



ЗӨРЧИЛДӨӨНИЙГ УДИРДАЖ МАРГААНЫГ ШИЙДВЭРЛЭХ НЬ

Техникийн зөвлөх Чак Конлон
2019 оны 11 дүгээр сарын 14-ний өдөр

ЗӨРЧИЛДӨӨНИЙГ УДИРДАХ, АСУУДЛЫГ ШИЙДВЭРЛЭХ НЬ

Сургалтын зорилт

- Зөрчилдөөний талаар мэдлэгээ бататгах
- Зөрчилдөөнийг удирдах хувь хүний онцлог, арга барилыг таньж мэдэх
- Зөрчилдөөнийг үр дүнтэй удирдах ур чадварын талаар суралцах
- Зөрчилдөөнийг шийдвэрлэх үе шатыг суралцах

Дасгал # 1



Та хүүхэд байхдаа зөрчилдөөний тухай юу мэдэж авсан бэ?

Тухайн мэдсэн зүйл тань одоо танд зөрчилдөөнтэй байдлыг шийдвэрлэхэд хэрхэн нөлөөлж байна вэ?

Зөрчилдөөн гэж юу вэ?

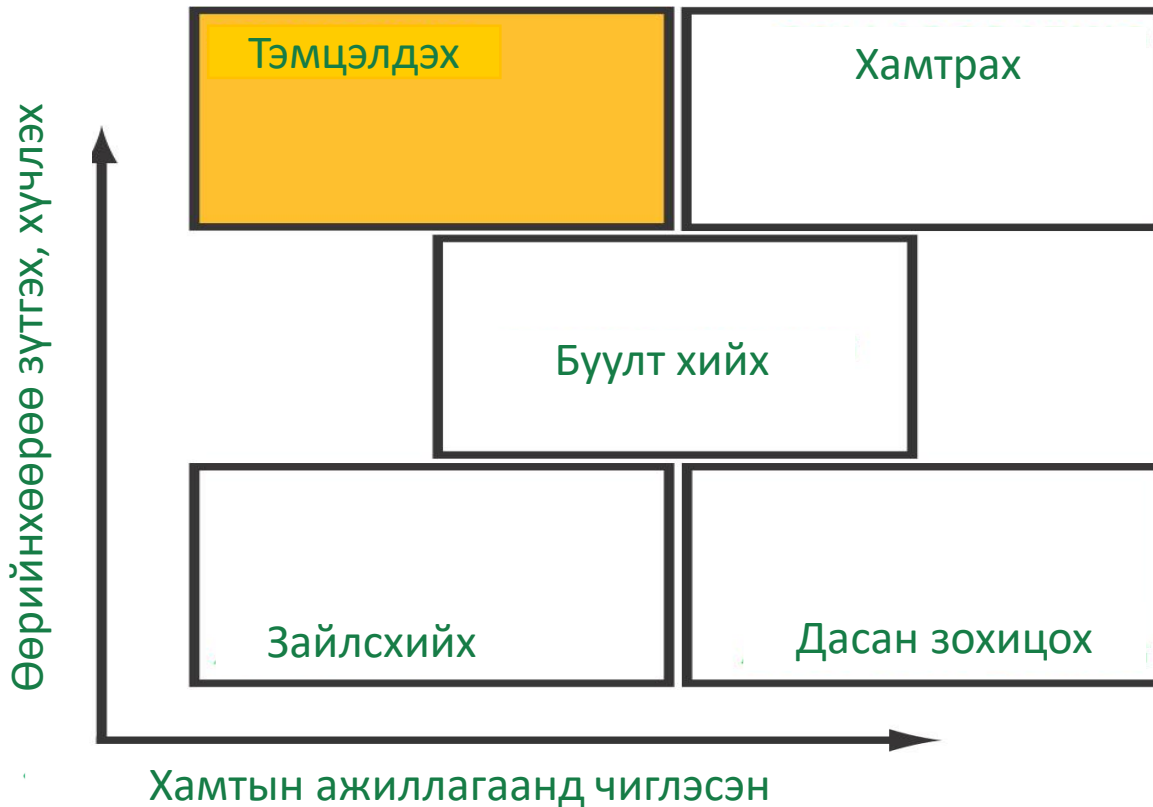
Зөрчилдөөн нь:

- Хувь хүмүүсийн үзэл санаа, хандлага, ойлголт, сонирхол, зарим тохиолдолд аливааг ойлгож хүлээж авах байдал нь хоорондоо таарч тохирохгүй зөрчилдөж нэг нэгэндээ саад тотгор учруулах нөхцөл байдлыг хэлнэ.
- Хүмүүсийн санаа бодол хоорондоо таарч тохирохгүй үед үүсэх нөхцөл байдал юм.
- Асуудлыг илүү сайн ойлгох боломж бүрдэнэ.
- Үзэл бодлын зөрүүтэй байдал нь асуудлыг шийдвэрлэхэд оновчтой тохиролцоонд хүрэх боломж бүрдүүлдэг.
- Тухайн зөрчилдөөнт байдал боломж, эрсдлийн алийг ч дагуулж болно.
- Чадварлаг хэдий ч дотоод асуудалтай баг зөрчилдөөнд өртөмтхий хэдий ч зөрчилдөөнийг оновчтой шийдвэрлэх чадвартай байдаг.

Зөрчилдөөныг удирдах арга барил

Тэмцэлдэх — “Минийхээр хийвэл хий байвал бай”

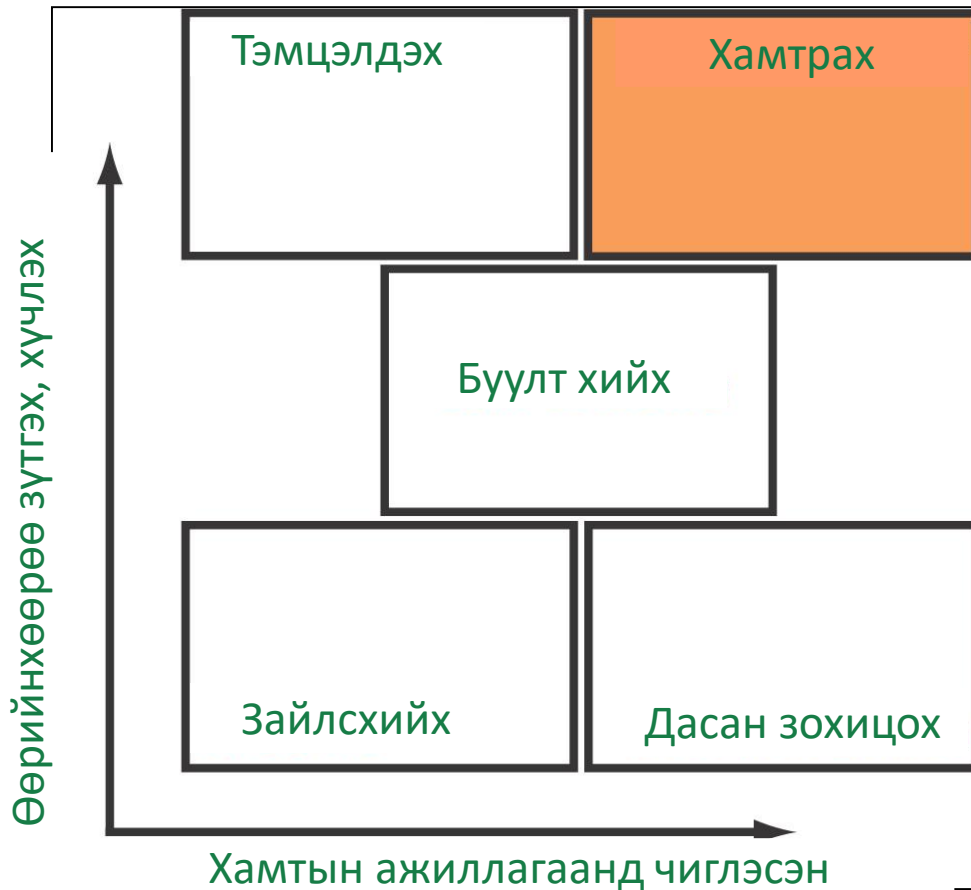
Нөгөө талын санаа бодлыг үл харгалзан өөрийн байр суурийг тулгах.



- Түргэн шийдвэр гаргадаг
- Бусдад таалагдахгүй шийдвэр гаргадаг
- Чухал асуудлын төлөө тэмцдэг
- Өөрийгөө хамгаалдаг

Зөрчилдөөнийг удирдах арга барил

Хамтрах—“ганц мод гал болохгүй, ганц хүн айл болохгүй”

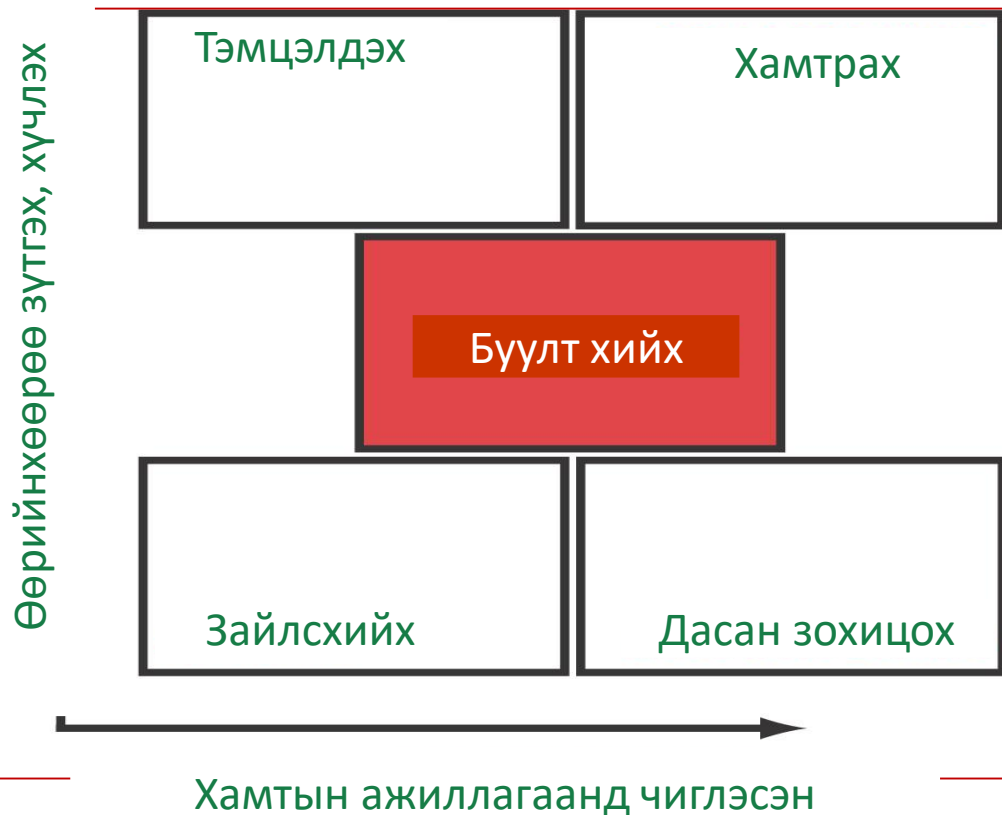


Аль аль талдаа ашигтай шийдвэр гаргадаг

Зөрчилдөөнийг удирдах арга барил

Буулт хийх - “Шийдэлд хүрцгээе”

Зарим асуудалд буулт хийж дундын харилцан тохиролцоонд хүрэх



Ач холбогдлын хувьд дунд зэргийн ач холбогдолтой асуудлыг шийдвэрлэх

Адил тэгш эрх мэдэл, оролцоотойгоор асуудлыг шийдвэрлэх

Асуудалд түр зуур шийдэл олох

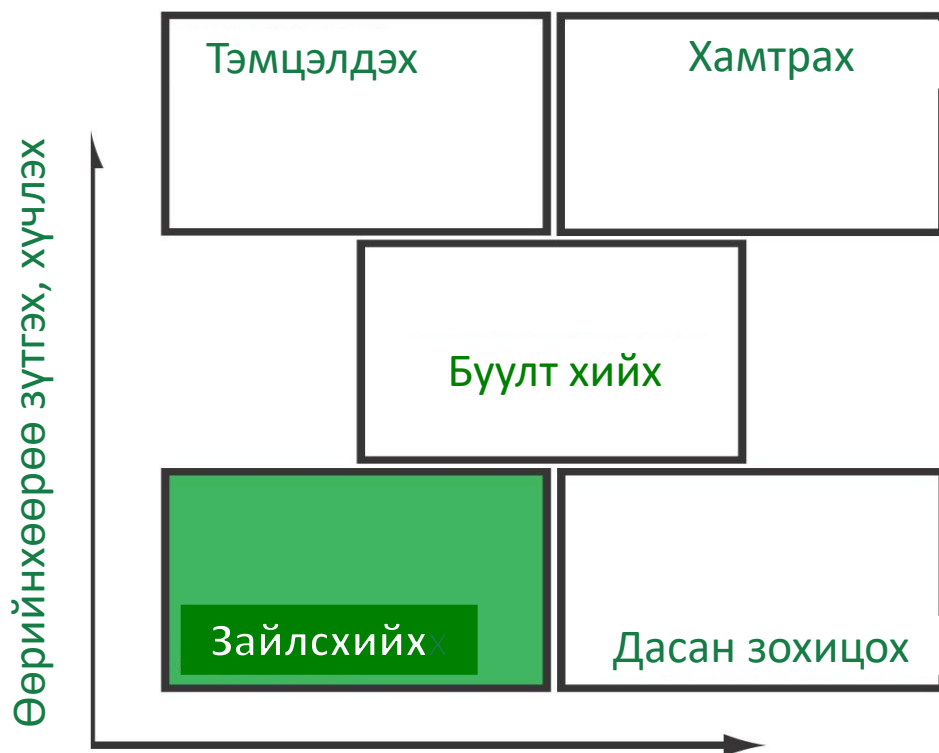
Цаг хугацаа хязгаарлагдмал үед шийдэл гаргах

Өрсөлдөх эсвэл хамтрах “Б төлөвлөгөө” боловсруулах

Зөрчилдөөнийг удирдах арга барил

Зайлсхийх—“Эргээд хариу өгье”

Өөрийн болон харилцагч талын асуудлыг шийдэхгүй орхих.



Чухал асуудлыг шийдэхгүй орхих

Хурцадмал байдлыг намжаах

Цаг хожих

Өөрийн шийдвэр, сонголтын хязгаарыг мэдэх

Бусдад аливаа асуудалд давамгайлж эрхтэй оролцох боломж олгох

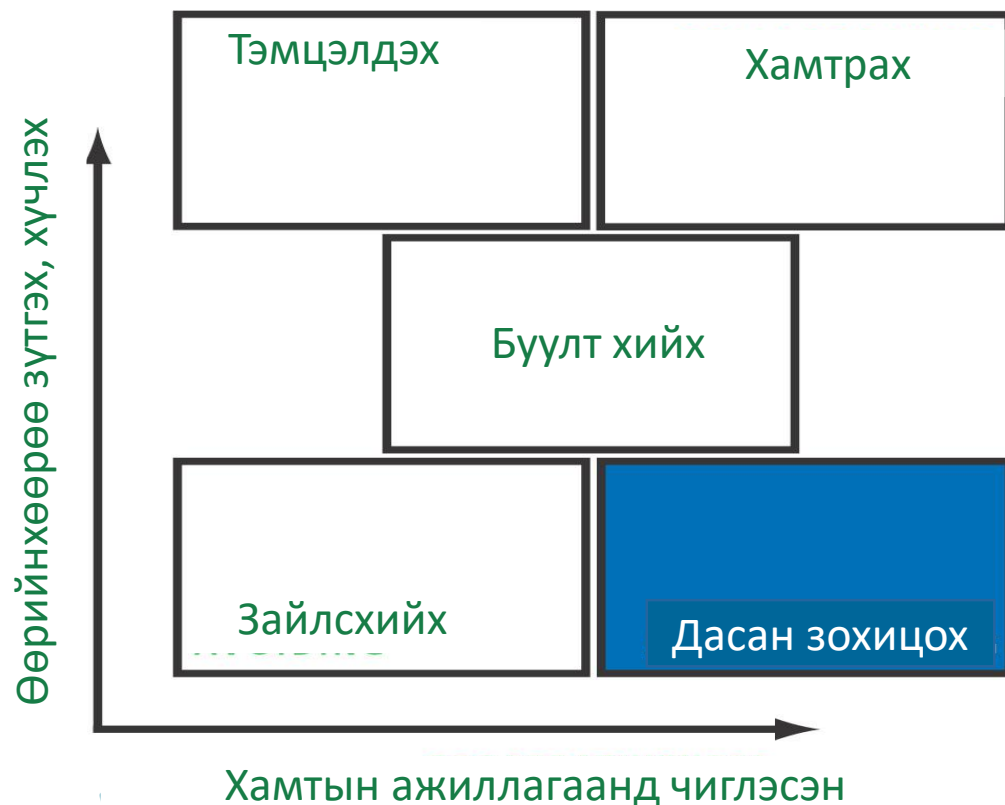
Асуудлыг шинж тэмдэг төдий хүлээн авах

Хамтын ажиллагаанд чиглэсэн

Зөрчилдөөнийг удирдах арга барил

Дасан зохицох - “Таатай байна”

Нөгөө талын асуудлыг шийдвэрлэхийн тулд өөрийн асуудлыг хойшлуулах.



Шийдэх боломжтой гэдгийг харуулах

Гүйцэтгэлийг сайжруулах

Найрсаг харилцааг бий болгох

Эв эеийг эрхэмлэх

Асуудалд бодитоор хандах

Зөрчилдөөнийг удирдах ур чадвар

Зөрчилдөөнийг үр дүнтэй удирдах нь манлайлах ур чадварын гол цөм бөгөөд үүнд дараах шинж чанарууд хамаарна:

- Зөрчилдөөнийг боломж гэж харан нэн даруй шийдвэрлэхийг зорих
- Тухайн асуудлыг сайтар ойлгохын тулд бусдыг анхааралтай сонсох
- Дундын зөвшилцөлд хүрч, хамтарч ажиллах
- Зөрчилдөөнийг оновчтой шийдэрлэхийн тулд асуудалд эрх тэгш байр суурьнаас хандах

Зөрчилдөөнийг удирдах үр чадвар

Зөрчилдөөнийг шийдвэрлэхэд саад болох шинж чанарууд:

- Зөрчилдөөнөөс зайлсхийж асуудлыг улам даамжруулах
- Асуудлыг хувийн өнцгөөс хүлээж авч сэтгэлийн хөөрлөөр хандах
- Түрэмгий зан гаргах
- Бүх талын ашиг сонирхолд нийцүүлэн шийдвэр гаргах гэж зүтгэх
- Зөвхөн зөрчилдөөнт асуудлыг дуусгавар болгох үүднээс тохиролцох гэж яарах
- Сайн үр дүнд хүрэхгүй байх
- Хэтэрхий тэмцэлдэж, үргэлж ялалт байгуулах гэж оролдох
- Зөрчилдөөнд оролцогч талуудын саналыг сонсохгүй, хүлээхгүй яаран дүгнэлт гарган шийдэлд хүрэх

Зөрчилдөөн – маргааныг шийдвэрлэх үйл явц

Ашиг сонирхолд үндэслэн шийдвэрлэх үйл явц: Тухайн асуудалд харилцагч талын байр сууринаас илүүтэй тэдний ашиг сонирхол, хэрэгцээ шаардлага, хүсэл эрмэлзэл, сэтгэлийн зовинол түгшлийг судалж түүнд чиглэн асуудлыг шийдвэрлэх арга.

Байр суурь нь асуудлыг шийдвэрлэхээр зорьж буй хүсэл эрмэлзэл байдаг бол

Ашиг сонирхол нь тухайн баримталж буй байр суурины үндэслэл юм

Харилцагч талын ашиг сонирхлыг ойлгосны үр дүнд нэг бол алдах эсвэл хожих үр дагавартай.

Ихэнх тохиолдолд аливаа асуудлыг шийдвэрлэхэд нэг тал нь өөрийн санал дэмжигдэхгүй, хүлээн зөвшөөрөгдөхгүй тохиолдолд буулт хийхгүйгээр хэт нэг талыг баримталсан хатуу байр суурьнаас ханддаг.

Аливаа асуудалд өөр өөрсдийн байр сууринаас хандаж, тохиролцоо хийснээр асуудлыг эрх тэгш шийдвэрлэх зорилгоор талууд буулт хийх боломжтой болдог.

Асуудлыг ашиг сонирхолд үндэслэн шийдсэнээр хоёр тал харилцан ашигтай шийдэлд хүрэх боломжтой.

Зөрчилдөөн – маргааныг шийдвэрлэх үйл явц

ҮЙЛ ЯВЦЫН ХУВЬД:

1. Бэлтгэл хангах, төлөвлөгөө гаргах
2. Харилцагч талууд асуудлыг шийдвэрлэх болон харилцаагаа хадгалж үлдэх сонирхолтой эсэхийг баталгаажуулах
3. Шийдвэрлэх шаардлагатай асуудлыг илрүүлж тодорхойлох
4. Харилцагч талын ашиг сонирхлыг илрүүлэх, хуваалцах:
 - Тэдний ашиг сонирхлыг илрүүлэн яагаад гэх асуултыг тогтмол тавих
 - Өөрийн талын ашиг сонирхлыг нээн илрүүлэх
5. Талуудад харилцан ашигтай хувилбар боловсруулах
6. Хамгийн оновчтой үр дүнд хүрэхийн тулд бодит шалгуур тавих
7. Хамгийн боломжит болон оновчтой хувилбарын үр дүнд зөвшилцөлд хүрч харилцаа холбоогоо бататгах

— Зөрчилдөөнийг шийдвэрлэх зөвлөмж, стратеги, арга замууд

- Зөрчилдаан даамжирч асуудал хурцдахаас өмнө арга хэмжээ авах
- Хүн хоорондын харилцаанаас асуудлыг ялгаж салгах
- Байр сууринд үндэслэсэн тохиролцоо хийхгүй байх
- Өөрийн талын ашиг сонирхлыг тодорхой танилцуулж, харилцагчийн ашиг сонирхлыг тодорхойлох зорилгоор асуулт тавих
- Няхуур анхааралтай сонсож, асуудалд анхаарал хандуулж буйгаа нөгөө талд харуулах
- Асуудалд идэвхтэй хандан, боломжит хувилбаруудыг хамтран боловсруулах
- Сонголт яаран хийхгүй байх, илүү дээр боловсронгуй хувилбар байж байх магадлалтай
- Сэтгэл хөдлөлд хүчтэй автаж эхэлвэл түр завсарлага авах
- Дарамт шахалтыг хүлээн авалгүйгээр зөвхөн зарчмын асуудлыг хүлээн авах
- Хамтран шийдэлд хүрэхээргүй бол, BATNA аргыг ашиглах
- Зөрчилдөөнийг чадварлагаар удирдахын тулд тохиромжтой зан байдал гаргах

— Зөрчилдөөнийг шийдвэрлэх зөвлөмж, стратеги, арга замууд

Жишээ

Асуудал # 1: Нэг хүн цонх онгойлгомоор байханд нөгөөх нь онгойлгохыг хүсэхгүй байх нөхцөл үүсчээ.

Байр сууринд суурилсан хэлэлцээрийн үр дүнд цонхыг нээх, хаах эсвэл хагас онгойлгох байж болно.

Ашиг сонирхолд үндэслэсэн шийдвэр гаргалт нь:

Яагаад цонх онгойлгомоор байгаа вэ? Яагаад гэвэл өрөөнд бүгчим байгаа учир цэвэр агаар оруулмаар байна.

Яагаад цонх хаамаар байгаа вэ? Яагаад гэвэл би маш их даарч байна гэх мэт асуулт хариулт өрнүүлэх

Аль аль талдаа ашигтай шийдэл нь хажуугийн өрөөний цонхийг онгойлгох. Ингэснээр өрөөг хэт хүйтэн болгохгүйгээр цэвэр агаар оруулах боломжтой.

Асуудал # 1 Хоёр хүн хоёулаа нэг апельсин авахыг хүсжээ.

Байр сууринд суурилсан хэлэлцээрийн үр дүнд зөвхөн нэг нь авч, нөгөө нь хоосон үлдэх эсвэл апельсиныг дундуур нь хуваах.

Ашиг сонирхолд үндэслэсэн арга барил нь:

Яагаад энэ апельсиныг авмаар байгаа юм бэ? Би өлсөж бас цангаж байгаа учир үүнийг идмээр байна.

Яагаад энэ апельсиныг авмаар байгаа юм бэ? Бялуу хийхэд хальсыг нь ашиглах хэрэгтэй байна гэх мэт асуулт хариулт өрнүүлэх

Аль аль талдаа ашигтай шийдэл нь нэг нь *апельсины халисыг авч, нөгөө нь апельсинаа идэх байж болно.*

Дасгал ажил # 2

Асуудал: Чиг үүргийн тэгш бус хуваарилалт.

- Зөрчилдөөнийг нэг өгүүлбэрээр тайлбарлана уу.
- Зөрчилдөөнд орж буй талуудыг тодорхойлно уу.
- Албан хаагчдын санааг зовоож буй гол асуудал, ашиг сонирхлыг тодорхойлно уу.
- Шийдэлд хүрэхийн тулд асуудлын зорилгыг тодорхойлох.

(Оновчтой шийдэл гэдгийг хэрхэн таньж мэдэх вэ?)

- Шийдлийн боломжит хувилбарын жагсаалт гаргах
- Шийдэл тус бүрийг үнэлж дүгнэн, нягтлах
- Хамгийг боломжит шийдлийг сонгох

Ашиглах материал: Нарийн төвөгтэй зөрчилдөөнийг шийдвэрлэх арга зам.

Дасгал ажил # 3

Дараах аргын дагуу зөрчилдөөнийг удирдах чадвараа нэмэгдүүлнэ үү:

- Зөрчилдөөнийг удирдах нэгээс хоёр үр чадвар, зан байдлыг сонгон тэдгээрт төвлөрч дадлага хийх (10-р слайдыг үзэх)
- Зөрчилдөөнийг амжилттай удирдахад шаардагдах нэгээс хоёр зөвлөмж, стратеги, арга замыг ашиглаж дадлага хийх (14-р слайдыг үзэх).



Бүх байгууллага зөрчилдөөнтэй асуудалтай тулгардаг нь энгийн үзэгдэл.

Зөрчилдөөнийг удирдах шинэ арга барилыг эзэмшсэнээр хувь хүний болоод байгууллагын бүтээмж дээшилнэ.



Баярлалаа!

Асуулт, хариулт