Єргієва Т. Ю., студентка
Данчева О. М., ст. викладач
кафедри менеджменту організацій
Одеський національний економічний університет

ЕТАПИ ПРОВЕДЕННЯ ЕФЕКТИВНОЇ ДІЛОВОЇ СПІВБЕСІДИ АБО ПЕРЕГОВОРІВ

Практично кожній людині доводиться зіштовхуватися з тим, що прийнято називати діловим спілкуванням. Особливе значення ділове спілкування має для людей, зайнятих бізнесом. Багато в чому від того, наскільки вони володіють наукою і мистецтвом ділового спілкування, залежить успіх діяльності підприємства, в якому вони працюють.

Щоб успішно вести справи, сучасній людині необхідно знати загальноприйняті правила і норми ділового спілкування, уміти вести переговори і бесіди.

Переговори протікають у вигляді ділової бесіди з питань, що представляють інтерес для обох сторін і сприяють налагодженню зв'язків.

Переговори істотно розрізняються за своїми цілями: завершення робіт, угода про співробітництво і координацію діяльності і т.д.

У процесі переговорів партнери очікують:

- домогтися взаємної домовленості з питань, в яких зіштовхуються інтереси обох сторін;
- гідно витримати конфронтацію, яка неминуче виникає через суперечливі інтереси, не руйнуючи при цьому відносин.

Ділові переговори – це динамічний процес, який складається з окремих етапів.

На етапі аналізу ситуації необхідно систематизувати й осмислити всю доступну інформацію про учасників переговорів, їх можливі наміри і цілі, а також:

- ✓ визначити етапи зустрічі й основні ідеї, які необхідно обов'язково донести до опонента;
- ✓ вивчити людей, що ведуть переговори: їхні потреби, інтереси, позиції; вивчити ступінь готовності партнера вести переговори;
- ✓ визначити плани, підходи, варіанти ведення переговорів, яких можна чекати від протилежної сторони;
- ✓ мати перелік необхідних і досить вагомих аргументів, доказів, документів, які потрібно мати під рукою в процесі ведення переговорів.

На етапі планування необхідно зосередити увагу на найбільш перспективних, основних, а також і запасних варіантах ходу ведення переговорів. При цьому варто подумки програти весь можливий хід ведення переговорів, врахувати інтереси протилежної сторони, можливі компроміси.

Здатність ефективно спілкуватися, контролювати себе і спостерігати за партнером, щоб у разі необхідності тут же своєчасно підкоригувати свою

поведінку, є найважливішим компонентом психологічної культури особистості. На цьому етапі необхідно добре продумати відповіді на наступні питання:

- ✓ наскільки мета партнера з переговорів відрізняється від власної;
- ✓ наскільки шляхи вирішення проблеми, що може вибрати партнер, відрізняються від свого варіанта;
- ✓ на які параметри власного плану може опиратися партнер;
- ✓ наскільки партнер обмежений часовими рамками та ін.

Етап активної дискусії. Це найдинамічніша фаза переговорів, на якій важливо вибрати правильний стиль і темп, прийоми і техніку. Доцільно не поспішати, але і не затягувати процедуру переговорів. Потрібно уникнути поспішних рішень і недоцільних поступок.

Етап ухвалення рішення і взаємоприйнятної угоди. Концентруючи увагу на взаємних інтересах і об'єктивних умовах переговорів, необхідно крок за кроком просуватися до ухвалення розумного рішення і взаємоприйнятної угоди. На цьому етапі варто знову звернути увагу на людей, які ведуть переговори, заручитися взаєморозумінням і задоволенням від спільно зробленої роботи.

Важливо наприкінці переговорів надати собі відповіді на наступні питання:

- ✓ чи досягли ми основної, або в иайнесприятливішому випадку запасної (альтернативної) мети;
- ✓ чи забезпечили сприятливу атмосферу наприкінці переговорів;
- ✓ чи стимулювали партнера до виконання намічених дій;
- ✓ чи забезпечили в разі потреби подальші контакти з партнером і його колегами;
- ✓ чи склали всеосяжне резюме переговорів, зрозуміле для всіх присутніх, з чітко виділеним головним висновком.

Список використаних джерел:

1. Палеха Ю. Ділова етика: учбовий посібник/ Юрій Палеха; Європейський ун-т фінансів, інформ. систем, менеджм. і бізнесу. – К.: Вид-во Європейського ун-ту фінанс., інформ. систем, менеджменту і бізнесу, 2000. – 179 с.

2. Галушко В. Діловий протокол та ведення переговорів: Навч. посіб./ В.П. Галушко, - Вінниця: Нова книга, 2002. – 222 с.

3. Гах Й. Етика ділового спілкування: Навчальний посібник/ Йосип Гах; М-во освіти і науки України, Ін-т менеджменту та економіки «Галицька академія». – К.: Центр навчальної літератури, 2005. – 158 с.

4. Резніченко В. Довідник-практикум офіційного, дипломатичного, ділового протоколу та етикету / Київська міська держ. адміністрація. – К.: УНВЦ «Рідна мова», 2003. – 480с.