

МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЕ И НАУКИ РФ
ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ АВТОНОМНОЕ
ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ
УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
«ЮЖНЫЙ ФЕДЕРАЛЬНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»

Презентация на тему:
« Три глобальных стратегии для ведения переговоров»
Выполнила студентка 4 курса
ОЗО Психология
Карагозова Анна Олеговна

Эффективные стратегии ведения переговоров

- **Стратегия** той или иной деятельности - это постановка и разработка программы действия для достижения главной цели. В деловых переговорах стратегия чаще всего программирует достижение долговременных преимуществ организации или физического лица в решении определенной проблемы.

Стратегии ведения переговоров

- Среди стратегий ведения переговоров достаточно четко можно выделить три, каждая из которых задает свою линию их проведения.
- *Первая стратегия* - это стратегия "**жесткого прессинга**", которая характерна для переговоров, где каждая из сторон ставит в качестве неперемennого условия цель - победить во что бы то ни стало, победить любой ценой.

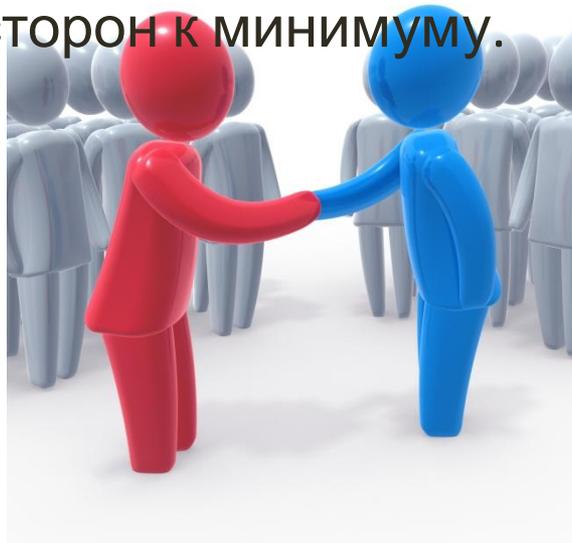


Стратегия "жесткого прессинга"

- Цель: Победить во чтобы то ни стало
- Стилль обсуждения проблем: Авторитарный, жесткий
- Приемы, методы ведения переговоров: Навязывание своей точки зрения, неуступчивость, жесткая, беспощадная критика партнера и даже унижение друг друга
- Опасность: Поддаться давлению
- Результат: Победа одной стороны, которая займет наиболее жесткую позицию, и поражение другой

- *Вторая стратегия* - это стратегия "**взаимных компромиссов**", где взаимные уступки, разумные компромиссы как бы дополняют друг друга. При этом каждый из участников переговоров видит, а главное, осознает сильные и слабые стороны друг друга и в определенной степени учитывает интересы партнера.
- Прежде всего, необходимо изучить людей, с которыми предстоит вести переговоры. Очень важно знать психологические особенности участников переговоров с противоположной стороны: их потребности, интересы, позиции, причем каждого в отдельности, если в переговорах участвуют несколько человек. В решении этой проблемы очень важно не только четко понимать позиции партнеров по переговорам, но и не менее важно улавливать их настроение и вовремя, если того требуют обстоятельства, "выпускать пар", разряжать обстановку, не допускать эмоциональной перепалки и грубых взаимных выпадов.

- Следующее направление ваших действий - изучить представления, подходы, варианты ведения переговоров, которые можно ожидать, прогнозировать с противоположной стороны. Центральная задача любых переговоров - это совместное решение проблемы. Но для того, чтобы она была решена, нужны продуманные аргументы, сводящие расхождения сторон к минимуму.



Стратегия "взаимных компромиссов"

- Цель: Найти взаимоприемлемое решение проблемы
- Стилль обсуждения проблем: Доверительный, дружеский, гибкий
- Приемы, методы ведения переговоров: Доверительное общение, совместные дискуссии, открытые споры, наработка взаимоприемлемых подходов, идей методом "мозгового штурма"
- Опасность: Пойти на поводу у компромиссов
- Результат: Решение проблемы на взаимоприемлемых условиях, которые устраивают обе стороны

- *Третья стратегия* - это стратегия "**нечестной игры**", когда каждая из сторон стремится выиграть время, найти самое уязвимое место и не теряет надежду на ошибку противоположной стороны.



#36619671

Стратегия "нечестной игры"

- Цель: Переиграть друг друга любой ценой
- Стилль обсуждения проблем: Подозрительный, коварный, нечестный
- Приемы, методы ведения переговоров: Подтасовка фактов, ложная аргументация, развертывание "спектаклей" в роли обиженных и оскорбленных
- Опасность: Втянуться в нечестную игру
- Результат: Непредсказуем

Стратегические варианты

- Выбор стратегии переговорщиком определяется исходя из ответов на два вопроса:
- Насколько озабочен данный субъект достижением существенного результата?
- Насколько озабочен переговорщик текущим и будущим состоянием отношений с партнером?
- Ответы на эти вопросы образуют набор из следующих альтернатив:
 - **1. Уклонение (бездействие)**
- Может реализоваться тогда, когда не важны ни достижение существенного результата сделки, ни сохранение и укрепление отношений. Эта, казалось бы, невыгодная с первого взгляда стратегия, осуществляется достаточно часто и имеет множество оснований для этого, поскольку ситуации, в которых лучше не вести переговоры, встречаются нередко. В таких ситуациях лучше не отступать от своей позиции во избежание невыгодных, наносящих урон сделок.

2. Приспособление (уступка)

- Стратегия осуществляется в том случае, когда ее реализатор мало озабочен тем, достигнет он желаемого для себя результата или нет, но сильно заинтересован в том, чтобы его партнер достиг своей цели. Результат — уменьшение своих запросов, редукция интересов для того, чтобы партнер мог выиграть. Это стратегия, как и предыдущая, с первого взгляда может показаться проигрышной и исключительно невыгодной, ведь в ее результате мы не просто ничего не получаем, но зачастую что-то теряем и уступаем собственным интересам.
- Самой главной причиной ведения такой стратегии является важность сохранения хороших отношений, когда ради них вы готовы поступиться своими интересами и выгодой. Главная цель в таком случае — построение новых или укрепление уже существующих отношений, если ожидается продолжение данных отношений после единичных переговоров. Также этот стиль пригоден в том случае, если вы допускаете, что можете ошибаться или быть не полностью правы; когда вопрос чрезвычайно важен для противоположной стороны; в том случае, если вы готовы уступить нечто одной стороне в обмен на уступку с другой стороны; если вы действуете с позиции слабого и не имеете решающего слова в данной ситуации.

3. Состязание (спор, преобладание, распределительная сделка)

- Данная стратегия реализуется в том случае, когда высока озабоченность своим результатом одновременно с равнодушием по отношению к выигрышу другого. Сторона, использующая эту стратегию, придерживается исключительно собственных устремлений и пытается убедить противоположную сторону уступить.
- Большинство переговорщиков различают «мягкую» и «жесткую» линии поведения внутри данной стратегии.
- В «жесткой» зачастую для достижения цели используются угрозы, наказание, принуждение и односторонние действия. Несмотря на сомнительную этичность применяемых в данной стратегии методов, в некоторых ситуациях имеет место ее применение: когда обсуждаемая тема тривиальна и важна для вас, необходимо как можно более быстрое решение
- «Мягкая» линия поведения в какой-то степени напоминает компромисс тем, что в данном случае уместен торг, стороны зачастую обмениваются взаимными уступками, но здесь все-таки преобладает значение собственных интересов, единственное стремление — максимизация собственной выгоды, улучшение своей позиции, а отношения с партнером и его выгода в данной сделке не имеют значения. Все действия и тактические шаги направлены на то, чтобы добиться наилучшего результата для себя.

4. Решение проблемы (сотрудничество/интеграция, компромисс)

- **Компромисс.** Пруэтт и Рубин не включали компромисс в свою таблицу, поскольку не считали его жизнеспособной стратегией, они рассматривали его либо как способ ленивого решения проблемы (не очень успешную попытку удовлетворить интересы обеих сторон), либо как просто уступку с обеих сторон. Однако, в переговорной практике достаточно часто и успешно используется данная модель ведения переговоров, поэтому было бы несправедливо оставлять ее в стороне и игнорировать. Эта модель рассмотрена в блоке «решение проблемы», поскольку здесь имеет место высокая заинтересованность в собственном результате одновременно с заинтересованностью с выигрышем другого, ведь если наш партнер будет проявлять усиленную инициативу, интерес и большую склонность к уступкам со своей стороны, если поймет, что тоже сможет нечто выиграть для себя, использую подобную стратегию поведения.
- **Сотрудничество.** Стратегия, реализация которой приводит к выигрышу обеих сторон без разделения «победа-поражение». Если в распределительной сделке изначально цели сторон рассматриваются как взаимоисключающие, в случае интеграционных переговоров стремления одной стороны не обязательно вступают в конфликт со стремлениями противоположной стороны, выгода одного не обязательно забирает часть у другого — это не деление пирога, характерное для ситуации спора.

Вывод

- Завершая рассмотрение переговоров, необходимо отметить то, что одно лишь знание о переговорах еще не является достаточным основанием для успеха. Не менее важную роль играет формирование и развитие навыков ведения переговоров. А умение вести переговоры приобретается лишь при реализации имеющихся знаний на практике. И, наконец, не стоит забывать о том, что переговоры могут достичь своей цели только в том случае, если их участники искренни в стремлении к совместному поиску решения проблемы. В противном случае стороны скорее демонстрируют решительность, чем стремятся найти решение. Переговоры как одна из разновидностей общения имеют ряд отличительных особенностей. Важная особенность переговоров состоит в том, что они ведутся в условиях ситуации с разнородными интересами сторон, т. е. их интересы не являются абсолютно идентичными или абсолютно противоположными.

- Сложное сочетание многообразных интересов делает участников переговоров взаимозависимыми. В этом заключается еще одна особенность переговорного процесса. Его участники ограничены в своих возможностях односторонним путем реализовать собственные интересы. Вернемся к приведенному выше примеру. Если кто-то из оппонентов решил, добиваясь цели, воспользоваться имеющимися каналами влияния на руководство фирмы, то это вызовет обострение отношений с коллегой, ухудшение морально-психологического климата в группе и может привести к конфликту. И чем больше стороны зависят друг от друга, тем важнее для них договориться путем переговоров.
- Взаимозависимость участников переговоров позволяет говорить о том, что их усилия направлены на совместный поиск решения проблемы.

- Итак, переговоры в деловом общении — это процесс взаимодействия сторон с целью достижения согласованного и устраивающего их решения.

