

**«РОССИЙСКАЯ АКАДЕМИЯ НАРОДНОГО
ХОЗЯЙСТВА
И ГОСУДАРСТВЕННОЙ СЛУЖБЫ
ПРИ ПРЕЗИДЕНТЕ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ»**

ТВЕРСКОЙ ФИЛИАЛ РАНХиГС

**Направление подготовки 38.03.04 Государственное и
муниципальное управление
Образовательная программа Эффективное
государственное и муниципальное управление.**

Автор работы:

**Студент 2 курса, группы Г201
Толманов Илья Алексеевич**

Презентация на тему:

**ПСИХОЛОГИЧЕСКИЕ ФАКТОРЫ ДЕЛОВЫХ
ПЕРЕГОВОРОВ**

Деловые переговоры

Стадии переговоров	Этапы переговоров
Подготовка переговоров	<ol style="list-style-type: none">1. Выбор средств ведения переговоров;2. Установление контакта между сторонами;3. Сбор и анализ необходимой информации;4. Разборка плана переговоров;5. Формирование атмосферы взаимного доверия
Процесс переговоров	<ol style="list-style-type: none">1. Начало переговорного процесса;2. Выявление спорных вопросов и формулировка повестки дня;3. Раскрытие глубинных интересов сторон;4. Разработка вариантов предложений для договоренности.
Достижение согласия	<ol style="list-style-type: none">1. Выявление вариантов для соглашения;2. Окончательный вариант решения;3. Достижение формального согласия.
Анализ результатов переговоров	<ol style="list-style-type: none">1. Анализ переговоров2. Выполнение договоренностей

Деловые переговоры

Начало переговорного процесса (задачи):

- Установление контакта
- Создание рабочей атмосферы
- Привлечение внимание к предстоящему деловому разговору

Деловые переговоры

Психологические моменты начала переговоров:

- Эффект первых фраз
- Эффект первого впечатления

Деловые переговоры

Приемы начала беседы

- Снятия напряженности (комплименты, шутки, улыбка)
- Прием «зацепки» (события, сравнения, личные впечатления, анекдотический случай, необычный вопрос)
- Прием прямого подхода (краткое сообщение причин и переход к основной части)

Рефлексивное слушание

- **Выяснение** («Что Вы имеете в виду?», «Уточните пожалуйста..»)
- **Перепhrазирование** («Другими словами...», «По вашему мнению», «Как я понимаю, Вы говорите о ...»)
- **Отражение чувств** («Вероятно, вы чувствуете...», «Вижу, что Вы этим очень расстроены»)
- **Резюмирование** («Если подытожить все сказанное, то...»)

Скрытые комплименты

- Метод Франклина Рузвельта
- Принадлежность к общности
- Чаще произносить имя
- Не советовать
- Не перебивать собеседника
- Комплимент

Психотипы

- Ломака – его надо обхаживать и уламывать, другое не действует;
- Любитель решать все на ходу – постарайтесь уклониться от поспешного решения;
- Разведчик – отвергайте всякого, кто задает много вопросов, смените тему разговора;

Психотипы

- Хвастун – ждите, когда он иссякнет, поднимайте его самооценку, но не нарочито;
- Манипулятор – внимательно следите за ним, сохраняйте спокойствие и уверенный тон;
- Доморощенный психолог – подыгрывайте ему, скажите ему что-то типа: «Как вы проницательны...»;

Психотипы

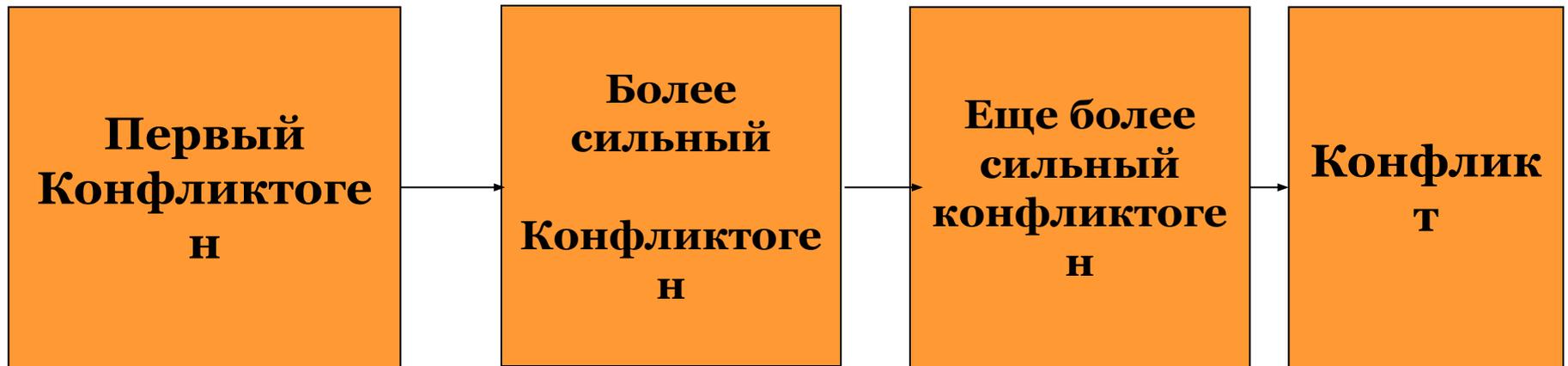
- Нытик - соглашайтесь, что в жизни много проблем и трудностей, но при этом не стоит выглядеть самому так же; старайтесь не упоминать в качестве контраргумента – радости бытия - можно вызвать усиление состояния тревоги.

Да – но...

Если на ваши слова реакцией служит резкие и едкие реплики????

- Найдите находчивый и меткий ответ;
- Отодвигайте ответ по времени;
- Задайте встречные вопросы, если позволяет время;
- Используйте «да – но...»;
- Ссылайтесь (если это возможно) на серьезность ситуации;
- попытайтесь на веселые выкрики отвечать серьезно, а на серьезные – остроумно и шутливо!!!

Закономерность эскалации



Как избежать конфликтов

- Не употреблять конфликтогены
- Не отвечать конфликтогеном на конфликтоген.
- Постоянно помнить, всякое наше неосторожное высказывание может привести к конфликту
- Проявлять эмпатию к собеседнику.

Типы конфликтогенов:

- стремление к превосходству;
- проявление агрессивности;
- проявление эгоизма;
- неблагоприятное стечение обстоятельств;

Стремление к превосходству

- Приказание, угроза, замечания,
- Снисходительное отношение, снисходительный тон
- Хвастовство
- Категоричность, безапелляционность
- Безапелляционные фразы
- Навязывание своих советов
- Перебивание собеседника, повышение голоса
- Нарушение этики
- Подшучивание
- Насмешки
- Напоминание о какой-то проигрышной для собеседника ситуации.

Конфликтогены, выражающие стремление к превосходству:

- - «Вы русский язык понимаете?»
- - «Сколько раз вам можно говорить?»
- - «Все люди, как люди, а вы...»
- - «Мне уже давно все ясно»
- - «Я вам сто раз говорил, повторяю еще...»
- - «У вас все не как у людей»
- - «Запомните раз и навсегда»
- - «Не вешайте мне лапшу на уши»
- - «Это ваши трудности»
- - «Не о чем с вами разговаривать»
- - «Двух мнений быть не может»
- - «Это не разговор»
- - «Подумайте своей головой»
- - «Ну, дошло, наконец!»
- - «Выбросите это из головы»
- - «Оставьте это в покое»

Тактика поведения с неудобными партнерами

- Предлагайте варианты решения проблемы
- Поощряйте критику (может быть она сделает ваш проект совершенным)
- Старайтесь больше использовать вопросов, а не утверждений
- Держите паузы (особенно после ваших вопросов)

Деловые переговоры

Правила техники ведения переговоров:

1. Следует избегать высказываний, унижающих партнера.
2. Не игнорируйте мнение собеседника. Диалог эффективен только при умении слушать.
3. Не допускайте назойливых выпрашиваний.
4. Не следует делать замечания в ходе беседы.
5. В ходе переговоров допускаются уточнения.
6. Не допускайте перефразирование, т.к. оно может изменить акценты.
7. Следует развивать мысль партнера только в заданных рамках.
8. Не допускайте влияния вашего эмоционального состояния на ход переговоров.
9. По этой же причине не допускайте описания эмоционального состояния партнера.
10. Правильно выбирайте момент подведения промежуточных итогов.