

Тарас Павлюк,

*здобувач другого рівня освіти
освітньо-професійної програми «Психологія перемовин та медіація»,
Західноукраїнського національного університету (Україна)*

ЕКСТРЕМАЛЬНІ ПЕРЕМОВИНИ: СТРАТЕГІЇ ВЗАЄМОДІЇ У КРИЗОВІЙ СИТУАЦІЇ

Екстремальні перемовини – це ситуації, під час яких сторони змушені вести діалог під сильним тиском, напруженням, у кризових або надзвичайних ситуаціях. Вони можуть відбуватися в різних сферах, включаючи політику, дипломатію, бізнес, конфлікти між державами або групами, та навіть в особистих стосунках [3]. У таких ситуаціях сторони часто стикаються з необхідністю пошуку швидких та ефективних рішень в умовах невизначеності та ризику. Екстремальні перемовини можуть вимагати від учасників гнучкості, винахідливості та готовності до компромісів, а також адаптації до змін і швидкого прийняття рішень.

Екстремальні перемовини включають такі ситуації, як врегулювання конфліктів під час війни, міжнародна безпека, торгівля та дипломатичні переговори перед обличчям неминучої міжнародної кризи або терористичної загрози [5]. Це також можуть бути важливі перемовини в бізнесі, наприклад, при врегулюванні фінансових криз, перегляд і умов фінансових контрактів і вирішенні складних корпоративних суперечок. В особистих стосунках екстремальні переговори можуть виникати у складних життєвих ситуаціях, таких як розлучення, суперечки про опіку над дітьми та поділ майна. В обох випадках екстремальні переговори вимагають від учасників високої стресостійкості, вміння аналізувати ситуації та швидко приймати рішення, а також високих комунікативних навичок для вирішення конфліктних ситуацій [4].

Аналізуючи науковий матеріал з даної тематики, можна виокремити такі поетапні стратегії взаємодії в кризових ситуаціях, як-от [2]:

1. Активне слухання – це процес активної участі в сприйнятті та розумінні повідомлень іншої особи, що передбачає уважне спостереження за вербальними та невербальними сигналами співрозмовника та надання відповідного зворотного зв'язку. Елементами активного слухання є: мінімальне заохочення (підтримка, техніки «Луна», «Ага», «Угу»); відображення фактів/віддзеркалення (техніка «Парафраз», резюме); емоційне віддзеркалення («Мені здається, що Вам (добре, погано, прикро, боляче, тощо)»; паузи для рефлексії; Я-повідомлення та відкриті запитання (Хто? Що? Коли? Де? Чому? Як?).

2. Емпатія – це здатність співпереживати іншим. Вона означає, що учасник переговорів розуміє сприйняття та почуття іншої сторони. Це важливий аспект розвитку відносин між учасниками переговорів, якого можна досягнути за допомогою щирого тону голосу, інтересу і турботи про іншу сторону.

3. Звітування. Воно полягає в тому, що учасник переговорів активно слухає і виявляє емпатію, що призведе до зростання довіри між сторонами. Перемовник продовжує будувати взаєморозуміння через розмову, яка фокусується на збереженні обличчя іншої сторони, позитивному переосмисленні ситуації та пошуку спільних точок дотику.

4. Вплив. Після того, як взаєморозуміння міцно встановлено, учасник переговорів може починати робити пропозиції іншій стороні, досліджувати потенційні та реалістичні шляхи вирішення конфлікту, а також розглядати ймовірні альтернативи, доступні для іншої сторони.

5. Зміна поведінки. Залежить від того, наскільки ретельно і виважено учасник переговорів пройшов перші чотири кроки. Якщо учасник переговорів встановив міцні відносини з іншою стороною, він зможе запропонувати рішення конфлікту, які вплинуть на бажану зміну поведінки.

Дані стратегії, також відомі як модель зміни поведінки, є основним елементом світу екстремальних переговорів із високими ставками. Також важливо відзначити, що в процесі кризових перемовин ключовими є емоції, які транслює перемовник [1]. Необхідно керувати своїми емоціями, підбирати реакцію на

провокуючі дії іншої сторони, що спонукає перемовника розвивати стресостійкість [2].

Отже, процес комунікації в кризових умовах є надважливий. Ефективне спілкування передбачає як надсилання, так і отримання інформації. Учасник переговорів має використовувати численні прийоми, щоб збільшити шанси для залагодження конфліктних ситуацій.

Список використаних джерел:

1. Колрізер Д. Не стати заручником. Зберегти самовладання і переконати опонента. К, 2019. – 244 с.
2. Коулман А. Стратегії кризових комунікацій / пер. з англ. О. Титаренко. – Харків: ВД «Фабула», 2023. – 200 с.
3. Яхно Т., Куревіна І. Конфліктологія та теорія переговорів. Навч. посіб. – «Центр навчальної літератури», 2019 р. – 168 с.
4. Jung, Stefanie; Krebs, Peter (2019). The Essentials of Contract Negotiation. Springer. ISBN 978-3-030-12866-1
5. Leigh L. Thompson. Mind and Heart of the Negotiator, The, Global Edition. Pearson Higher Ed, 2021. – 368 p.