**TEMAT NR 6: KONFLIKTY I ICH ROZWIĄZYWANIE. NEGOCJACJE**

**1. KONFLIKT** – sytuacja, w której zaistniała sprzeczność interesów, a jej uczestnicy chcą sobie wzajemnie narzucić swoją wolę.

**2**. **RODZAJE KONFLIKTU:**

a) ze względu na **podmiot konfliktu**:

- wewnętrzny – sam z sobą,

- interpersonalny – biorą udział konkretne osoby,

- społeczny – pomiędzy grupami społecznymi.

b) **przedmiot konfliktu**:

- wartości – odmienne wartości np. przez odmienne religie,

- interesy – zaspokajanie swoich potrzeb kosztem innych,

- strukturalny – pomiędzy osobami zajmującymi np. różne stanowiska pracy,

- racji – błędne postrzeganie siebie w społeczeństwie.

**3. METODY ROZWIĄZYWANIA KONFLIKTÓW:**

a) **kompromis** – rozstrzygnięcie następuje w wyniku wzajemnych ustępstw,

b) **metoda dominacji** – znana jako wygrana-przegrana (z ang. *win – lose*) – polega na dążeniu do uzyskania przewagi nad drugą stroną, a następnie wykorzystania dominującej pozycji do osiągnięcia założonych wcześniej celów,

c) **metoda liberalna** – polega na zostawianiu spraw własnemu biegowi, dawaniu drugiej stronie dużej swobody w podejmowaniu decyzji. Takie podejście zazwyczaj pozytywnie oddziałuje na ludzi, prowadząc do twórczego rozwiązywania konfliktów,

d) **metoda dwóch zwycięzców** (ang. *win – win*) – rozwiązanie konfliktu następuje dzięki współpracy obu stron, które dążą do uzyskania rozstrzygnięcia przynoszącego obopólne korzyści.

**4. NEGOCJACJE.**

Rozwiązywaniu konfliktów służą także **negocjacje.** **Negocjacje** – to rozmowy, w których strony próbują za pomocą argumentów i perswazji osiągnąć dobre rozwiązanie dla obu stron.  
Do podstawowych ich rodzajów należą:

a) **twarde** – przewaga i jak największe korzyści; brak zaufania dla drugiej strony,

b) **miękkie** - daleko idące ustępstwa,

c) **rzeczowe** – rozwiązania korzystne dla wszystkich stron.

**5.** **TECHNIKI MANIPULACYJNE W NEGOCJACJACH:**

a) **manipulowanie czasem** – skracanie lub przedłużanie rozmów,

b**) lekceważenie przeciwnika** – zajmowanie się innymi rzeczami, brak zainteresowania rozmówcą,

c) **ataki osobiste** – negatywne osądy i zarzuty dotyczące spraw pozamerytorycznych,

d**)„próbny balon”** - jeśli chcemy rozpoznać granice do jakich możemy dojść (co by było gdyby),

e**)„nagroda w raju”** - za ustępstwa nagrody w bliżej nieokreślonym czasie,

f) **„dokręcanie śruby”** - stawiane coraz większych żądań po zaakceptowaniu przez drugą stronę poprzednich warunków,

g) **„dobry i zły policjant”** - jedna osoba bardzo stanowczo przedstawia warunki, a druga osoba zachęca do spełnienia oczekiwań kolegi,

h**)„zła i gorsza propozycja”** - przedstawienie standardowej decyzji jako złej i złożenie drugiej gorszej i spowodowanie, że druga strona w końcu zaakceptuje pierwsze warunki.

**6. MEDIACJE.**

**Mediacje** –komunikowanie się stron konfliktu za pośrednictwem osoby neutralnej (mediatora), rozwiązanie dla obu stron, nieformalne.

**7. ARBITRAŻ.**

**Arbitraż** – rozstrzyganie konfliktów polubownie przez osoby wskazane prze każdą ze stron.

**MATERIAŁY I POMOCE EDUKACYJNE DO TEMATU - KONFLIKTY I ICH ROZWIĄZYWANIE. NEGOCJACJE**

Krok w przedsiębiorczość, Podręcznik do podstaw przedsiębiorczości dla szkół ponadgimnazjalnych, Zbigniew Makieła, Tomasz Rachwał, Nowa Era, Warszawa 2014

Portale i strony internetowe – www.wws.wzp.pl, pl.wikipedia.org, nop.ciop.pl, www.mpolska24.pl.

**POLECENIA DO WYKONANIA**

Proszę przeczytać powyższe streszczenie, ewentualnie temat z podręcznika „Konflikty i ich rozwiązywanie. Negocjacje”, str. 21 – 24 lub skorzystać ze źródeł internetowych,   
a następnie odpowiedzieć na następujące pytania i wysłać odpowiedzi do 7 kwietnia 2020 r. na e-maila: rsegda1@o2.pl:

**1. Wymień i opisz rodzaje konfliktu.**

**2. Podaj i scharakteryzuj metody rozwiązywania konfliktów.**

**3. Wymień rodzaje negocjacji i napisz, która z nich według Ciebie jest najlepsza?**

W razie problemów proszę pisać do mnie na wyżej podanego e-maila.