

ПЕРЕГОВОРНИЙ ПРОЦЕС: ІНСТРУМЕНТИ ПСИХОЛОГІЧНОЇ ВЗАЄМОДІЇ



Переговори

- – це метод досягнення угоди шляхом ділового спілкування, коли обидві сторони мають як спільні, так і протилежні інтереси.



Структурні елементи переговорів :

- **1. Докомунікативний етап:**

- збір інформації;
- аналіз проблеми;
- визначення мети і задач;
-

- **2. Комунікативний етап:**

- представлення сторін;
- викладення проблем і мети;
- діалог учасників (уточнення, обговорення, узгодження інтересів);

- **3. Посткомунікативний етап:**

- • аналіз переговорів.

Організаційні питання підготовки переговорів:

- • визначення часу;
- • регламент переговорів (як правило, 1,5-2 години);
- • місце зустрічі;
- • склад делегації.



7 елементів системного підходу при підготовці до веденні переговорів :

- **Інтереси.** Чим більше ми будемо думати про свої інтереси заздалегідь, тим більша ймовірність того, що ми зможемо їх задовольнити.
- **Опції.** Чим більше опцій (варіантів) ми здатні покласти на стіл переговорів, тим більша ймовірність того, що там виявиться та, яка зможе примирити різні інтереси.
- **Альтернативи.** Гарний результат повинен бути кращим, ніж будь-яка альтернатива, наявна за межами столу ведення переговорів.
- **Легітимність.** Корисно буде знайти зовнішні стандарти, які могли би використовуватися як меч для переконання інших, що з ними поведуться справедливо, і як щит для захисту себе від неправильної поведінки протилежної сторони.
- **Комунікація.** Нам необхідно заздалегідь продумати те, що ми можемо почути і що нам потрібно сказати.
- **Взаємовідносини.** Врахувати фактор людської взаємодії – подумати про людей за переговорним столом.
- **Зобов'язання.** Якість результату переговорів оцінюється за змістом і реальністю обіцянок, які будуть на них дані.

Стратегічні підходи до ведення переговорів:



- **Жорсткий** – коли обидві сторони, зайнявши протилежні позиції, вперто відстоюють їх.
- **М'який** – коли кожна сторона вважає іншу сторону дружньою. Стратегія м'якого підходу полягає в тому, щоб робити пропозиції і йти на поступки, довіряти іншій стороні, бути дружелюбним і поступатися для уникнення конфронтації там, де це необхідно.
- **Принциповий (Гарвардський)** – альтернативний вищенаведеним, сконцентований на основних інтересах сторін, взаємовигідних варіантах і справедливих стандартах, приводить до досягнення розумного результату.



Основні правила принципових переговорів :

- Правило перше.

Відмежуйте учасників переговорів від проблеми

- Правило друге.

Концентруйте на інтересах, а не на позиціях

- Правило третє.

Розробляйте взаємовигідні варіанти

- Правило четверте.

Наполягайте на використанні об'єктивних критеріїв та процедур

Стилі проведення переговорів:

- “конкуренція”,
- “пристосування”,
- “ухиляння”,
- “компроміс”
- “співробітництво”.



Тактичні прийоми ведення переговорів:

- *Ухиляння від боротьби*
- *Затягування або вичікування*
- *Пакетування*
- *Максимальне завищення вимог*
- *Розміщення хибних акцентів у власній позиції*
- *Салями*
- *Ультимативність вимог*
- *Висування вимог в останню хвилину*



Прийоми сприйняття партнера при веденні переговорів:

- поставити себе на місце партнера;
- порівняти ваші точки зору;
- не робити висновків про наміри інших на основі особистих побоювань;
- не перекладати відповідальність за свої проблеми на партнера;
- обговорювати сприйняття один одного;
- створити у партнера відчуття причетності до прийняття рішення;
- узгоджувати рішення з принципами та іміджем учасників спілкування;
- керувати емоціями.

Тестові питання:

- Одним з елементів системи підготовки до переговорів є опції, під якими розуміють:
 - **а) підготовку різних варіантів договору;**
 - б) пошук зовнішніх стандартів, які ми можемо використовувати для переконання інших;
 - в) необхідність брати на себе такі зобов'язання, які ми можемо виконати.
-
- До стратегічних підходів до ведення переговорів відносять:
 - а) компромісний;
 - б) стандартний;
 - **в) жорсткий.**
-
- Вчені Гарвардського університету розробили метод ведення переговорів:
 - **а) принциповий;**
 - б) м'який;
 - в) ефективний.
-
- Друге правило Гарвардського методу ведення переговорів:
 - а) ведіть переговори на основі співробітництва;
 - **б) концентруйтеся на інтересах, а не на позиціях;**
 - в) не дозволяйте маніпулювати собою.
-
- Салямі як тактичний прийом ведення переговорів означає:
 - а) демонстрація партнеру зацікавленості у вирішенні якогось питання, яке насправді є другорядним;
 - б) відмежування учасників переговорів від проблеми;
 - **в) надання інформації про свої інтереси маленькими порціями.**