

4.2.1.2 Negocjacje

Zarówno w życiu prywatnym, jak i w działalności organizacyjnej często mamy do czynienia z różnymi konfliktami. Wiele z nich wynika z nieumiejętności przekazywania innym naszych pragnień, potrzeb i wartości. Konflikt to spór, który wynika ze sprzeczności celów, różnic pozycji, odmiennych wartości, poglądów, bądź osobowości, lub też dotyczy podziału deficytowych zasobów. Innymi słowy konflikt występuje zawsze, gdy pojawiają się trzy przedstawione poniżej warunki:

- muszą istnieć co najmniej dwie wyodrębnione strony,
- strony mają poczucie, że ich interesy (wartości, cele) są sprzeczne w co najmniej jednym obszarze spraw (mogą być utajone),
- strony utrudniają sobie lub uniemożliwiają zaspokojenie tych interesów.

W takich sytuacjach ważna jest umiejętność negocjacji. Negocjacje to sposób, dzięki któremu co najmniej dwie strony są w stanie rozwiązać sporne problemy, które pojawiły się między nimi. Określane są jako zwrotny proces komunikowania się w celu osiągnięcia porozumienia w sytuacji, gdy strony mają zamiar związać się wspólnymi relacjami lub interesami. Celem negocjacji jest znalezienie wspólnego rozwiązania, konsensusu.

Podejmując negocjacje pamiętać należy, iż:

- negocjacje nie są walką, ale sposobem osiągania porozumienia,
- negocjacje to poszukiwanie wspólnych płaszczyzn: celów, interesów, wartości, chodzi o ugodzenie się co do wspólnych zysków i strat,
- negocjacje muszą zakładać konieczność wzajemnego zaufania – brak zaufania do partnera, podejrzliwość, prowadzą do impasu i złamania rozmów.

Podstawą negocjacji jest elastyczność – dążąc do realizacji najważniejszych celów powinniśmy umieć zrezygnować z mniej ważnych dla nas kwestii. Przydatna jest, a nawet niezbędna w trakcie negocjacji, obecność doradców: prawników, ekonomistów, księgowych, lub innych ekspertów, z których rad można skorzystać w trakcie przerw w negocjacjach.

Negocjowanie odbywa się na różnych poziomach życia społecznego:

- poziom międzyludzki – negocjacje między przyjaciółmi, znajomymi, sąsiadami w sprawach kontrowersyjnych,
- poziom organizacyjny – na terenie instytucji, organizacji, itp., np. negocjowanie w kontaktach przełożony – podwładny, negocjacje między dyrekcją a związkami zawodowymi,
- poziom międzynarodowy – negocjacje handlowe, finansowe, międzynarodowe, między partiami, firmami.

Rodzaje negocjacji

Wyróżnia się trzy rodzaje negocjacji:

1. Negocjacje twarde (pozycyjne) – polegają na dążeniu do uzyskania przewagi, do osiągnięcia jak największych korzyści. Ich uczestnicy są nieustępliwi w stosunku do siebie a dalsze rozmowy uzależniają od np. ustępstw drugiej strony, posługują się różnymi formami nacisku. Występują zwykle, gdy przedmiot negocjacji jest znany i określony, a negocjacje dotyczą sposobu jego podziału. Ich zaletą jest:
 - prostota,
 - rywalizacyjny charakter działań,
 - porozumienie łatwe w realizacji,
 - nie wymagają zaufania.

Wadą z kolei:

- niemożność znalezienia rozwiązania satysfakcjonującego obie strony,