

# Деловое общение. Методы и приемы ведения переговоров.

ВЫПОЛНИЛА СТУДЕНТКА ГРУППЫ БД-24: ЗАГАФРАНОВА МАРИНА  
ПРЕПОДАВАТЕЛЬ: РАХМАТУЛИНА ЭЛИНА РИНАТОВНА

# Содержание:

1. ДЕЛОВОЕ ОБЩЕНИЕ
2. ФУНКЦИИ ДЕЛОВОГО ОБЩЕНИЯ
3. СТРУКТУРА ДЕЛОВОЙ БЕСЕДЫ
4. МЕТОДЫ ВЕДЕНИЯ ПЕРЕГОВОРОВ
5. ПСИХОЛОГИЧЕСКИЕ ПРИЕМЫ ВЛИЯНИЯ НА ПАРТНЕРА

# Деловое общение

ПОД ДЕЛОВЫМ ОБЩЕНИЕМ ПОНИМАЮТ РЕЧЕВОЕ ОБЩЕНИЕ МЕЖДУ СОБЕСЕДНИКАМИ, КОТОРЫЕ ИМЕЮТ НЕОБХОДИМЫЕ ПОЛНОМОЧИЯ ОТ СВОИХ ОРГАНИЗАЦИЙ ДЛЯ УСТАНОВЛЕНИЯ ДЕЛОВЫХ ОТНОШЕНИЙ, РАЗРЕШЕНИЯ ДЕЛОВЫХ ПРОБЛЕМ ИЛИ ВЫРАБОТКИ КОНСТРУКТИВНОГО ПОДХОДА К ИХ РЕШЕНИЮ.

ПОДОБНОЕ ОБЩЕНИЕ ЯВЛЯЕТСЯ НАИБОЛЕЕ БЛАГОПРИЯТНОЙ, А ЗАЧАСТУЮ И ЕДИНСТВЕННОЙ ВОЗМОЖНОСТЬЮ УБЕДИТЬ СОБЕСЕДНИКА В ОБОСНОВАННОСТИ ВАШЕЙ ПОЗИЦИИ С ТЕМ, ЧТОБЫ ОН СОГЛАСИЛСЯ И ПРОДОЛЖАЛ ЕЕ. ТАКИМ ОБРАЗОМ, ОДНА ИЗ ГЛАВНЫХ ЗАДАЧ ДЕЛОВОГО ОБЩЕНИЯ – УБЕДИТЬ ПАРТНЕРА ПРИНЯТЬ КОНКРЕТНЫЕ ПРЕДЛОЖЕНИЯ.

# Функции делового общения

ДЕЛОВОЕ ОБЩЕНИЕ ВЫПОЛНЯЕТ ТАКИЕ ВАЖНЫЕ ФУНКЦИИ КАК:

- ВЗАИМНОЕ ОБЩЕНИЕ РАБОТНИКОВ ИЗ ОДНОЙ ДЕЛОВОЙ СФЕРЫ;
- СОВМЕСТНЫЙ ПОИСК И ОПЕРАТИВНАЯ РАЗРАБОТКА РАБОЧИХ ИДЕЙ И ЗАМЫСЛОВ;
- КОНТРОЛЬ И КООРДИНИРОВАНИЕ УЖЕ НАЧАТЫХ ДЕЛОВЫХ МЕРОПРИЯТИЙ;
- ПОДДЕРЖАНИЕ ДЕЛОВЫХ КОНТАКТОВ;
- СТИМУЛИРОВАНИЕ ДЕЛОВОЙ АКТИВНОСТИ.

# Структура деловой беседы

1. ПОДГОТОВКА К ДЕЛОВОЙ БЕСЕДЕ;
2. УСТАНОВЛЕНИЕ МЕСТА И ВРЕМЕНИ ВСТРЕЧИ;
3. НАЧАЛО БЕСЕДЫ: ВСТУПЛЕНИЕ В КОНТАКТ;
4. ПОСТАНОВКА ПРОБЛЕМЫ И ПЕРЕДАЧА ИНФОРМАЦИИ;
5. АРГУМЕНТИРОВАНИЕ;
6. ОПРОВЕРЖЕНИЕ ДОВОДОВ СОБЕСЕДНИКА;
7. АНАЛИЗ АЛЬТЕРНАТИВ, ПОИСК ОПТИМАЛЬНОГО ИЛИ КОМПРОМИССНОГО ВАРИАНТА, ЛИБО КОНФРОНТАЦИЯ УЧАСТНИКОВ;
8. ПРИНЯТИЕ РЕШЕНИЯ;
9. ФИКСАЦИЯ ДОГОВОРЕННОСТИ;
10. ВЫХОД ИЗ КОНТАКТА;
11. АНАЛИЗ РЕЗУЛЬТАТОВ БЕСЕДЫ, СВОЕЙ ТАКТИКИ ОБЩЕНИЯ.



# Методы ведения переговоров

ТЕОРЕТИКИ И ПРАКТИКИ МЕНЕДЖМЕНТА ВЫДЕЛЯЮТ ЧЕТЫРЕ МЕТОДА ВЕДЕНИЯ ПЕРЕГОВОРОВ



# Вариационный метод

ВАРИАЦИОННЫЙ МЕТОД МОЖЕТ БЫТЬ РЕАЛИЗОВАН НА ПОДГОТОВИТЕЛЬНОМ ЭТАПЕ ПЕРЕГОВОРОВ. ОН ЗАКЛЮЧАЕТСЯ В РАСПРЕДЕЛЕНИИ ПРЕДПОЛАГАЕМОГО РЕЗУЛЬТАТА НА:

- ИДЕАЛЬНОЕ РЕШЕНИЕ ПРОБЛЕМЫ;
- ОПТИМАЛЬНОЕ РЕШЕНИЕ И ТО, КАКИМИ АСПЕКТАМИ В РЕШЕНИИ ПРОБЛЕМЫ МОЖНО ПРЕНЕБРЕЧЬ;
- ВЫНУЖДЕННОЕ РЕШЕНИЕ И ЕГО СРОКИ;
- ПРЕДЛОЖЕНИЕ ПАРТНЕРА, КОТОРОЕ ОБЯЗАТЕЛЬНО СЛЕДУЕТ ОТКЛОНИТЬ.

# Интегративный метод

ПРЕДНАЗНАЧЕН ДЛЯ ТОГО, ЧТОБЫ УБЕДИТЬ ПАРТНЕРА В НЕОБХОДИМОСТИ ОЦЕНИВАТЬ ПРОБЛЕМАТИКУ ПЕРЕГОВОРОВ С УЧЕТОМ ОБЩЕСТВЕННЫХ ВЗАИМОСВЯЗЕЙ И ВЫТЕКАЮЩИХ ОТСЮДА ПОТРЕБНОСТЕЙ РАЗВИТИЯ КООПЕРАЦИИ. ПРИМЕНЕНИЕ ЭТОГО МЕТОДА НЕ ГАРАНТИРУЕТ ДОСТИЖЕНИЯ СОГЛАШЕНИЯ В ДЕТАЛЯХ;

ПОЛЬЗОВАТЬСЯ ИМ СЛЕДУЕТ В ТЕХ СЛУЧАЯХ КОГДА, НАПРИМЕР ПАРТНЕР ИГНОРИРУЕТ ОБЩЕСТВЕННЫЕ ВЗАИМОСВЯЗИ И ПОДХОДИТ К ОСУЩЕСТВЛЕНИЮ СВОИХ ИНТЕРЕСОВ С УЗКОВЕДОМСТВЕННЫХ ПОЗИЦИЙ.



# Уравновешивающий метод

СОСРЕДОТОЧИВАЕТ ВНИМАНИЕ УЧАСТНИКОВ ПЕРЕГОВОРОВ НА ПРИСТАЛЬНОМ АНАЛИЗЕ СИСТЕМЫ КОНТРАГУМЕНТОВ ПАРТНЕРА. К ЭТОМУ МЕТОДУ ОБРАЩАЮТСЯ В ДВУХ СЛУЧАЯХ. ПРЕЖДЕ ВСЕГО НА ПОДГОТОВИТЕЛЬНОМ ЭТАПЕ: “ПРОКРУТИТЬ”, СМОДЕЛИРОВАТЬ ХОД ПЕРЕГОВОРОВ НЕВОЗМОЖНО БЕЗ АНАЛИЗА ПОЗИЦИЙ ПАРТНЕРОВ, И В ХОДЕ ПЕРЕГОВОРОВ, КОГДА ПАРТНЕР “ТЯНЕТ ВРЕМЯ”, НЕ ХОЧЕТ РИСКОВАТЬ ИЛИ НЕДОСТАТОЧНО КОМПЕТЕНТЕН.

ФАЗА ПЕРЕГОВОРОВ, ТРЕБУЮЩАЯ ОБРАЩЕНИЯ К МЕТОДУ УРАВНОВЕШИВАНИЯ, МОЖЕТ БЫТЬ ПЕРЕЛОМНОЙ, РЕШАЮЩЕЙ. ПРИНЦИП ЕГО ПРИМЕНЕНИЯ — ЧЕТКАЯ ЭМОЦИОНАЛЬНАЯ И ИНФОРМАЦИОННАЯ РЕАКЦИЯ НА КОНТРАГУМЕНТЫ ПАРТНЕРА С ИСПОЛЬЗОВАНИЕМ ЦИФР, ФАКТОВ, РЕЗУЛЬТАТОВ РАСЧЕТОВ И Т.Д.

# Компромиссный метод

является одним из важнейших в ходе ведения переговоров. Он проявляется в готовности партнеров учитывать интересы друг друга и идти на уступки. Это предполагает отказ от исходных требований и формулировку новых.



Сложность компромиссного метода, с одной стороны, заключается в том, что предлагаемое компромиссное решение может превышать полномочия и компетенцию участника и вызывать так называемое условное соглашение. С другой стороны, сложности метода обусловлены психологически: продвижение к решению вопроса на основе уступок требует от представителей фирм с несовпадающими интересами колоссального терпения в преодолении инерции упорства.

# Психологические приемы влияния на партнера



## ПРИЕМ «ИМЯ СОБСТВЕННОЕ»

ОСНОВАН НА ПРОИЗНЕСЕНИИ В СЛУХ ИМЕНИ-ОТЧЕСТВА ПАРТНЕРА, С КОТОРЫМ ВЫ ОБЩАЕТЕСЬ. ЭТО ПОКАЗЫВАЕТ ВНИМАНИЕ К ДАННОЙ ЛИЧНОСТИ, СПОСОБСТВУЕТ УТВЕРЖДЕНИЮ ЧЕЛОВЕКА КАК ЛИЧНОСТИ, ВЫЗЫВАЕТ У НЕГО ЧУВСТВО УДОВЛЕТВОРЕНИЯ И СОПРОВОЖДАЕТСЯ ПОЛОЖИТЕЛЬНЫМИ ЭМОЦИЯМИ, ТЕМ САМЫМ ФОРМИРУЕТСЯ ВАШЕ РАСПОЛОЖЕНИЕ К ПАРТНЕРУ.

## ПРИЕМ «ЗОЛОТЫЕ СЛОВА»

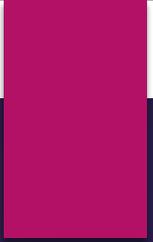
ЗАКЛЮЧАЕТСЯ В ВЫСКАЗЫВАНИИ КОМПЛИМЕНТОВ В АДРЕС ЧЕЛОВЕКА, СПОСОБСТВУЮЩИХ ЭФФЕКТОМ ВДУШЕНИЯ. ТЕМ САМЫМ, ПРОИСХОДИТ КАК БЫ «ЗАОЧНОЕ» УДОВЛЕТВОРЕНИЕ ЕГО ПОТРЕБНОСТИ В СОВЕРШЕНСТВОВАНИИ, ЧТО ВЕДЕТ ТАК ЖЕ К ОБРАЗОВАНИЮ ПОЛОЖИТЕЛЬНЫХ ЭМОЦИЙ И ОБУСЛОВЛИВАЕТ ВЗАИМОРАСПОЛОЖЕННОСТЬ.



## ПРИЕМ «ТЕРПЕЛИВЫЙ СЛУШАТЕЛЬ»

ВЫТЕКАЕТ ИЗ ТЕРПЕЛИВОГО И ВНИМАТЕЛЬНОГО ВЫСЛУШИВАНИЯ ПРОБЛЕМ ПАРТНЕРА. ЭТО ПРИВОДИТ К УДОВЛЕТВОРЕНИЮ ОДНОЙ ИЗ САМЫХ ВАЖНЫХ ПОТРЕБНОСТЕЙ ЛЮБОГО ЧЕЛОВЕКА – ПОТРЕБНОСТИ В САМОУТВЕРЖДЕНИИ. ЕЁ УДОВЛЕТВОРЕНИЕ ВЕДЕТ К ОБРАЗОВАНИЮ ПОЛОЖИТЕЛЬНЫХ ЭМОЦИЙ И СОЗДАЕТ ДОВЕРИТЕЛЬНОЕ РАСПОЛОЖЕНИЕ





СПАСИБО ЗА  
ВНИМАНИЕ!!!!!!!!!!!!