

## ПЕРЕГОВОРИ ЯК ФОРМА ДІЛОВОЇ ВЗАЄМОДІЇ

Заболотна Т.М. , ст. викладач кафедри менеджменту в галузях АПК

Можна без перебільшення сказати, що вміння знаходити спільну мову та домовлятися є запорукою успіху практично в будь-якій діяльності. В кожному аспекті нашого життя – в політиці, в бізнесі, в соціальній або інших сферах відчувається та реалізується потреба в переговорах.

Починаючи з 60-х років минулого століття в усьому світі почали встановлюватися нові принципи економічних відносин, що засновані на ідеї співробітництва та персональній значущості кожної людини. Саме за таких умов переговори виступають не тільки формою, але й суттю економічних відносин, головним способом розв'язання проблем і протиріч. Ідеологія переговорів стає провідною в економічній свідомості ділових людей.

Переговори – особливий різновид людської діяльності, що веде до ефективного залагоджування розбіжностей з максимальним урахуванням інтересів кожної сторони. Переговори постають не просто способом розв'язання проблеми або прийняття рішення, а й можливістю знаходження загальних умов, які сприяють досягненню мети учасників переговорного процесу.

Переговори завжди здійснюються як процес, який умовно можна розділити на три етапи: підготовка до переговорів, безпосереднє ведення переговорів, аналіз (обговорення) результатів переговорів. Переговорний процес являє собою настільки складну форму роботи, що його ефективне виконання виявляється можливим тільки при правильній організації спільних зусиль багатьох людей. Саме такий вид співробітництва допомагає досягати бажаних результатів у досить короткі строки.

На жаль, більшість людей вести переговори не вміють. Вони нестерпно ставляться до чужої позиції, погано слухають інших, намагаються нав'язати свою думку, часто переводять розмову у сварку і псують взаємини та настрої один одному. Тому ще на етапі обговорення проблеми доцільно дотримуватись певних правил, які полегшують розуміння співрозмовника та дають змогу обмінюватись інформацією. Це – уважно слухати, намагатися перейти від монологу до діалогу, давати можливість співрозмовникові спокійно висловити свою думку, подавати інформацію чітко, коротко й послідовно, добирати способи й засоби аргументування залежно від індивідуальних особливостей співрозмовника. Аргументуючи свою позицію, доцільно навести цифрові дані, факти, виявити суперечності, розглянути їх, вилучити висновки по частинах. Аргументи треба наводити впорядковано, використовуючи правила та закони логіки, підкріплюючи логічні апеляції емоційними.

Під час переговорів люди поводяться по-різному і, готуючись до них, намагаються не лише пізнати психологію партнерів, а й манеру їхньої поведінки. Вести переговори потрібно дотримуючись етичних норм: чесно, справедливо, на рівноправних умовах. З погляду етики гарантом виконання досягнутої угоди можуть бути такі якості учасників переговорів, як довіра та чесність. Про довіру між партнерами свідчать точне оперування фактами, об'єктивне інформування про події, дотримання обіцянок. Механізм довіри створює умови для сприйняття інформації, завдяки чому вона виконує творчу функцію щодо особистості об'єкта впливу. На рівні з довірою етичною основою угоди є ідея справедливості. Кожний учасник має керуватися таким принципом: ставитися до інших так, як ви би хотіли, щоб вони ставилися до вас. Саме на це слід

зважати, якщо сторони зацікавлені у встановленні міцного ділового й довготривалого партнерства. При такому підході прийняту угоду буде успішно реалізовано.

Для досягнення успіхів у переговорах особливе значення має те, яке враження справлять учасники один на одного. Не можна забувати про одяг, приміщення, умови проведення переговорів. Крім того, переговорний процес потребує від учасників володіння психологічними механізмами, які стимулюють їх активність. Психологічна підготовка дає змогу усвідомити свої почуття, емоції. Ставлення учасників переговорів до переговорного процесу також може бути різним: в одних випадках зорієнтованим на отримання результату за будь-яку ціну, в інших – на продовження партнерських відносин. Іноді думають, що позитивний результат переговорів – це перемога одного й поразка іншого. Проте, завдяки дослідженням психологів багато хто розуміє, що найкращий вихід із ситуації, коли певний виграш має кожна сторона.

Поєднання в ділових переговорах міжособистісного спілкування та обміну інформацією пред'являє високі вимоги до комунікативних і професійних здібностей членів делегації. Хоча б хтось один у ній повинен уміти вчасно поставити потрібне запитання, тактовно зупинити обговорення, перевести розмову в іншу площину, зняти емоційну напругу тощо. Не менш важливе уміння максимально точно, ефективно і лаконічно викласти суть питання, головні ідеї, пропозиції, умови тощо. Комунікативна діяльність на переговорах передбачає також забезпечення розуміння обговорюваних проблем, використання неформальних каналів надходження інформації.

Отже, переговори, як і будь-яка інша діяльність, вимагають професіоналізму. Вони є могутнім інструментом урегулювання конфліктів, вирішення спірних питань, організації спільної діяльності. Будь-які переговори пов'язані зі значним психологічним напруженням і потребують від їх учасників максимальної витримки. Уміле використання емоцій робить переговори повноцінними, а їх результати оптимальними та ефективними.