

Ковальчук В.Г.

*Завідувач кафедри менеджменту
та соціально-гуманітарних дисциплін
ХННІ ДВНЗ «Університет банківської справи»,
доктор наук з державного управління, доцент*

Корсунський Р.М

*студент магістратури
ХННІ ДВНЗ «Університет банківської справи»*

ОРГАНІЗАЦІЯ І ВЕДЕННЯ ДІЛОВИХ ПЕРЕГОВОРІВ

Ділові переговори - це не тільки сфера розширення бізнесу, а й найважливіша частина PR-діяльності організації, що формує і ефективно підтримує її імідж. Успішне і професійне ведення переговорів розширює позитивне інформаційне поле про фірму, сприяє залученню до неї уваги потенційних клієнтів і партнерів. На жаль, роль ділових переговорів у сучасному вітчизняному підприємництві поки ще не висока. Очевидно і те, що в діловому співтоваристві зростає усвідомлення важливості переговорів у розвитку будь-якого бізнесу і розуміння ролі і значення вдосконалення культури їх ведення.

Будь-які переговори - це процес здійснення ефективних міжособистісних комунікацій, це використання напрацьованих навичок комунікативної риторики, з поправкою на характер особистості партнера. Найважливішою складовою частиною переговорного процесу є спілкування сторін, їх ефективна міжособистісна комунікація. Комунікаційні здібності учасників переговорів, вміння спілкуватися, вступати в контакт і вести розмову, багато в чому визначають їх успіх в цілому. В оволодінні мистецтвом переговорів важливу роль відіграє практика. Практикум з ведення ділових переговорів орієнтований на сучасні технології їх проведення, засновані на інтерпретації практичних ситуацій, основних прийомів визначення цілей і виявлення інтересів партнера, методів пошуку альтернативи, навичок встановлення контакту з партнерами, вибору оптимальної моделі варіантів слухання співрозмовника; визначення основних моделей організації і проведення переговорів, основних правил і формул ведення ділового спілкування; прийомів ефективних ділових комунікацій, заснованих на прагненні до спільного пошуку вирішення завдань, способів захисту від маніпуляцій (як і на які питання, відповідати, принципи ухилення від відповіді); практичних навичок мовної комунікації, як і на яких умовах, робити вчинки; вибір тактики емоційного і раціонального тиску; створення конструктивних відносин на переговорах; прогнозування нерозуміння і рівня довіри; подолання бар'єрів спілкування і комунікації; принципи встановлення контакту і навички ведення службових телефонних

розмов; психологічні прийоми: як відокремити особистість від проблеми; етичні рамки ділових відносин; дипломатичність ділового спору, моделювання ситуації ділових переговорів.

Переговори як один з видів створення і підтримки діалогу з діловими партнерами можуть проводитися з метою: встановлення ділових відносин; з'ясування позицій сторін по одному або кількох питань; обміну інформацією; врегулювання відносин; поглиблення взаєморозуміння; досягнення нових угод; підписання угод. Перш за все, повинен бути чітко усвідомлений і обговорений предмет переговорів, ясно визначені бажані цілі, яких прагнуть досягти сторони. Якщо одна зі сторін вважає, що вона здатна самостійно і ефективно вирішити свої проблеми, підстав для переговорів мало. Хіба, що іншій стороні вдасться переконати в тому, що спільне рішення її проблем буде більш ефективним. Не відбудуться переговори і в тому випадку, якщо правове поле в повній мірі дозволяє вирішити всі виниклі питання. Збіг інтересів або занадто велика розбіжність інтересів позбавляють переговори сенсу. Переговори з більшим ступенем імовірності орієнтовані на успіх, коли ваші інтереси і інтереси іншої сторони і збігаються, і розходяться в рівній мірі.

Таким чином, необхідна ситуація зі змішанням інтересами. Тільки в цьому випадку ми маємо справу з взаємозалежними переговорами. Чим більше сторони залежать від успіху переговорів, тим вище ймовірність їх успішного завершення. Чим вище ступінь взаємозалежності, тим менше шансів у учасників переговорів скористатися односторонніми діями.

СПИСОК ЛІТЕРАТУРИ

1. Дзялошинский, І. М. Ресурси впливу: інформаційна агресія в бізнес-комунікаціях [Текст] / І. М. Дзялошинский, М. А. Пильгун // Проблеми теорії і практики управління. — 2012. — № 10-11.
2. Прищак М.Д. Етика і психологія ділових відносин : навч. посібник / М.Д. Прищак, О.Й. Лесько. Вінниця : ВНТУ, 2011.