

СОВРЕМЕННЫЕ ТЕНДЕНЦИИ ПРОВЕДЕНИЯ ДЕЛОВЫХ ПЕРЕГОВОРОВ

Переговоры всегда предполагают, по крайней мере, двух участников, интересы которых частично совпадают, а частично - расходятся. Цель переговоров заключается в том, чтобы найти взаимоприемлемое решение, избегая крайней формы проявления конфликта. Задача переговоров в связи с этим состоит в нахождении такого варианта, который позволил бы оптимизировать возможный результат.

В самом начале беседы следует ненавязчиво внушить партнеру (собеседнику) мысль о его собственной значимости. Необходимо говорить о том, что интересует вашего партнера. Вопросы задавайте, на которые ему будет приятно отвечать. Не начинайте разговор с вопросов, на которые собеседник может ответить «нет». Следует добиться от него ответа «да». Поэтому, не случайно, люди начинают разговор с общих тем.

Для того, чтобы психологическая атмосфера была более благополучной, нужно соблюдать следующие правила: 1. Не говорите громко или тихо, медленно или торопливо. Громкая речь может вызвать у собеседника впечатление, будто вы ему навязываете свое мнение. Тихая и невнятная речь будет создавать напряженность в беседе. 2. В каждой беседе нужно найти ключевое слово собеседника. Выяснить, что больше всего его интересует, и на этом заострить свое внимание. 3. Никогда не следует вступать в словесную перепалку во время беседы.

Внимание к партнеру (собеседнику) - один из важных принципов переговоров (беседы). По мнению психологов, мы должны 20% говорить, а 80% слушать.

Самая распространенная ошибка, когда мы стремимся склонить собеседника к своей точке зрения. Лучше если вы дадите своему собеседнику высказаться. Огромное влияние на партнера (собеседника) во время переговоров оказывает аргументация. Чтобы аргументация была успешной, необходимо войти в положение партнера (собеседника). Хорошим фоном являются цифровые приемы. В отличие от слов, они более убедительны. Для достижения успеха на деловых переговорах необходимо не только уметь правильно выражать свои мысли, но и целенаправленно использовать жестовую символику. Известно, что при непосредственном взаимодействии с людьми значение жестов повышается.

В отличие от зарубежных коллег, которые с юности овладевают переговорным процессом, для белорусских предпринимателей это совершенно новая область деятельности. Отсюда и соответствующее отношение к переговорам. В одних случаях - это просто растерянность, в других - наши предприниматели прибегают к методам, усвоенным при командно-административной системе. В результате переговоры «не идут», партнеры терпят убытки, а иногда безвозвратно теряют возможность наладить взаимовыгодные внешнеэкономические связи. Выход один - научиться искусству ведения переговоров.

Для участников переговоров главное понимать, для чего нужны переговоры, какие возможности они открывают, каковы основные принципы анализа ситуаций, возникающих во время переговоров.

В процессе ведения переговоров поведение участников может соответствовать трем различным подходам. Первый подход отвечает идее противостояния сторон. Стол, за которым ведутся переговоры, уподобляется своеобразному полю битвы. Второй подход можно считать противоположностью первого. Стороны занимают дружеские позиции. Третий подход основан на понимании сторонами необходимости поиска взаимоприемлемого решения.

Если ход переговоров был позитивным, то на завершающей их стадии необходимо резюмировать, кратко повторить основные положения, которые затрагивались в процессе переговоров и, что особенно важно, характеристику тех положительных моментов, по которым достигнуто согласие сторон. Это позволит добиться уверенности в том, что все участники переговоров отчетливо представляют суть основных положений будущего соглашения, у всех складывается убеждение в том, что в ходе переговоров достигнут определенный прогресс.

При негативном исходе переговоров необходимо сохранить субъективный контакт с партнером по переговорам. Следует отказаться от подведения итогов по тем разделам, где не было достигнуто позитивных результатов. Желательно найти такую тему, которая представит интерес для обеих сторон, разрядит ситуацию и поможет созданию дружеской, непринужденной атмосферы прощания.

Переговоры можно считать завершенными, если тщательно и ответственно проанализированы их результаты, когда приняты необходимые меры для их реализации, сделаны определенные выводы для подготовки следующих переговоров.

Литература

1. Алехнович В.М. Деловые переговоры как особый вид деловой коммуникации// В.М. Алехнович, Дж. М. Гринцевич. – Минск.: БГАТУ, 2019.-392 с.