінен бас тартуын, оларды екінші Тарапқа құрбандыққа шалуға, оған біржақты тәртіппен баруға дайын болуын қамтиды.
- Әдетте, бұл модельді бір Тарап екінші Тараппен қарым-қатынасқа өте қызығушылық танытқан кезде немесе қарама-қарсы тараптың күшті күш қысымының нәтижесінде қолданады.

Төртінші

- Өзін қорғаудың жоғары дәрежесі және Серіктестің мүдделерін қорғаудың бірдей жоғары дәрежесі.
- Мұндай көзқарас "ынтымақтастық", "ынтымақтастық" деп аталатын мінез-құлық үлгісінде жүзеге асырылады. Бұл стратегия келіссөз жүргізушілердің көзқарастардағы айырмашылықтар тараптардың өзара іс - қимылы шеңберіндегі қалыпты құбылыс екендігіне негізделген.
- Мұндай тәсілмен қатысушылар бір-бірінің өз пікіріне құқығын мойындайды және оны түсінуге дайын, бұл келіспеушіліктердің себептерін талдауға және барлығына қолайлы шешім табуға мүмкіндік береді. Ынтымақтастыққа сенетін адам өз мақсатына екіншісінің есебінен жетуге тырыспайды, бірақ екі тараптың мүдделерін сақтай отырып, мәселені шешуге тырысады.

Бесінші

- Өзін қорғаудың орташа дәрежесі және Серіктестің мүдделерін қорғаудың орташа дәрежесі.
- Мұндай көзқарас "ымыраға келу" деп аталатын мінез-құлық үлгісінде жүзеге асырылады. Бұл стратегия концессияның синонимі, бірақ, біріншіден, мағыналы, екіншіден, екі жақты, өзара. Сіз метафораны қолдана аласыз, келіссөздер-бұл от, оның айналасында екеуі отырады, және ол әрқайсысы өз сөрелерін тастағанша оларды жылытады. Өзара жеңілдіктер тараптардың келіссөздердегі ең бастысы - келісім жасасуға қол жеткізуге дайын екендігін және ниеті туралы куәландырады.
- Мұнда жеңілдік-бұл қарым-қатынастың теңгерімді және мұқият қадамы.

Келіссөз процесіндегі тактика түсінігі

Тактика

Тактика – стратегияға (мақсатқа) қол жеткізу тәсілі. Тактика стратегияға байланысты, және сол арқылы анықталады. Әрине, сауда стратегиясының тактикалары басқаларға қарағанда негүрлым жақсы сипатталған және талданған. Олар әртүрлі және көптеген нұсқалары бар. Сауда стратегиясының негізгі тактикалық тәсілдері келесілер болып табылады.

«Қысым» тактикасы. Бұл тактиканы қолданудың түрлері мыналар болуы мүмкін:

- Қауіптер;
- Жалған қауіптер (блеф);
- Ультиматум («қаламды алыңыз және жазыңыз», «немесе келісіңіз, немесе біз кетеміз»).

Бастапқы талаптарды арттыру» тактикасы. Оның мағынасы – келіссөзге қатысушылар шын мәнісінде алғысы келетін нәрседен көбірек сұрайды. Оның мәні «түйе сұрасаң, қой береді» деген мақалды бейнелейді.

Дисквалификация» тактикасы. Оның мәні – тараптардың ұсынған дәлелінің шынайылығын немесе жалғандығын негіздеудің орнына, екінші қатысушы келіссөздегі әріптесінің қадір-қасиеттеріне немесе кемшіліктеріне баға беруге тырысады (жеке тұлғаға көшу).

- «Өз позициясына жалған акценттер орналастыру» тактикасы. Тактиканың мәні – келіссіз бойынша әріптеске сіз үшін екінші дәрежелі болып табылатын мәселені шешуде аса мүдделікті көрсету. Әр қарайғы келіссөз барысында осы мәселе бойынша талаптар алынып тасталады, бірақ талаптарды алу жеңілдік ретінде қарастырылады.
- «Талаптарды соңғы минутта ұсыну» тактикасы – келіссөз аяқталуға жақын және қол қойылатын кезде жаңа талаптар ұсынылады.
- «Өсуші талаптар» тактикасы – әрбір жеңілдіктен кейін талаптарды арттыра беру.
- «Пакет» (байлау, пакеттеу) тактикасы. Мағынасы – күн тәртібінің бірнеше мәселелері байланыстырылады және пакет түрінде қарауға ұсынылады («жүктеме түрінде сату»).