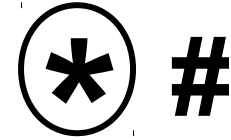
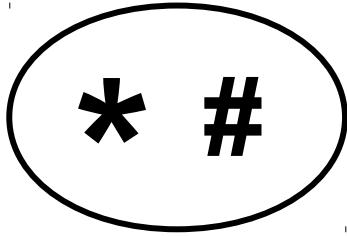


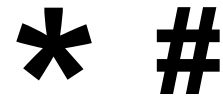
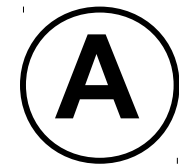
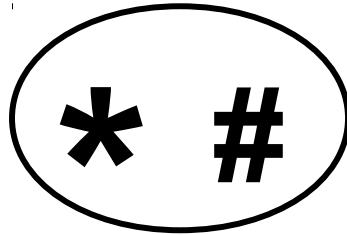
Zrozumieć konflikt

– podstawowe techniki rozwiązywania
konfliktu

Łukasz Jochemczyk

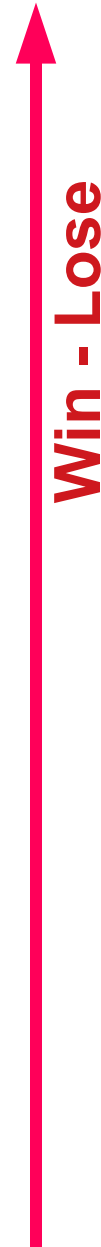


M

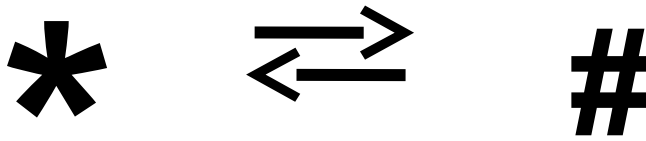


Drabinka Moore'a

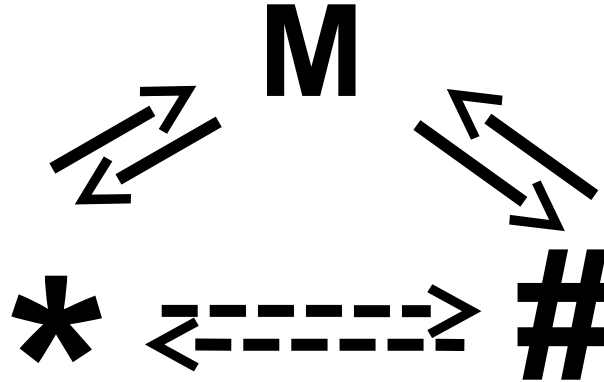
Przemoc	Pozaprawne podejmowanie decyzji pod przymusą
Akcja bezpośrednia bez użycia siły	
Zmiana prawa	Prawne (publiczne) podejmowanie decyzji przez trzecią stronę
Decyzja sędziowska	
Arbitraż	Prywatne podejmowanie decyzji przez trzecią stronę
Decyzja administracyjna	
Mediacja	Prywatne podejmowanie decyzji przez strony
Negocjacja	
Nieformalne dyskusje	
Unikanie	



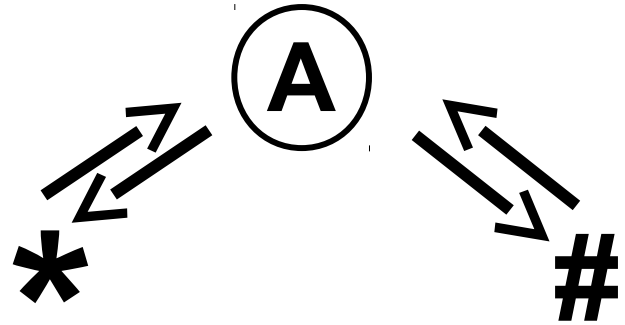
• Negocjacje



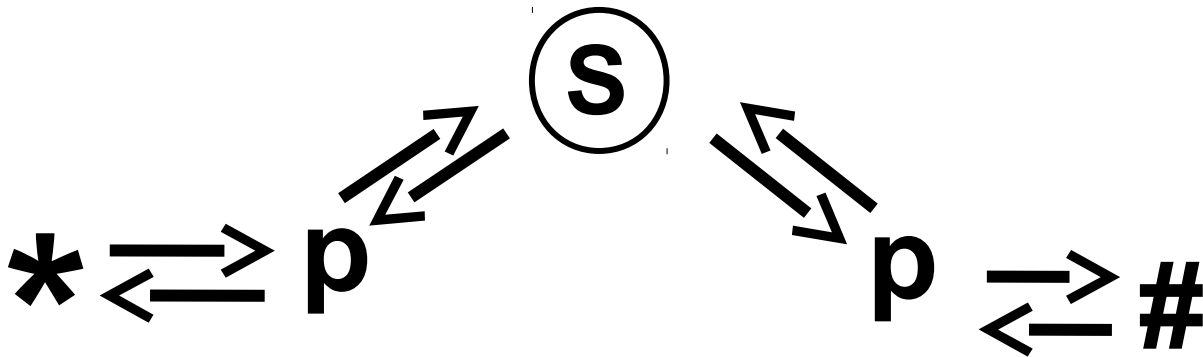
• Mediacje



• Arbitraż



• Sąd



Charakterystyka sytuacji

- **Kwestie** (Co?)
 - Co negocjujemy?
 - Jakie są szczegółowe problemy?
 - Jakie są tematy rozmów?
- **Pozycje** (Jak?)
 - Jak chcesz rozwiązać poszczególne problemy?
 - Jakie są Twoje stanowiska / propozycje?
- **Interesy** (Dlaczego? / Dlaczego nie?)
 - Dlaczego zależy Wam na takim rozwiązaniu?
 - Jakie są potrzeby stron?
 - O co rzeczywiście chodzi negocjującym?

Ogólna charakterystyka negocjacji



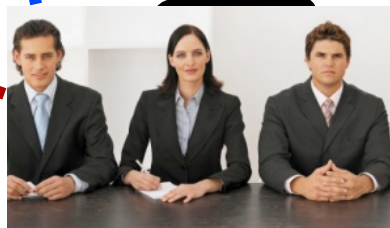
Mocodawcy



Przygotowania

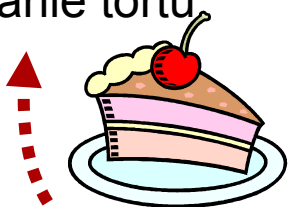
Komunikacja

Agenci,
pośrednicy



Umiejętności:

- Powiększanie tortu
- Zjadanie tortu

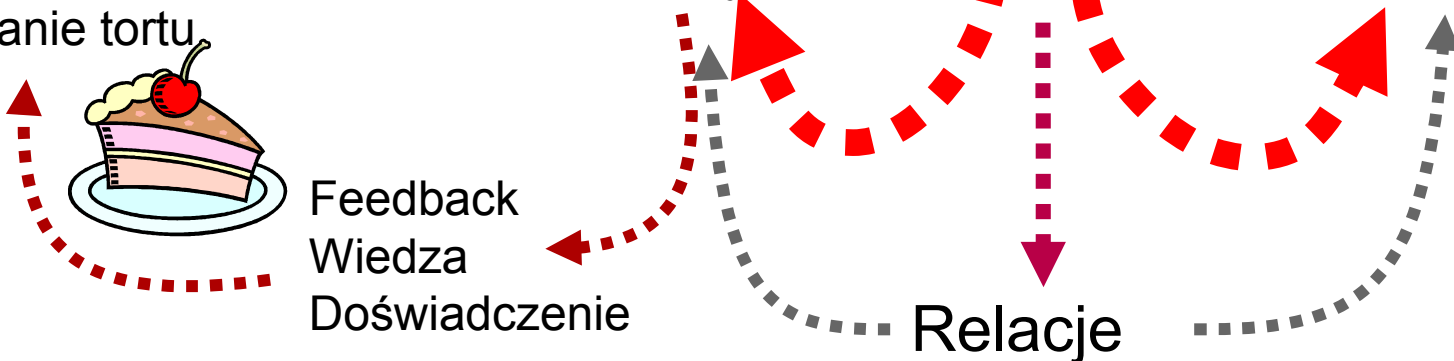


Feedback
Wiedza
Doświadczenie

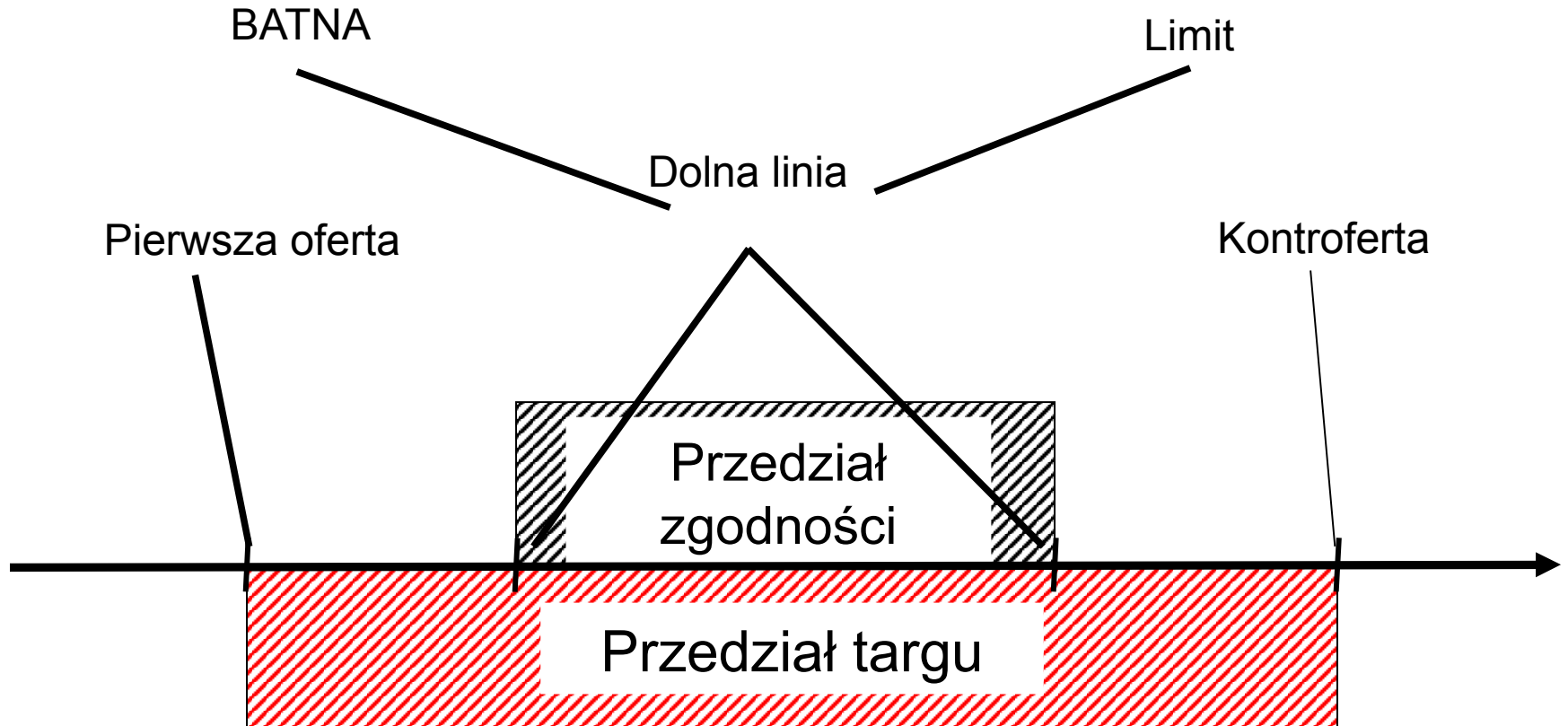
My

II strona

Relacje



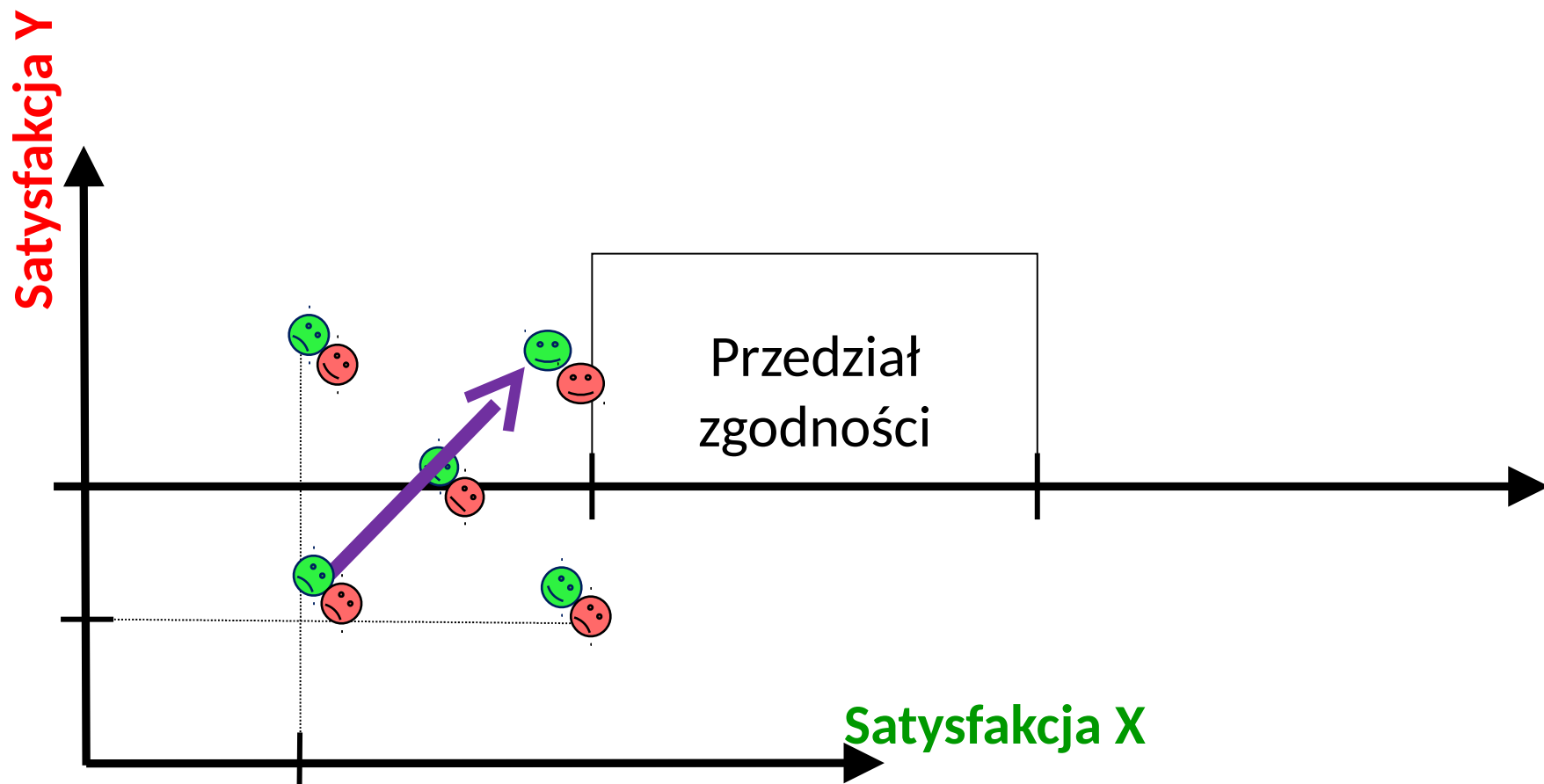
Strukturalne wznaczniki negocjacji



Podstawowe procesy negocjacji

- 1) Powiększanie tortu
(Generowanie wartości dodanej)
- 2) Podział tortu
(Dystrybucja wartości / dobra)

Generowanie wartości dodanej



Gra – Studnia. Zasady:

Przed grą:

- Znajdź partnera do negocjacji – osobę, której nie znasz.
- Znajdź spokojne miejsce, w którym nie będziesz słyszeć innych negocjujących par.
- Przeczytaj uważnie scenariusz
- Przygotuj się
- Nie pisz po scenariuszu
- Nie maltretuj go
- Myśl ekologicznie: Oddaj mi scenariusz, żebym mógł użyć go z następną grupą

Podczas gry:

- Nie pokazuj drugiej stronie swojego scenariusza
- Nie cytuj swojego scenariusza
- Możesz powiedzieć co chcesz, ale **WŁASNYMI SŁOWAMI**.
- **Pilnuj czasu. Skończ zgodnie z terminem.**

Po grze:

- **Wypełnij kwestionariusz wyniku na stronie www**

Gra negocjacyjna - Studnia

- **Wyniki Waszych negocjacji wpiszcie tu**
https://warsawpsy.eu.qualtrics.com/jfe/form/SV_238K1KwpgtipFZz

Gra - Studnia



- Znajdź swoją parę i podejdźcie razem odebrać scenariusze
- Przygotowanie: 10 minut
- Negocjacje: 20 minut

Strategia problemowa

1. Oddzielenie ludzi od problemu
Postrzeganie Emocje Komunikowanie się
2. Koncentracja na interesach
Interesy --> kwestie --> stanowiska
3. Szukaj wielu możliwych rozwiązań (generuj opcje)
4. Nalegaj na stosowanie obiektywnych kryteriów

Ogólne zasady negocjowania problemowego

- 1) Obniż intensywność konfliktu
- 2) Wyciągnij i nazwij ukryte sprawy
- 3) Zmień relacje z II stroną – z rywalizacyjnej na kooperacyjną
- 4) Wyluzuj kontekst

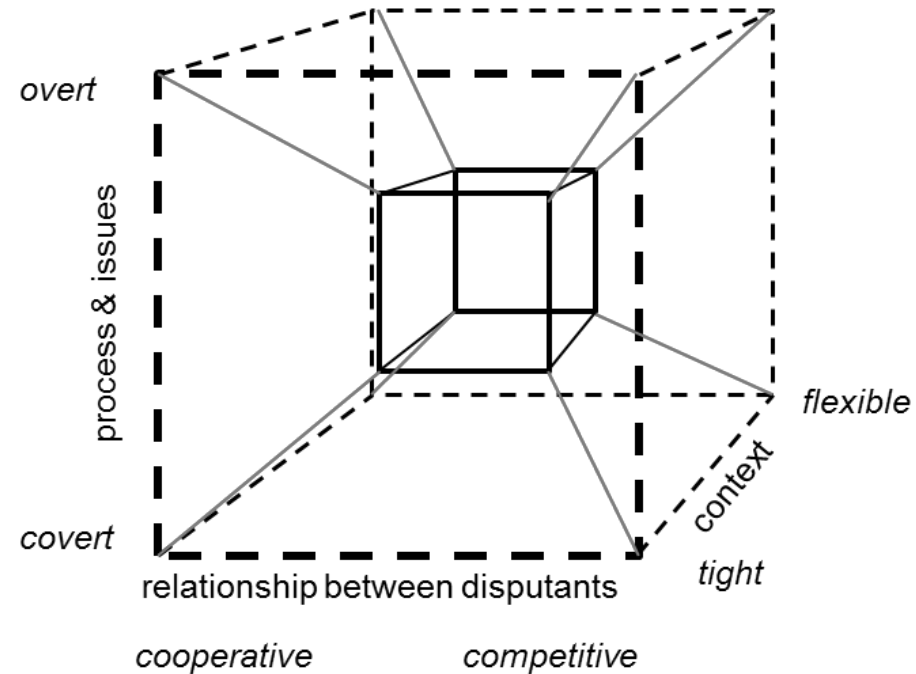
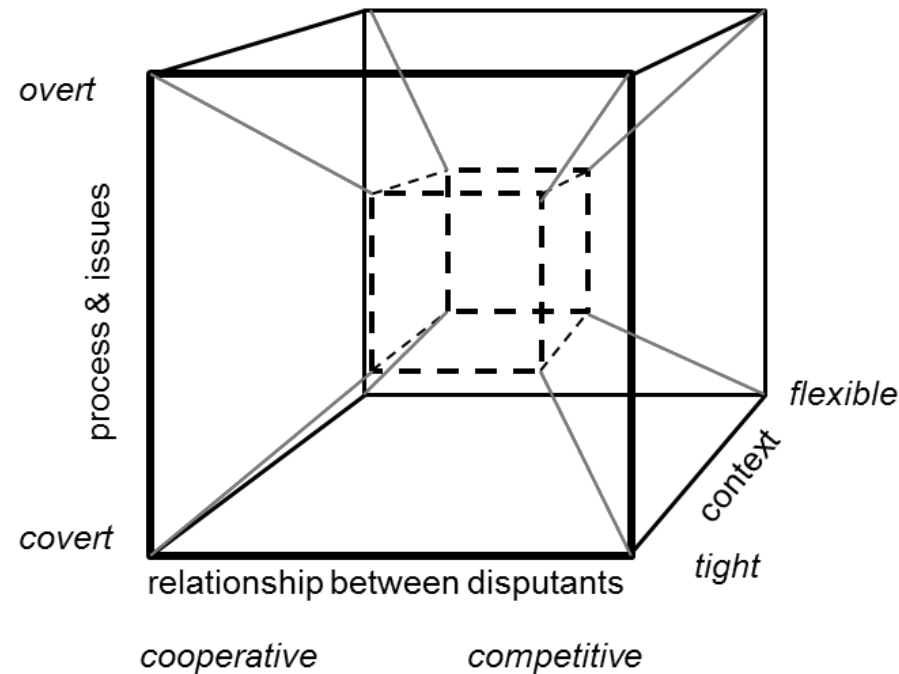
Sytuacyjny model mediacji

(Coleman i współpracownicy, w przygotowaniu)

conflict

high intensity conflict

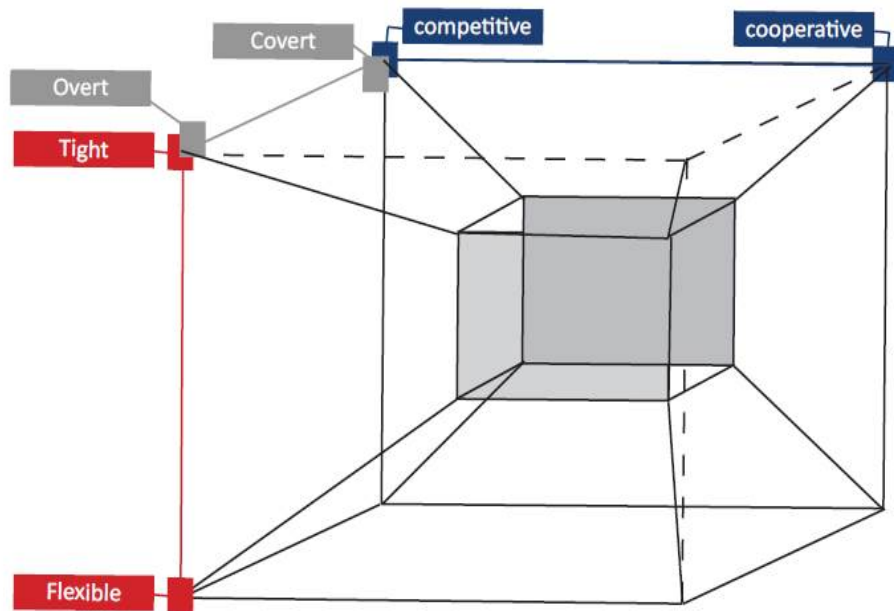
low intensity conflict



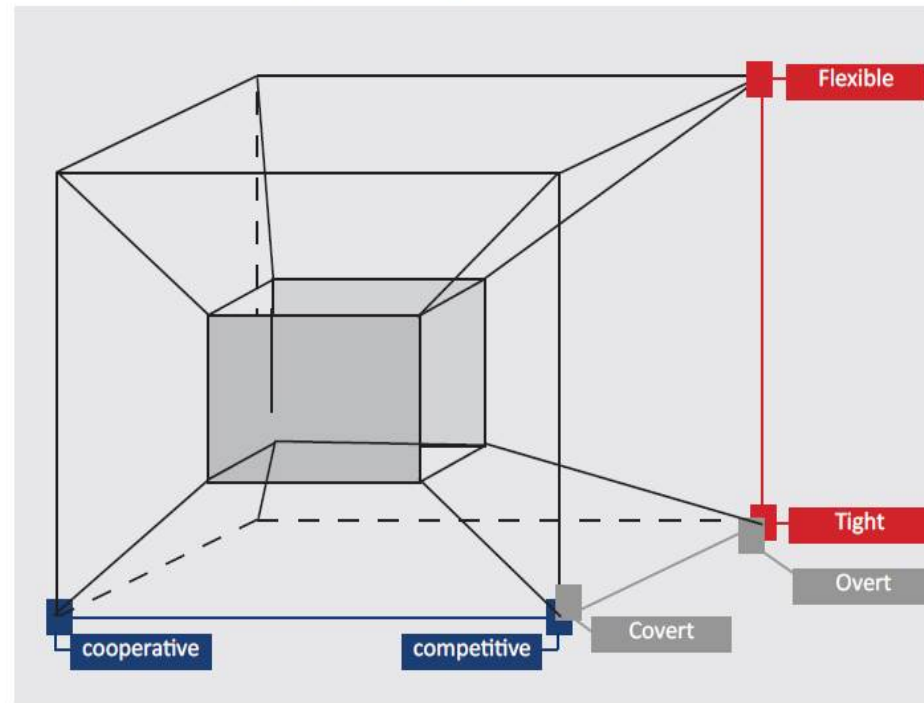
Sytuacyjny model mediacji

(Coleman i współpracownicy, w przygotowaniu)

Low intensity conflict



High intensity conflict



Conflict: high-low intensity
Relations: cooperative-mixed-competitive
Context: tighty-flexible
Process: overt-covert

Literatura uzupełniająca:

- Pruitt, D., Kim, S., Rubin, J.(2004). Social conflict: Escalation, stalemate, and settlement.
 - Rozdział 3. Strategic choice
- Deutsch, M., Coleman, P. (2005). Rozwiązywanie konfliktów.
 - Rozdział 1. Współpraca i rywalizacja
 - Rozdział 5. Konflikt a władza
- Coleman, P., Kugler, K., Bui-Wrzosinska, L., Nowak, A., Vallacher, R. (2012). Getting Down to Basics: A Situated Model of Conflict in Social Relations. *Negotiation Journal*, 28(1), 7-43.
 - <http://onlinelibrary.wiley.com/doi/10.1111/j.1571-9979.2011.00324.x/full>
- Coleman, P., Kugler, K., Mazarro, K., Gozzi, Ch., El Zokm, N., Kressel, K. (working paper). Putting The Peaces Together: A Situated Model of Mediation.
 - http://www.psy.lmu.de/wirtschaftspsychologie/forschung/working_papers/wop_2013_4.pdf
- Moore, Ch. (2009). Mediacje. Praktyczne strategie rozwiązywania konfliktów.
 - Rozdział 1. Sposoby zarządzania konfliktami i ich rozwiązywania