



# Переговори та соціальний працівник

Масюк Олег Петрович

**Переговори** — це завжди гра на межі егоїзму та альтруїзму, яка визначає майбутнє її учасників. Це боротьба, в основі якої покладено спробу поєднати розбіжні інтереси для підтримки збалансованих та рівноправних відносин для гармонізації суспільного простору.

Сучасна соціальна робота має доволі директивний характер, особливо якщо це стосується кризового втручання. Проте, соціальний працівник все одно має дотримуватись ідеї суб'єктності клієнта соціальної роботи.



## Класифікація переговорів:

- ❖ *Залежно від соціального статусу суб'єктів взаємодії:*  
вертикальні та горизонтальні переговори;
- ❖ *За характером оформлення зустрічі:* офіційні та неформальні переговори;
- ❖ *За колом осіб, що долучені до прийняття рішення:* переговори на вищому рівні та за широким столом;
- ❖ *Залежно від юридичного статусу осіб:* особисті переговори та зустріч делегацій;
- ❖ *За засобом комунікації:* очна дискусія, віртуальна зустріч, листування, телефонна розмова, переписка у месенджері.



## Кроки переговорного процесу

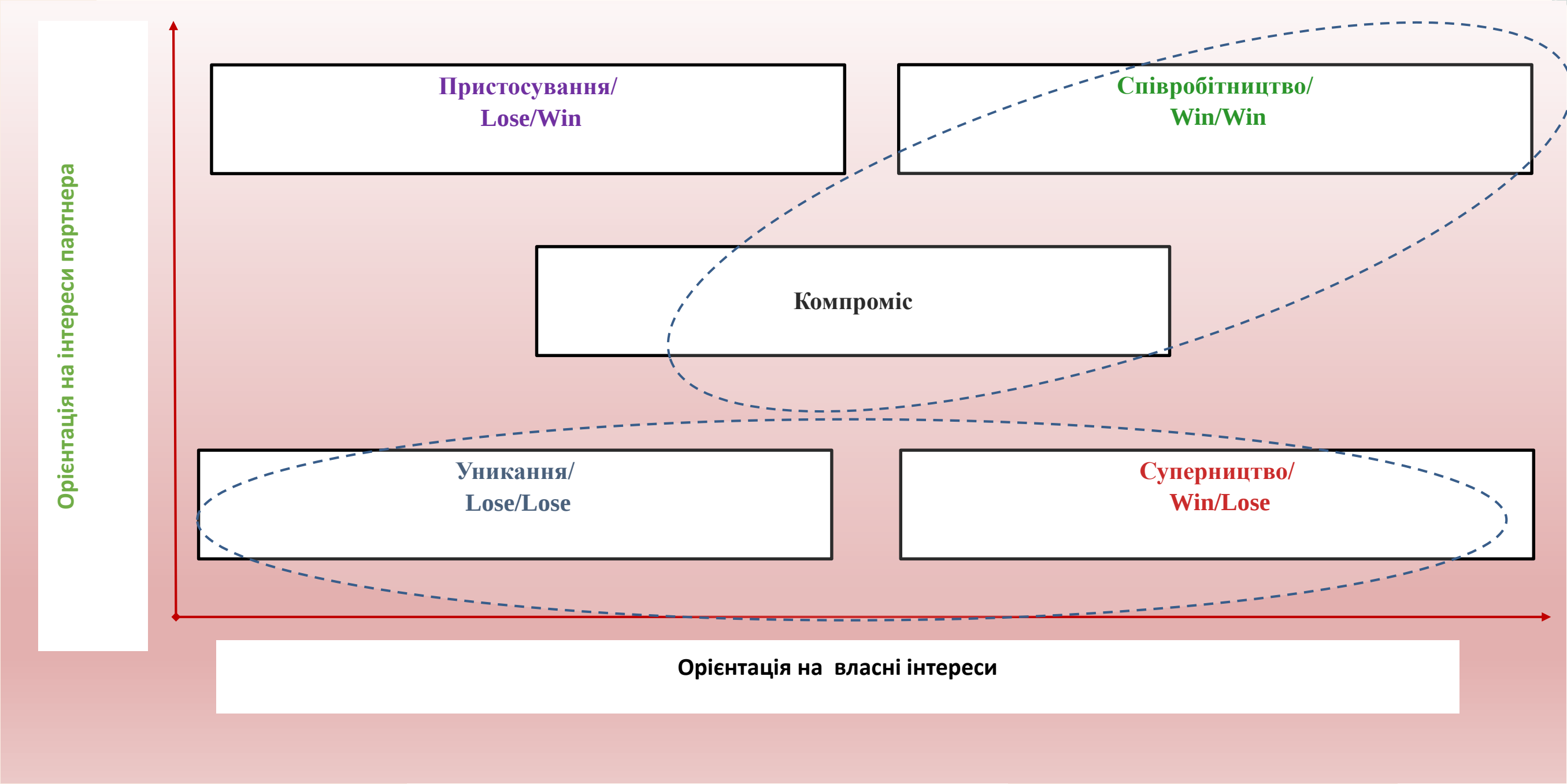
| № п/п | Крок                                                           | Зміст                                                       |
|-------|----------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------|
| 1     | Встановлення емоційного зв'язку.                               | Необов'язково любити співрозмовника.                        |
| 2     | Аналіз клієнта соціальної роботи та проблемного поля дискусії. | Не зосереджуватись на людині, а вибудувати ієрархію потреб. |
|       |                                                                | Психологічна опора для опонента.                            |
|       |                                                                | Не судити, а вирішувати проблеми опонента.                  |
| 3     | Одна мета – спільний результат.                                | Важливість діалогу для кожної сторони.                      |
|       |                                                                | Розрізняйте позицію та мету.                                |
|       |                                                                | Ще треба зробити, щоб рішення проблему?                     |
| 4     | Згода та завершення відносин.                                  | Я хочу допомогти вам отримати бажане.                       |
|       |                                                                | Рукоштовування, контракт.                                   |
|       |                                                                | Пошук позитивних наслідків.                                 |

## Узгодження інтересів та позицій:

- спільні дії щодо досягнення взаємовигідних результатів у рамках партнерства;
- обмін ресурсами для ведення господарської діяльності (рівномірний розподіл зусиль та результатів діяльності);
- спільна участь в управлінні партнерської справою на засадах діалогу та взаєморозуміння;
- фіксація рівня самостійності та взаємозалежності в рамках партнерства.



Стратегії поведінки на переговорах: гарвардська модель

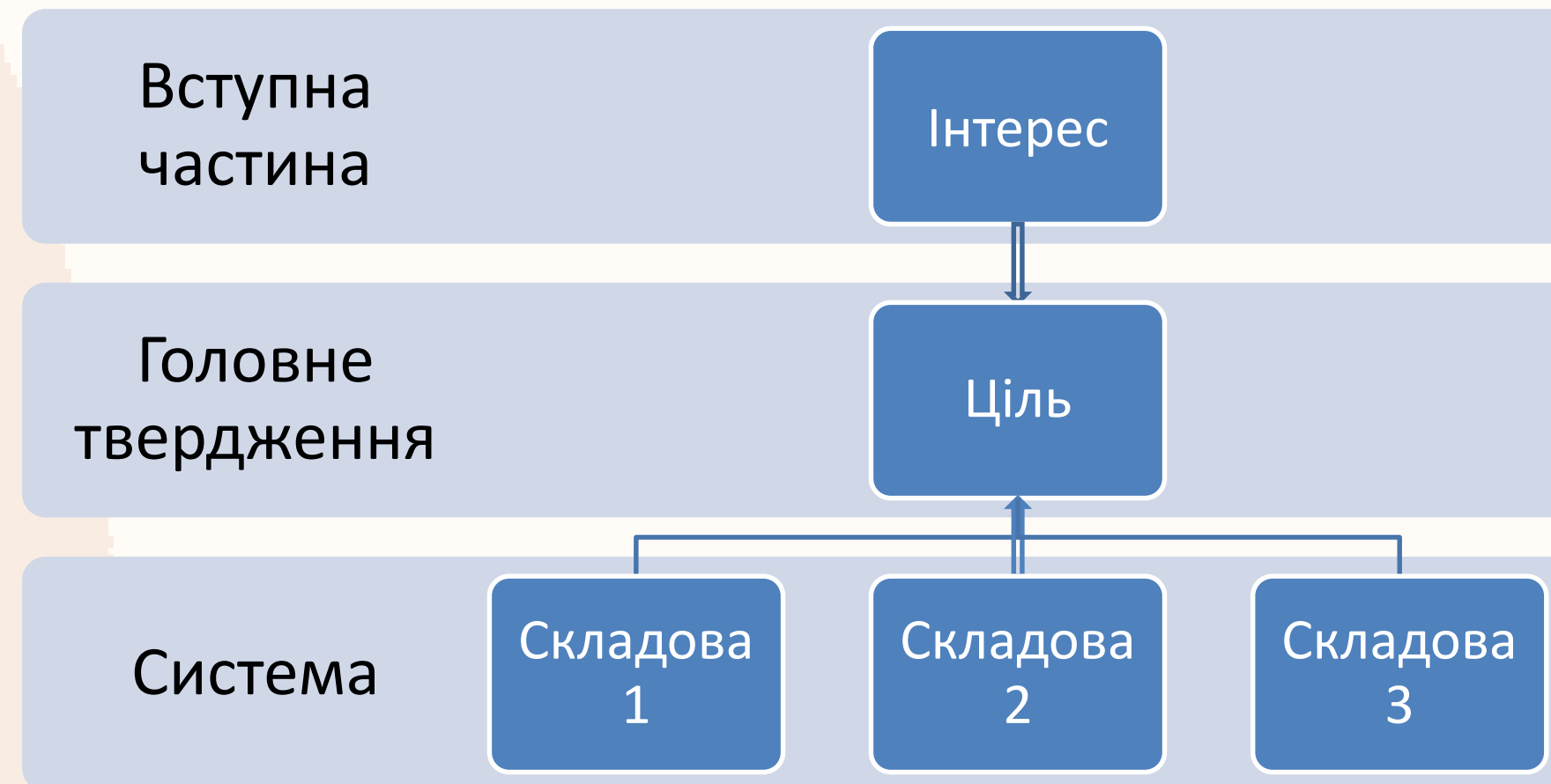




## Підготовка до переговорів при кризовому втручанні



## Формулювання думки на переговорах: піраміда Мінто





# Можливі маніпуляції на переговорах

**Популярність** – це звернення до загального схвалення.

**Зміна предмету обговорення** – це перехід від предмету обговорення на аксіоми та цінності вищого ґатунку.

**Перехід на особистості** – критика особистості опонента, а не проблеми.

**«Солом'яне чучело»** - спрощення позиції опонента через аналогію з кумедною ситуацією.

**Слизький шлях** – акцентування уваги на сумнівних наслідках без оцінки переваг.

**Брехлива дилема** – встановлення дилеми, яка підштовхує до вибору.

# Техніки активного слухання

| Техніки      | Цілі                                                                                       | Реалізація                                                                                                                   | Приклади                                                                             |
|--------------|--------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------|
| Заохочення   | Продемонструвати заінтересованість.<br>Підтримати співрозмовника у бажанні розповісти      | Не потрібно погоджуватись або не погоджуватись з тим, що Ви чуєте.<br>Використовуйте доброзичливу інтонацію та ухильні слова | Я розумію.....<br>Так.....<br>Це цікаво.....                                         |
| Повторення   | Показати, що Ви слухаєте та зацікавлені. Показати, що Ви сприймаєте факти                  | Повторюйте основні думки співрозмовника, підкреслюйте важливі факти.                                                         | Якщо я правильно розумію, Ви вважаєте.....<br>Іншими словами....<br>Ви вирішили..... |
| Відображення | Показати, що Ви слухаєте та зацікавлені. Показати, що Ви розумієте почуття співрозмовника. | Віддзеркалюйте провідні почуття співрозмовника.                                                                              | Ви відчуваєте, що... Ви були дуже цим стурбовані.....                                |
| Узагальнення | Зібрати у купу всі важливі думки та факти. Закласти основу для подальшого обговорення.     | Повторюйте, узагальнюйте основні думки та почуття.                                                                           | Якщо я правильно розумію, ви відчуваєте з цього приводу.....                         |



Дякую за увагу!