

紛争交渉のヒント

交渉を成功させることは重要なビジネススキルであり、実践、反省、訓練、アドバイスによって向上させることができます。

準備する

交渉するときにはいつも、ビジネスで成功するかどうかに影響する選択をする必要があります。準備に費やす時間は、何が問題となっているかによって異なります。複雑な交渉や高額な交渉へ向けた準備に、より多くの時間を割きましょう。

事実を確認する

誤解は紛争の主な原因であり、不要かつ損失が生じる衝突へと発展する可能性があります。あなたが同意したと理解している内容と、あなたが同意したと相手方が考えている内容について、関連情報と文書を確認してください。

- 書面による契約書をお持ちの場合は、それをよく読み、関連する部分に注意してください。
- 書面による契約がない場合は、その件に関する電子メールやテキストメッセージを確認してください。

紛争を理解する

このチェックリストは、何が争点になっているのか、またその問題に関して自分がどのような立場にあるのかを理解するのに役立ちます。

- 相手方に交渉する気があるのか、交渉する義務があるのか、また相手方の交渉上の立場に対して自分の交渉上の立場はどうかを判断します。
- 紛争を迅速に終了することによる利点を考慮しましょう。より迅速な解決は自分にとってどのような価値があるのでしょうか？

当事者の権限

相手方と話すときは、相手方がどの程度の権限を持っているかを必ず理解してください。通常は、問題解決する権限を持つ人に相談するのが最善です。

プロとして取り組む

問題が軽微な場合は電話で話すことができますが、より複雑な問題の場合は、対面での会議の方が成功する可能性が高まります。議論のガイドラインを設定し、プロセス全体を通じて必ずそのガイドラインを遵守するようにしましょう。相手方に手紙を書くことが役に立つこともあります。ただし、他のコミュニケーションと同様、書き言葉は誤解される場合もあります。あなたの振る舞いやコミュニケーションの仕方が結果に影響を与える可能性が高いでしょう。

交渉を助ける行動

- 中立的、かつ批判的でない言葉遣い
- 自分が何を提供しているのか、相手から何を求めているのかを明確にする
- 相手方の利益について、それと自分の利益がどのように対比されるかを理解する。その要求や立場の背後にある理由は何か？
- 聞いていることを示す
- 相手方の意見や提案を検討する
- 考えられる解決策を提案する
- プロとしてのふるまいを保ち、冷静さを維持し、感情的になったりイライラしたりしている場合は議論から少し離れる
- 過去に何が起こったかに関係なく、現在と将来のビジネス ニーズについて考える
- 長期的な成果と当面の利益の両方を考慮する
- わからないことがあれば質問する
- 個人ではなく係争中の問題に集中する

重要なヒント

- 目標を設定し、選択肢を比較検討するための情報を収集します。
- 交渉と調停で、誰でも時間とお金を節約できます。
- 紛争は避けられませんが、戦闘は選択できます。

交渉を困難にする行為

- 交渉と対立を混同する
- 反射的反応
- 感情の爆発
- 悪口や攻撃的な言葉遣い
- 相手方に対する否定的発言や責任転嫁
- 問題について他の企業や顧客に話したり投稿したりする(これにより、約束を守るという信頼が損なわれる可能性がある)
- 閉鎖的ボディランゲージ(例: 腕を組む)
- 目先の利益だけに注目する
- 合意に達しないことであなたの事業へ及ぶ損失を無視する

特に相手方が契約に違反していると思われる場合、交渉中に元の契約を破る誘惑に駆られるかもしれません。紛争中に支払いを保留したり、公に主張したりすることは**お勧めできません**。これは、リース契約違反になったり、法的手段に訴えられる危険性があるためです。支払いを保留したり、公の場でコメントしたりする前に(ソーシャルメディアを含む)、法的アドバイスを求める必要があります。

自分のやり方を顧みる

大人は反省を通じて学びます。どのテクニックが効果的で、どのアプローチが機能しなかつ

たかを振り返ると、交渉スキルを向上させることができます。現在のビジネス慣行が紛争の一因となったかどうかを振り返ってください。いくつかの慣行を見直すと、将来の紛争を回避できる場合があります。

負担について顧みる

紛争の解決に費やす時間とエネルギーは、中小企業にとって金銭的負担と同じくらい重要なものになる可能性があります。係争中の価値に応じて、商事交渉人にお金をて代理人になってもらうか、問題を清算して次に進む方が良いかもしれません。

アドバイスを求める

会計士、財務カウンセラー、弁護士、またはビジネスアドバイザーに専門的なアドバイスを求めることを検討してください。友人や家族は、より個人的で精神的な支援となるアドバイスを提供してくれる可能性が高いですが、あなたの事業にとって最善の商業的成果を達成する助けとはならない場合があります。

調停を検討する

調停では、当事者は話し合いと交渉のプロセスを踏みます。調停人は中立であり、実証済みのプロセスに従って、各当事者が発言し、応答できるように会話を組み立てます。調停は電話やビデオを使ってバーチャルに行うことができます。

詳しくは

QSBC まで [オンラインで問い合わせ](#)を送信するか、1300 312 344 に電話してお問い合わせください。

この情報は一般的なガイダンスのみを提供するものです。これは法的アドバイスではありません。各自の個別の状況と適用される法律を考慮した、独立した法的アドバイスを求めることをお勧めします。