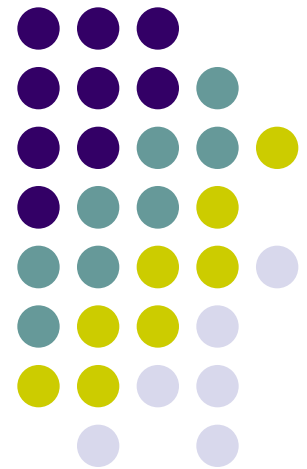


Искусство ведения бизнес - переговоров



В бизнесе вы получаете не то,
что вы заслужили,
а то, что вы выторговали.

Д-р Честер Л. Каррас



- **Цель** - изучение и отработка основополагающих подходов и методов ведения переговоров.



Основные темы:

1. Место и значение переговоров в современной жизни.
2. Природа переговоров.
3. Типология переговоров.
4. Процесс подготовки к проведению конструктивных переговоров.
5. Проведение конструктивных переговоров.
6. Коммуникативные техники ведения переговоров.
Противостояние уловкам.
7. Специфика переговоров.
8. Международные переговоры. Специфика переговорного процесса в различных социокультурных условиях.
9. Институт посредничества в переговорном процессе.

Рекомендуемая литература



1. Белланже Л. Переговоры / Л. Белланже . – СПб: Нева, 2002.
2. Мастенбрук В. Переговоры / В. Мастенбрук. – Калуга: Институт социологии, 1993. -175с.
3. Фишер Р. Путь к согласию, или переговоры без поражения : пер. с англ. / Р. Фишер, У. Юри. – М.: Наука ,1992. – С. 5-20
4. Каррас Честер Ли. Искусство ведения переговоров: / Пер. с англ. М. Ц. Шабат. М.: ЗАО Изд-во ЭКСМО, 1997

КооВ.ru электронная библиотека

Лекция 1.

Место и значение переговоров в современной жизни.



Вопросы лекции:

1. Сущность и значение переговоров в жизни общества.
2. Виды и функции переговоров.
3. Основные характеристики переговорного процесса.



- **Покупатель.** Сколько стоит этот «Форд»?
- **Продавец.** Только для вас, пусть будет десять.
- **Покупатель.** Что? За такую машину! В таком состоянии?
- **Продавец.** Только посмотрите на пробег, а то, что лак немного отбит, это ничего. Еще поедит.
- **Покупатель.** Ну, нет! Вообще непонятно, как он не развалился.
- **Продавец.** Вы наверное ничего не знаете о машинах. Она стоит гораздо больше. Минимум девять.
- **Покупатель.** Ладно. Говорю серьезно: заплачу шесть, не больше.
- **Продавец.** Может, для вас она столько стоит, но я продам за восемь.
- **Покупатель.** Последнее слово – семь.
- **Продавец.** Последнее слово - семь с половиной.
- **Покупатель.** Согласен.



- **Покупатель.** Сколько стоит этот «Форд»?
- **Продавец.** Дорого.

Или так.

- **Продавец.** Только для вас, пусть будет десять.
- **Покупатель.** Что? Да оставь ты ее себе! Ты бандит, и твой прадедушка был бандит, и тётя тоже!

Или.

- **Продавец.** Только посмотрите на пробег. А то, что лак немного отбит, это ничего. Еще поедит.
- **Покупатель.** Как скажите, а то я в машинах не очень разбираюсь. Спасибо.



- **Переговоры** – один из старейших видов человеческой деятельности, который направлен на решение проблем при организации сотрудничества или урегулирования конфликтных ситуаций.

История развития теории переговоров



- Франсуа де Кальер (XVIII в.)
- Г. Никольсон (XX в.)
- С. Сиджел и Л. Фурекер; Ч.Осгуд; А. Лол.
(вторая половина XX в.)
- теория игр (Дж. Фон Нейман, О. Моргенштерн, Р. Д. Люс, Х. Рэйффа, А. Рапопорт, Т. Шеллинг)



- Говард Райффа «Переговоры: искусство и наука».
- Роджер Фишер, Уилльям Юри «Путь к согласию, или переговоры без поражения»
- М.М. Лебедева, Р.И. Мокшанцев



- книги философского или политического плана
(переговоры в дипломатическом русле);
- учебники типа «руководства»;
- психологические работы по изучению отношений, поведения и принципов взаимодействия участников;
- исследования в области теории игр.



В. Мастернбрук

- «Стороны взаимозависимы. Они нуждаются в друг друге. Связывает их переплетение интересов».

Важнейшее условие переговорного процесса -



- Интересы сторон частично совпадают, частично расходятся.

ВАТНА (НАОС) – наилучшая альтернатива
обсуждаемому соглашению.

Особенности деятельности при ведении переговоров.



- Взаимозависимость участников;
- Предполагает совместную деятельность двух и более участников:
 - субъект-субъект,
 - нет возможности «отменить ход»,
 - равноправие партнеров;
- Процесс переговоров неоднороден и состоит из нескольких стадий.



Виды переговоров

- **С точки зрения территориального статуса - внутренние и международные.**
- **С точки зрения направленности взаимодействия -**
в рамках конфликта и
в рамках сотрудничества
- **По характеру взаимодействия сторон - прямые и не прямые (косвенные).**



- **С точки зрения результата –**
плодотворные и безрезультатные.
- **Классификация по типу совместных решений** - компромиссные, качественного перехода , сужение противоречий , снятие противоречий.

Виды переговоров (Ф. Чарльз Икле).



- Переговоры в целях продления ранее достигнутых соглашений.
- Переговоры с целью нормализации отношений.
- Переговоры с целью достижения перераспределительных соглашений.
- Переговоры в целях достижения нового соглашения.
- Переговоры в целях получения косвенных результатов.

Уровень переговоров



- Переговоры на высшем уровне
- Многоуровневые переговоры



Функции переговоров:

- разрешать споры и находить пути сотрудничества;
- информационная функция;
- коммуникативная функция;
- координационно-регулятивная;
- отвлечение внимания партнера от других проблем или «маскировочная» функция;
- пропагандистская.

Субъекты переговоров



- ЯВНЫЕ
- НЕЯВНЫЕ

Предмет переговоров



- На конкретном уровне (объекты, представляющие взаимный интерес).
- На абстрактном уровне (интересы, потребности, претензии, притязания).



Позиция -

сформулированное одной стороной и принятое другой стороной предложение (или система предложений) о восприятии проблемной ситуации.

- интересы
- сила позиции.

Способы подачи позиции



- Открытие позиции;
- Заккрытие позиции;
- Подчеркивание общности в позициях;
- Подчеркивание различий в позициях.

Пропозиции -



- это предложения, являющиеся основанием позиции (аргументы и факты).



Результат переговоров

- осязаемый - самые разные акты, т.е. различные документы.
- неосязаемый – готовность к взаимному сотрудничеству, решимость идти на компромиссы и т.п.



Качества переговорщика

- Умение планировать
- Способность четко мыслить под давлением
- Практический ум
- Навыки вербальной коммуникации
- Знание предмета переговоров
- Личная честность
- Способность увидеть и использовать представившиеся возможности



- Умение слушать собеседника
- Умение задавать вопросы
- Мыслить творчески и гибко
- Умение помнить о своей цели и держать эмоции под контролем