

Конфликты в сделках,  
способы их  
предупреждения и  
разрешения

**аякс**

“

Конфликты – это норма жизни. Если в вашей жизни нет конфликтов, проверьте, есть ли у вас пульс.

”

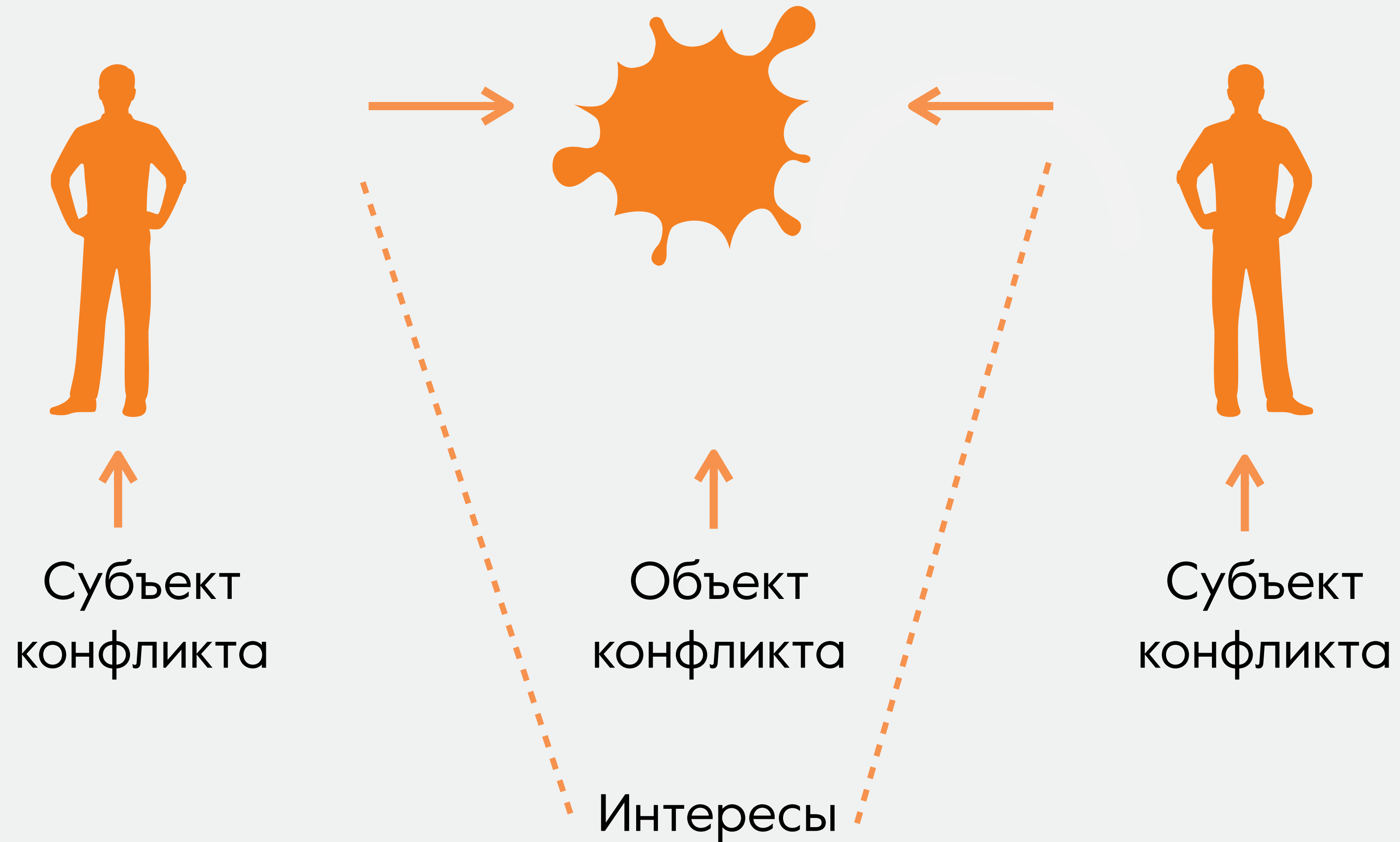
Чарльз Ликсон

# Понятие конфликта

Конфликт (лат. conflictus — столкнувшийся) — наиболее острый способ разрешения противоречий в интересах, целях, взглядах, возникающих в процессе социального взаимодействия, заключающийся в противодействии участников этого взаимодействия и обычно сопровождающийся негативными эмоциями, выходящий за рамки правил и норм.

Конфликт в сделке – это специфическое столкновение интересов, мотивов или целей, которое возникает при взаимодействии сторон. Обычно это происходит при переговорах или различного рода встречах.

# Схема конфликта



# Структура и виды конфликтов

# Структура конфликтов

- **Участники конфликта** – это его субъекты, непосредственно совершающие активные действия против друг друга.
- **Предмет конфликта** – это то, что становится объектом противоречащих друг другу притязаний сторон, из-за которых они вступают в конфликтное взаимодействие.
- **Действия участников конфликта** образуют конфликтное взаимодействие. Это является основным содержанием процесса конфликтов.
- **Исход конфликта** – устранение конфликта одной или обеими сторонами; приостановка конфликта с сохранением возможности его возникновения; победа одной из сторон; альтернативное определение таких обстоятельств, которые удовлетворяют интересы обеих сторон.

# Противоречия сторон – основа конфликта. Примеры возникающих противоречий у сторон сделки

- Стороны не могут согласовать существенные условия сделки (условие о цене договора, авансе/задатке, порядке расчетов и.т.п.).
- Одна из сторон требует документы, предоставление которых для осуществления сделки не требуется. Или, напротив, сторона предоставляет неполный пакет документов.
- Конфликт при согласовании текста договора. Каждый «тянет одеяло на себя», требует закрепить в тексте договора пункты, наиболее выгодные ему, что приводит к нарушению баланса интересов.

- Конфликты возникающие при закрытии сделки и подписании приемо - сдаточных документов. Нередко сторона не выполняет свои обещания. Например, по сделкам с недвижимостью, после регистрации договора купли-продажи сторона не освобождает квартиру, передает не все оговоренное имущество, а также не погашает задолженности за коммунальные услуги.
- Межличностные конфликты сторон, взаимная антипатия друг к другу;
- Конфликты по поводу введения в заблуждение одной из сторон.
- Умалчивание стороной о фактах имеющих юридическое значение для целей совершения сделки.



# Риски при возникновении конфликтов в сделке

- Угроза срыва сделки
- Риск возникновения убытков
- Риск возникновения судебных разбирательств
- Упущенная выгода
- Потерянное время

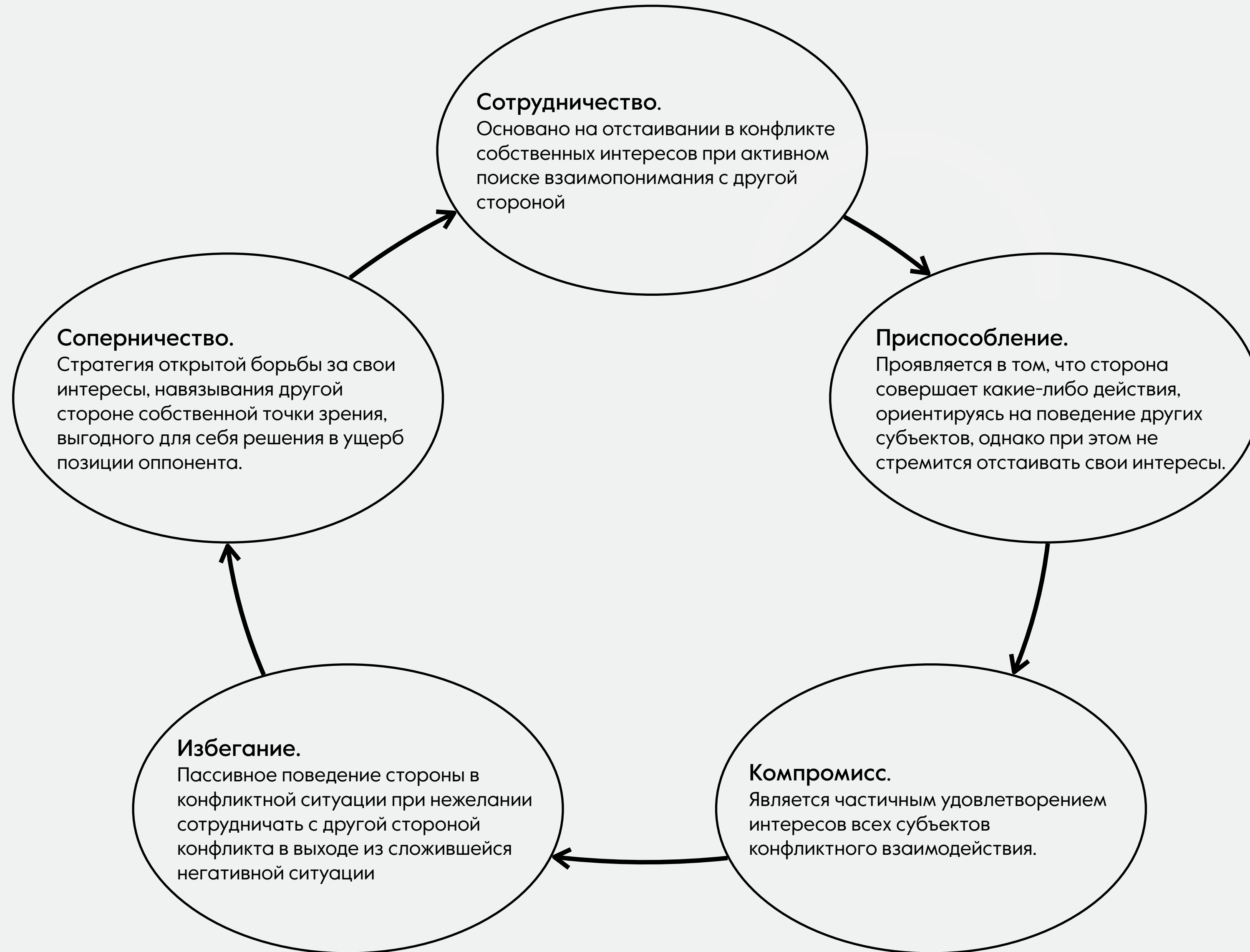


# Предупреждение возникновения конфликтов

- Выражение сочувствия и понимания своему партнеру и желания ему помочь.
- Сохранение уважительного отношения к партнеру, несмотря на расхождение во взглядах и интересах
- Отношение к партнеру на равных, запрещение дискриминации и демонстрации чувства превосходства
- Приписывание заслуг обеим сторонам во избежание зависти между ними
- Поддержание хорошего психологического климата между партнерами, способствующего возникновению у них чувства симпатии друг к другу

# Разрешение конфликта

# Стили разрешения конфликтов



# Методы разрешения конфликтов: негативные методы

Негативный метод – это такой метод, который включает в себя обязательную борьбу с последующим разрушением единства отношений конфликтующих сторон.

## Первый метод



### Ограничение свободы оппонента.

Например, в процессе дискуссии можно навязать оппоненту такую тему, в которой он некомпетентен и может сам себя дискредитировать. А ещё можно принудить противника к действиям, которые будут полезны противоборствующей стороне.

## Второй метод



### Выведение из строя управляющих органов.

Цель этого метода – раскрыть, обнародовать и вывести из строя ключевые центры управления оппонента. Обличение, дискредитация, опровержение, критика, обнародование негативной стороны помогает выиграть время и подготовить площадку для реализации и подъема собственных интересов.

## Третий метод



### Метод проволочек.

Этот метод применяется, чтобы выбрать подходящие условия для финального удара или создания благоприятного соотношения сил. В дискуссии необходимо брать слово в последнюю очередь и приводить аргументы, которые ещё не подвергались критике..

# Методы разрешения конфликтов: ПОЗИТИВНЫЕ МЕТОДЫ

Позитивный метод - это такой метод, который позволит сохранить единство конфликтующих сторон.

## Первый метод



### Переговоры.

Переговоры являются одним из самых действенных методов в урегулировании конфликтов. Для достижения перемирия используется форма открытых дебатов, которые предусматривают взаимные уступки, а также полное или частичное удовлетворение интересов обеих сторон.

## Второй метод



### Метод принципиальных переговоров.

В отличие от обычных переговоров, данная форма предполагает следование четырём основным правилам, от которых нельзя отступать.

1. Разделение понятия «участник переговоров» и «предмет переговоров».
2. Проработка выгодных для обеих сторон вариантов разрешения конфликтов.
3. Ориентация на общие интересы, а не на позицию каждой из сторон.
4. Поиск объективных критериев.

# Спасибо

+8 800 77 55 410

[info@ayaх.ru](mailto:info@ayaх.ru)

Краснодар, ул. Рашпилевская 179/1

[ayaх.ru](http://ayaх.ru)

**АЯКС**