

就纠纷进行协商的技巧

[成功地完成协商](#)是一项重要的商业技能，可以通过实践、反思、接受培训和建议来提高。

准备工作

每次协商都必须做出选择，这些选择会对您是否能为自己的企业取得成功的结果产生影响。

准备时间的长短取决于协商的利害关系。分配更多的时间来准备较复杂或高价值的协商。

查看事实信息

沟通不畅是引发纠纷的一个关键因素，并可能使其升级为不必要且代价高昂的冲突。查看所有相关信息和文件，了解您所理解的您同意的内容以及对方可能认为您已经同意的内容。

- 如果您有书面合同，请仔细阅读并记下相关章节。
- 如果没有书面合同，请查看相关电子邮件或短信。

理解纠纷问题

[这份清单](#)可以帮助您了解自己面临的纠纷问题有哪些，以及您在这些问题上的立场。

- 确认另一方是否愿意或有义务进行协商，以及与对方相比您的协商立场如何。
- 考虑快速解决争议的好处——快速和解对您有什么价值？

当事方的权力

在与对方沟通时，确保您了解对方的权力级别。通常最好是与有权解决问题的人交谈。

专业参与

如果问题较小，您可以给对方打电话，而如果问题比较复杂，面对面的会谈可能会更顺利。为讨论制定指导原则，并确保在整个过程中都遵守这些原则。通过书面方式与对方沟通有时会很有帮助；然而，与任何沟通方式一样，书面文字也可能被误解。您的行为和沟通方式很可能会影响协商的结果。

有助于协商的行为

- 中立和非评判性的语言
- 明确您可以提供什么以及可以从他们那里获得什么
- 了解他们的利益以及这些利益与您的利益有何不同——该请求或立场背后的原因是什么？
- 表现出您在倾听
- 考虑他们的观点和建议
- 提出可能的解决方案
- 保持专业、冷静，如果你感到情绪激动或沮丧，可以暂时离开讨论现场
- 无论之前可能发生什么，考虑您现在和将来的业务需求。
- 既要考虑长期结果，也要考虑眼前利益
- 不懂就问
- 关注争议问题本身，而非个人

实用建议

- 设定目标，收集信息来权衡您的选择。
- 协商和调解可以节省大家的时间和金钱。
- 冲突不可避免，但争论可有可无。

可能导致协商困难的行为

- 将协商与冲突混为一谈
- 下意识反应
- 情绪爆发
- 辱骂和攻击性语言
- 对另一方进行负面评论或指责
- 与其他企业或客户谈论或发布有关该问题的信息（这可能会令对方怀疑您会背弃诺言）。
- 封闭的肢体语言（如交叉双臂）
- 只顾眼前利益
- 忽视未达成协议给您的企业带来的损失

在协商过程中可能难以抵抗违反原协议的诱惑，尤其是当您认为对方已经违反该协议时。**不建议**在争议期间暂停付款或公开指控，因为这可能会导致您违反租约，或者对方可能会对您采取法律行动。在暂停付款或公开指控（包括在社交媒体上）之前，您应寻求法律建议。

反思您的方法

成年人通过反思来学习。您可以通过反思哪些技巧有效而哪些方法无效来提高自己的协商技巧。反思当前的商业惯例是否促成了纠纷。反思一些有助于避免未来纠纷的做法。

反思成本

对于小型企业来说，解决纠纷所花费的时间和精力可能与自付费用同样显著。根据纠纷的价值，也许值得付费聘请商业协商专家代表您行事，或者将此事勾销，继续向前。

寻求建议

考虑向会计师、财务顾问、律师或商业顾问寻求专业建议。朋友和家人提供的建议可能更个性化，给您更多情感上的支持，但这些建议可能无法帮助您实现最有利于企业的商业结果。

考虑调解

在调解过程中，各方在指导下进行讨论和协商。调解员保持中立，并遵循一种行之有效的程序来安排对话，让每一方都有发言权并且可以做出回应。

调解可以通过电话或视频以虚拟的方式进行。

更多信息

请通过提交[在线咨询请求](#)或拨打 1300 312 344 联系 QSBC。

本信息仅供参考，并不构成法律建议。我们建议您寻求独立的法律建议，以考虑您的个人情况和适用法律。